

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยได้เรียงลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t – test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test)
LSD	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างรายคู่
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
p > .05	แทน	ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลข้อมูลที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลสถานภาพทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t - test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) ซึ่งใช้สถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบระดับนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลสถานภาพทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 339)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	54	15.90
หญิง	285	84.10
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	94	27.70
25 - 35 ปี	239	70.50
มากกว่า 35 ปี	6	1.80
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.40
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	319	94.10
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.50

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 339)	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรส		
โสด	307	90.60
สมรส	29	8.60
หย่าร้าง / หม้าย	3	0.90
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	128	37.80
2 – 3 ปี	76	22.40
มากกว่า 3 ปี	135	39.80
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	25	7.40
10,000 – 15,000 บาท	120	35.40
15,001 – 20,000 บาท	148	43.70
20,001 – 25,000 บาท	35	10.30
มากกว่า 25,000 บาท	11	3.20
7. แผนกที่ปฏิบัติงาน		
แผนกบริการส่วนงานรับสายลูกค้า	200	59.00
แผนกบริการส่วนงานที่ติดต่อออกไปหาลูกค้า	63	18.60
แผนกประกันคุณภาพ	36	10.60
แผนกบริการข้อมูลสัมพันธ์และตัวแทนจำหน่าย	40	11.80

จากตาราง 2 พบว่าพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 339 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.10 มีอายุ 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.50 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 94.10 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 90.60 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.70 และแผนกบริการส่วนงานรับสายลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 59.00

## ตอนที่ 2 ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 2) ด้านสภาพการทำงาน 3) ด้านความมั่นคงปลอดภัย 4) ด้านการได้รับการยกย่อง 5) ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา 6) ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ 7) ด้านความก้าวหน้า ซึ่งผลการศึกษาแสดงดังตาราง 3 – 9

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

เงินเดือนและสวัสดิการ	ระดับปัจจัยจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.38	0.860	ปานกลาง
2. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.42	0.778	ปานกลาง
3. เงินเดือนประจำที่ได้รับเพียงพอกับสภาวะการครองชีพในปัจจุบัน	2.72	0.937	ปานกลาง
4. การปรับขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสม	3.30	1.137	ปานกลาง
5. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการทำงาน	3.10	0.898	ปานกลาง
6. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม	3.46	0.800	ปานกลาง
7. ความสะดวกเกี่ยวกับการเบิกสวัสดิการต่างๆ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือเงินกู้ การเบิกสิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นอย่างดี	3.46	0.822	ปานกลาง
8. เมื่อมีงานล่วงเวลา องค์กรจ่ายค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม	3.23	0.956	ปานกลาง
9. องค์กรให้สวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ	3.38	0.792	ปานกลาง
ภาพรวม	3.27	0.647	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีระดับปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D.= 0.647) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D.= 0.800) ความสะดวกเกี่ยวกับการเบิกสวัสดิการต่างๆ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือ เงินกู้ การเบิกสิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D.= 0.822) เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D.= 0.778) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ เงินเดือนประจำที่ได้รับเพียงพอกับสถานะการครองชีพในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 2.72$ , S.D.= 0.937)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านสภาพการทำงาน

สภาพการทำงาน	ระดับปัจจัยจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. องค์กรมีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอและสมบูรณ์	3.47	0.936	ปานกลาง
2. สถานที่ทำงานมีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ เหมาะสม	3.56	0.929	มาก
3. จำนวนชั่วโมงที่ทำงานในแต่ละวันมีความเหมาะสม	3.50	0.797	มาก
4. จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน	2.99	0.947	ปานกลาง
5. สภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันทำร่วมกันรับผิดชอบ	3.85	0.793	มาก
6. ของใช้ที่จำเป็น เช่น น้ำดื่ม ยา เป็นต้น ให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.78	0.794	มาก
ภาพรวม	3.53	0.602	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านสภาพการทำงาน มีระดับปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D.= 0.602) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงานมี

ลักษณะเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันทำร่วมกันรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D.= 0.793) ของใช้ที่จำเป็น เช่น น้ำดื่ม ยา เป็นต้น ให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D.= 0.794) สถานที่ทำงานมีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D.= 0.929) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D.= 0.947)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านความมั่นคงปลอดภัย

ความมั่นคงปลอดภัย	ระดับปัจจัยจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย	3.06	1.047	ปานกลาง
2. ความสุขและความสบายใจในการทำงาน	3.09	0.954	ปานกลาง
3. การได้รับการเอาใจใส่ดูแลและการคุ้มครองความปลอดภัย	3.40	0.816	ปานกลาง
4. ภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์กร	4.05	0.701	มาก
5. ความภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กรนี้	3.98	0.753	มาก
6. มองเห็นเส้นทางความก้าวหน้าหรือเส้นทางพัฒนาตนเองในการทำงาน	3.09	1.030	ปานกลาง
ภาพรวม	3.44	0.677	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีระดับปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D.= 0.677) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์กร ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.=0.701) ความภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กรนี้ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D.= 0.753) การได้รับการเอาใจใส่ดูแลและการคุ้มครองความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D.= 0.816) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.06$ , S.D.= 1.047)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านการได้รับการยกย่อง

การได้รับการยกย่อง	ระดับปัจจัยจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การได้รับการยอมรับผลงานจากผู้บังคับบัญชา	3.20	0.849	ปานกลาง
2. การได้รับการยอมรับผลงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.49	0.711	ปานกลาง
3. การได้รับเกียรติ ศักดิ์ศรีในอาชีพ และสังคมยอมรับ	3.45	0.781	ปานกลาง
4. การได้รับการยกย่อง ชมเชย ภายในองค์กร	3.17	0.827	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงาน และมีมอบหมายงานที่สำคัญเสมอ	3.31	0.775	ปานกลาง
6. รางวัลตอบแทนความดี ความชอบในผลของการทำงานเป็นอย่างดีเหมาะสม	3.08	0.842	ปานกลาง
7. ผู้อื่นรับรู้ทำหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ มีความสำคัญต่อองค์กร	3.26	0.819	ปานกลาง
ภาพรวม	3.28	0.635	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านการได้รับการยกย่อง มีระดับปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D.= 0.635) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การได้รับการยอมรับผลงานจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D.= 0.711) การได้รับเกียรติ ศักดิ์ศรีในอาชีพ และสังคมยอมรับ ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D.= 0.781) ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานและมีมอบหมายงานที่สำคัญเสมอ ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D.= 0.775) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ รางวัลตอบแทนความดีความชอบ ในผลของการทำงานเป็นอย่างดีเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D.= 0.842)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระดับปัจจัยจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจ เป็นกันเองกับพนักงาน	3.55	0.985	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามีความเอื้ออาทร และให้กำลังใจกับพนักงานเสมอ	3.54	1.026	มาก
3. มีการพิจารณาความดีความชอบด้วย ความยุติธรรม	3.45	0.979	ปานกลาง
4. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	3.60	0.963	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำช่วยเหลือในการทำงานแก่พนักงานเสมอ	3.63	0.922	มาก
6. ผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุนให้ได้รับความก้าวหน้า	3.43	1.019	ปานกลาง
7. หากมีปัญหาทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน สามารถปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้	3.27	1.044	ปานกลาง
8. ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอันดีกับพนักงาน	3.47	0.943	ปานกลาง
ภาพรวม	3.49	0.879	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีระดับปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D.= 0.879) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำช่วยเหลือในการทำงานแก่พนักงานเสมอ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D.= 0.922) การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D.= 0.963) ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจ เป็นกันเองกับพนักงาน ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D.= 0.985) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ หากมีปัญหาทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน สามารถปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้ ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D.= 1.044)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระดับปัจจัยจุดใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.05	0.728	มาก
2. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและมีความจริงใจในการทำงานร่วมกัน	4.05	0.742	มาก
3. สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้	4.10	0.709	มาก
4. สามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.98	0.814	มาก
5. เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่	4.00	0.775	มาก
6. การเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน	4.01	0.765	มาก
7. การช่วยเหลือในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.01	0.746	มาก
8. มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันสมควร	3.67	0.928	มาก
ภาพรวม	3.98	0.653	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีระดับปัจจัยจุดใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D.= 0.653) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้ ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D.= 0.709) การได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.= 0.728) เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและมีความจริงใจในการทำงานร่วมกัน ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.= 0.742) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันสมควร ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D.= 0.928)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านความก้าวหน้า

ความก้าวหน้า	ระดับปัจจัยจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่ง เป็นสายลักษณะอักษรชัดเจน	2.72	1.043	ปานกลาง
2. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.62	1.046	ปานกลาง
3. มีมาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบ ที่ยุติธรรม	3.07	0.904	ปานกลาง
4. มีโอกาสได้ศึกษาต่อและดูงาน	2.54	1.027	ปานกลาง
5. มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะ ในการทำงาน	3.39	0.898	ปานกลาง
6. มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา	3.40	0.913	ปานกลาง
7. มีความมั่นคงและความเจริญเติบโตขององค์กรในการดำเนินกิจการ	3.23	1.026	ปานกลาง
ภาพรวม	3.00	0.818	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านความก้าวหน้า มีระดับปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D.= 0.818) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D.= 0.913) มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D.= 0.898) มีความมั่นคงและความเจริญเติบโตขององค์กรในการดำเนินกิจการ ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D.= 1.026) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีโอกาสได้ศึกษาต่อและดูงาน ( $\bar{X} = 2.54$ , S.D.= 1.027)

จากที่กล่าวมา สามารถสรุประดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้ง 7 ด้าน แสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในรายด้าน และภาพรวมทั้ง 7 ด้าน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับปัจจัยจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.27	0.647	ปานกลาง
2. ด้านสภาพการทำงาน	3.53	0.602	มาก
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.44	0.677	ปานกลาง
4. ด้านการได้รับการยกย่อง	3.28	0.635	ปานกลาง
5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	3.49	0.879	ปานกลาง
6. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.98	0.653	มาก
7. ด้านความก้าวหน้า	3.00	0.818	ปานกลาง
ภาพรวม	3.43	0.555	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D.= 0.555) เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D.=0.653) ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D.= 0.602) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D.= 0.879) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D.= 0.818)

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด

การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด จำแนกตามเพศ แสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามเพศ

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	เพศ				t	p
	ชาย (n = 54)		หญิง (n = 285)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.21	0.684	3.28	0.640	-0.723	0.470
2. ด้านสภาพการทำงาน	3.59	0.626	3.51	0.598	0.892	0.373
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.50	0.710	3.43	0.671	0.711	0.477
4. ด้านการได้รับการยกย่อง	3.28	0.772	3.28	0.607	-0.064	0.949
5. ด้านสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชา	3.52	0.858	3.49	0.885	0.239	0.811
6. ด้านสัมพันธภาพกับ เพื่อนร่วมงาน	3.92	0.659	3.99	0.653	-0.715	0.475
7. ด้านความก้าวหน้า	2.87	0.887	3.02	0.804	-1.220	0.223
ภาพรวม	3.41	0.601	3.43	0.547	-0.191	0.848

$P > .05$  ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด จำแนกตามอายุ แสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ

ปัจจัยจิตใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3.882	2	1.941	4.741	0.009**
	ภายในกลุ่ม	137.550	336	0.409		
	รวม	141.431	338			
2. ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.444	2	1.722	4.855	0.008**
	ภายในกลุ่ม	119.168	336	0.355		
	รวม	122.612	338			
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.479	2	1.740	3.860	0.022*
	ภายในกลุ่ม	151.418	336	0.451		
	รวม	154.897	338			
4. ด้านการได้รับการยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	3.107	2	1.553	3.920	0.021*
	ภายในกลุ่ม	133.148	336	0.396		
	รวม	136.255	338			
5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	9.839	2	4.919	6.574	0.002**
	ภายในกลุ่ม	251.438	336	0.748		
	รวม	261.277	338			
6. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.394	2	0.697	1.639	0.196
	ภายในกลุ่ม	142.886	336	0.425		
	รวม	144.280	338			
7. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4.018	2	2.009	3.038	0.049*
	ภายในกลุ่ม	222.225	336	0.661		
	รวม	226.243	338			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.240	2	1.620	5.397	0.005**
	ภายในกลุ่ม	100.838	336	0.300		
	รวม	104.077	338			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 13 - 19

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
		3.41	3.21	3.67
ต่ำกว่า 25 ปี	3.41	-	0.209*	-0.252
25 - 35 ปี	3.21		-	-0.460
มากกว่า 35 ปี	3.67			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุ 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสภาพการทำงาน เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
		3.67	3.46	3.78
ต่ำกว่า 25 ปี	3.67	-	0.213*	-0.104
25 - 35 ปี	3.46		-	-0.317
มากกว่า 35 ปี	3.78			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสภาพการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุ 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัย เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
		3.54	3.39	4.03
ต่ำกว่า 25 ปี	3.54	-	0.144	-0.492
25 - 35 ปี	3.39		-	-0.636*
มากกว่า 35 ปี	4.03			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านการได้รับการยกย่อง เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
		3.23	3.28	3.98
ต่ำกว่า 25 ปี	3.23	-	-0.047	-0.742*
25 - 35 ปี	3.28		-	-0.695*
มากกว่า 35 ปี	3.98			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านการได้รับการยกย่อง โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุมากกว่า 35 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
		3.70	3.39	4.23
ต่ำกว่า 25 ปี	3.70	-	0.311*	-0.527
25 - 35 ปี	3.39		-	-0.838*
มากกว่า 35 ปี	4.23			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุ 25 - 35 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความก้าวหน้า เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
		3.08	2.95	3.69
ต่ำกว่า 25 ปี	3.08	-	0.127	-0.615
25 - 35 ปี	2.95		-	-0.741*
มากกว่า 35 ปี	3.69			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความก้าวหน้า โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
		3.53	3.38	3.96
ต่ำกว่า 25 ปี	3.53	-	0.149*	-0.435
25 - 35 ปี	3.38		-	-0.585*
มากกว่า 35 ปี	3.96			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุ 25 – 35 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	0.119	2	0.059	0.141	0.868
	ภายในกลุ่ม	141.313	336	0.421		
	รวม	141.431	338			
2. ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.059	2	0.029	0.081	0.922
	ภายในกลุ่ม	122.553	336	0.365		
	รวม	122.612	338			
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.078	2	0.039	0.084	0.919
	ภายในกลุ่ม	154.820	336	0.461		
	รวม	154.897	338			
4. ด้านการได้รับการยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.441	2	0.221	0.546	0.580
	ภายในกลุ่ม	135.814	336	0.404		
	รวม	136.255	338			
5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	0.859	2	0.429	0.554	0.575
	ภายในกลุ่ม	260.418	336	0.775		
	รวม	261.277	338			
6. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.689	2	0.845	1.990	0.138
	ภายในกลุ่ม	142.591	336	0.424		
	รวม	144.280	338			

ตาราง 20 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
7. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.281	2	0.140	0.209	0.812
	ภายในกลุ่ม	225.962	336	0.673		
	รวม	226.243	338			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.122	2	0.061	0.197	0.821
	ภายในกลุ่ม	103.955	336	0.309		
	รวม	104.077	338			

$P > .05$  ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส แสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3.393	2	1.696	4.129	0.017*
	ภายในกลุ่ม	138.039	336	0.411		
	รวม	141.431	338			
2. ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.024	2	1.012	2.819	0.061
	ภายในกลุ่ม	120.588	336	0.359		
	รวม	122.612	338			

ตาราง 21 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.130	2	1.565	3.465	0.032*
	ภายในกลุ่ม	151.767	336	0.452		
	รวม	154.897	338			
4. ด้านการได้รับการยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.420	2	0.710	1.770	0.172
	ภายในกลุ่ม	134.835	336	0.401		
	รวม	136.255	338			
5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.657	2	0.829	1.072	0.343
	ภายในกลุ่ม	259.619	336	0.773		
	รวม	261.277	338			
6. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.239	2	0.119	0.278	0.757
	ภายในกลุ่ม	144.041	336	0.429		
	รวม	144.280	338			
7. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.464	2	1.732	2.613	0.075
	ภายในกลุ่ม	222.778	336	0.663		
	รวม	226.243	338			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.491	2	0.745	2.441	0.089
	ภายในกลุ่ม	102.586	336	0.305		
	รวม	104.077	338			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 22 – 23

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
		3.27	3.18	4.30
โสด	3.27	-	0.091	-1.025*
สมรส	3.18		-	-1.116*
หย่าร้าง / หม้าย	4.30			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย และกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัย เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
		3.43	3.49	4.44
โสด	3.43	-	-0.060	-1.016*
สมรส	3.49		-	-0.956*
หย่าร้าง / หม้าย	4.44			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย และกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน แสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2.565	2	1.282	3.103	0.046*
	ภายในกลุ่ม	138.867	336	0.413		
	รวม	141.431	338			
2. ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.902	2	0.451	1.245	0.289
	ภายในกลุ่ม	121.710	336	0.362		
	รวม	122.612	338			
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.574	2	1.287	2.839	0.060
	ภายในกลุ่ม	152.324	336	0.453		
	รวม	154.897	338			
4. ด้านการได้รับการยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.214	2	0.107	0.264	0.768
	ภายในกลุ่ม	136.041	336	0.405		
	รวม	136.255	338			
5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	11.025	2	5.512	7.401	0.001***
	ภายในกลุ่ม	250.252	336	0.745		
	รวม	261.277	338			

ตาราง 24 (ต่อ)

ปัจจัยจุดใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
6. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.278	2	0.139	0.324	0.723
	ภายในกลุ่ม	144.002	336	0.429		
	รวม	144.280	338			
7. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.887	2	1.943	2.937	0.054*
	ภายในกลุ่ม	222.356	336	0.662		
	รวม	226.243	338			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.500	2	0.750	2.457	0.087
	ภายในกลุ่ม	102.577	336	0.305		
	รวม	104.077	338			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 24 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับปัจจัยจุดใจในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 25 - 27

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
		3.38	3.19	3.21
ต่ำกว่า 2 ปี	3.38	-	0.191*	0.172*
2 - 3 ปี	3.19		-	-0.019
มากกว่า 3 ปี	3.21			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีระดับปัจจัยจิตใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 3 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
		3.72	3.34	3.36
ต่ำกว่า 2 ปี	3.72	-	0.383*	0.365*
2 - 3 ปี	3.34		-	-0.018
มากกว่า 3 ปี	3.36			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 3 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความก้าวหน้า เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน		ต่ำกว่า 2 ปี	2 – 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	$\bar{X}$	3.11	2.83	2.98
ต่ำกว่า 2 ปี	3.11	-	0.284*	0.130
2 – 3 ปี	2.83		-	-0.154
มากกว่า 3 ปี	2.98			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความก้าวหน้า โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2.597	4	0.649	1.562	0.184
	ภายในกลุ่ม	138.835	334	0.416		
	รวม	141.431	338			
2. ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.164	4	1.291	3.671	0.006**
	ภายในกลุ่ม	117.448	334	0.352		
	รวม	122.612	338			
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.823	4	1.706	3.848	0.005**
	ภายในกลุ่ม	148.074	334	0.443		
	รวม	154.897	338			
4. ด้านการได้รับการยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.412	4	1.103	2.794	0.026*
	ภายในกลุ่ม	131.844	334	0.395		
	รวม	136.255	338			
5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	10.049	4	2.512	3.340	0.011**
	ภายในกลุ่ม	251.228	334	0.752		
	รวม	261.277	338			
6. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.102	4	0.776	1.835	0.122
	ภายในกลุ่ม	141.178	334	0.423		
	รวม	144.280	338			
7. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	7.255	4	1.814	2.766	0.028*
	ภายในกลุ่ม	218.988	334	0.656		
	รวม	226.243	338			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.342	4	0.836	2.771	0.027*
	ภายในกลุ่ม	100.735	334	0.302		
	รวม	104.077	338			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยกย่อง และด้านความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านสัมพันธ์ภาพกับ ผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดัง ตาราง 29 - 34

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสภาพการทำงาน เมื่อจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
		$\bar{X}$	3.86	3.48	3.46	3.62
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.86	-	0.375*	0.404*	0.241	0.012
10,000-15,000 บาท	3.48		-	0.029	-0.134	-0.364
15,001-20,000 บาท	3.46			-	-0.163	-0.392*
20,001-25,000 บาท	3.62				-	-0.229
มากกว่า 25,000 บาท	3.85					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสภาพการทำงาน โดยจำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับ ปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงาน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัย เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	$\bar{X}$	3.67	3.45	3.33	3.58	3.97
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.67	-	0.221	0.336*	0.086	-0.303
10,000–15,000 บาท	3.45		-	0.115	-0.135	-0.524*
15,001–20,000 บาท	3.33			-	-0.250*	-0.639*
20,001–25,000 บาท	3.58				-	-0.389
มากกว่า 25,000 บาท	3.97					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001–20,000 บาท มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านการได้รับการยกย่อง เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	$\bar{X}$	3.14	3.25	3.25	3.46	3.77
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.14	-	-0.110	-0.105	-0.314	-0.623*
10,000–15,000 บาท	3.25		-	0.004	-0.205	-0.514*
15,001–20,000 บาท	3.25			-	-0.209	-0.518*
20,001–25,000 บาท	3.46				-	-0.309
มากกว่า 25,000 บาท	3.77					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านการได้รับการยกย่อง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 15,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท มีระดับปัจจัยจุดใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,000--	15,001--	20,001--	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	$\bar{X}$	3.79	3.54	3.35	3.53	4.13
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.79	-	0.243	0.439*	0.253	-0.340
10,000–15,000 บาท	3.54		-	0.195	0.010	-0.583*
15,001–20,000 บาท	3.35			-	-0.186	-0.779*
20,001–25,000 บาท	3.53				-	-0.593*
มากกว่า 25,000 บาท	4.13					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 25,000 บาท มีระดับปัจจัยจูงใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความก้าวหน้า เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		3.34	2.96	2.90	3.16	3.42
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.34	-	0.373*	0.439*	0.182	-0.078
10,000–15,000 บาท	2.96		-	0.066	-0.191	-0.451
15,001–20,000 บาท	2.90			-	-0.257	-0.517*
20,001–25,000 บาท	3.16				-	-0.261
มากกว่า 25,000 บาท	3.42					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความก้าวหน้า โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับปัจจัยจุดใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับปัจจัยจุดใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	$\bar{X}$	3.60	3.40	3.37	3.52	3.81
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.60	-	0.199	0.238*	0.086	-0.211
10,000–15,000 บาท	3.40		-	0.039	-0.113	-0.410*
15,001–20,000 บาท	3.37			-	-0.152	-0.449*
20,001–25,000 บาท	3.52				-	-0.297
มากกว่า 25,000 บาท	3.81					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับปัจจัยจุดใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท มีระดับปัจจัยจุดใจแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจุดใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน แสดงดังตาราง 35

ตาราง 35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	1.132	3	0.377	0.901	0.441
	ภายในกลุ่ม	140.299	335	0.419		
	รวม	141.431	338			
2. ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.173	3	0.058	0.157	0.925
	ภายในกลุ่ม	122.439	335	0.365		
	รวม	122.612	338			
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.972	3	0.324	0.705	0.549
	ภายในกลุ่ม	153.925	335	0.459		
	รวม	154.897	338			
4. ด้านการได้รับการยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.595	3	0.198	0.490	0.690
	ภายในกลุ่ม	135.660	335	0.405		
	รวม	136.255	338			
5. ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.835	3	0.612	0.790	0.500
	ภายในกลุ่ม	259.441	335	0.774		
	รวม	261.277	338			
6. ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.257	3	0.752	1.775	0.152
	ภายในกลุ่ม	142.023	335	0.424		
	รวม	144.280	338			
7. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.664	3	0.221	0.329	0.805
	ภายในกลุ่ม	225.579	335	0.673		
	รวม	226.243	338			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.336	3	0.112	0.362	0.781
	ภายในกลุ่ม	103.741	335	0.310		
	รวม	104.077	338			

$P > .05$  ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี