

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด รวม 2,194 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการของยามาเน่ (Yamane) ส่วนการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 339 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่ง

ออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน รวม 51 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือด้วยตนเองและผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน รวมทั้งนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Item Objective Congruence Index : IOC) และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งเท่ากับ 0.9523

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง คือแจกแบบสอบถามจำนวน 339 ฉบับไปยังกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 และสามารถเก็บรวบรวมคืนได้ทั้งหมดวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2551

5. การวิเคราะห์ แปลความหมายข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สถิติการทดสอบที (t-test) หาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้สถิติการทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสด ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่มากกว่า 3 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และแผนกที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นแผนกบริการส่วนงานรับสายลูกค้า

2. ส่วนระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยศึกษาตามปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 7 ด้าน รายละเอียดปัจจัยจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านมีดังนี้

2.1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม รองลงมาความสะดวกเกี่ยวกับการเบิกสวัสดิการต่างๆ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือ เงินกู้ การเบิกสิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นอย่างดี และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน

ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ เงินเดือนประจำที่ได้รับเพียงพอกับสภาวะการครองชีพในปัจจุบัน

2.2 ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันทำร่วมกันรับผิดชอบ รองลงมาของใช้ที่จำเป็น เช่น น้ำดื่ม ยา เป็นต้น ให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และสถานที่ทำงานมีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ เหมาะสม ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน

2.3 ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์กร รองลงมาความภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กรนี้ และการได้รับการเอาใจใส่ดูแลและการคุ้มครองความปลอดภัย ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย

2.4 ด้านการได้รับการยกย่อง พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การได้รับการยอมรับผลงานจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาการได้รับเกียรติ ศักดิ์ศรีในอาชีพ และสังคมยอมรับและผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานและมีมอบหมายงานที่สำคัญเสมอ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ รางวัลตอบแทนความดี ความชอบในผลของการทำงานนี้อย่างเหมาะสม

2.5 ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำช่วยเหลือในการทำงานแก่พนักงานเสมอ รองลงมาการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชามีความจริงใจ เป็นกันเองกับพนักงาน ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ หากมีปัญหาทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน สามารถปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้

2.6 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้ รองลงมาการได้รับความ

ร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและมีความจริงใจในการทำงานร่วมกัน ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันสมควร

2.7 ด้านความก้าวหน้า พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา รองลงมามีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน และมีความมั่นคงและความเจริญเติบโตขององค์กรในการดำเนินกิจการ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีโอกาสได้ศึกษาต่อและดูงาน

2.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาด้านสภาพการทำงาน และด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า

3. เมื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

3.1 เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันคือ กลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันคือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี กลุ่มอายุ 25 – 35 ปี และกลุ่มอายุ 36 – 45 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานในภาพรวม และแต่ละด้านคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันคือ กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3.4 สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันคือ กลุ่มสถานภาพโสด กลุ่มสถานภาพสมรส และกลุ่มสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและ

สวัสดิการ และด้านความมั่นคงปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.5 ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน คือ กลุ่มต่ำกว่า 2 ปี กลุ่ม 2 - 3 ปี และกลุ่มมากกว่า 3 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันคือ กลุ่มต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่ม 10,000 - 15,000 บาท กลุ่ม 15,001 - 20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท และกลุ่มมากกว่า 25,000 บาท มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยกย่อง และด้านความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.7 แผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มแผนกบริการส่วนงานรับสายลูกค้า กลุ่มแผนก บริการส่วนงานที่ติดต่อออกไปหาลูกค้า กลุ่มแผนกประกันคุณภาพ และกลุ่มแผนกบริการข้อมูล สัมพันธ์และตัวแทนจำหน่าย มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในทุกๆ ด้านสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ดี จึงทำให้พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมใจ ชูติปาโร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า แรงงานไทยระดับปฏิบัติการให้ความสำคัญเฉลี่ยโดยภาพรวมต่อปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีธนทร์ สำเนียงดี (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท โอที พีริซัน (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และบุษบงค์ ภู่อำจิด (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัท ลีโอ ฟู้ดส์ จำกัด พบว่าพนักงานที่ทำงานในบริษัท ลีโอ ฟู้ดส์ จำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และฟารินลลี (Farinelli, 1992, abstract) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการโฆษณาจำนวน 14 บริษัท พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกปัจจัยโดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก และอรัญญา เจริญกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และกฤษมา จ้อยช้างเนียม (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย พบว่า พนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และไวท์ (Wright, 2001, abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยศึกษาการจูงใจในบริบทของหน่วยงานของรัฐบาล พบว่าการทำงานในสภาพโดยทั่วๆ ไปในหน่วยงานของรัฐบาล โดยรวมเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญของการทำงานในระดับมาก

1.1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยเฉพาะรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าชื้ออื่นๆ คือ สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่องค์การจัดให้มีความเหมาะสม อาจเนื่องมาจากในชีวิตประจำวันพนักงานจำเป็นต้องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งอยู่ในรูปของสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล นอกเหนือจากเงินเดือนที่พนักงานได้รับเป็นประจำต่อเดือน เพื่อให้การดำเนินชีวิตมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ส่วนในภาพรวมด้านเงินเดือนและสวัสดิการพบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้น เงินเดือนและสวัสดิการที่พนักงานได้รับอาจไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่มั่นใจกับค่าครองชีพของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภิตา เฟื่องทอง (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง พบว่าพนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง และสมใจ ชูติปาโร (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง พบว่าแรงงานไทยมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันทำร่วมกันรับผิดชอบ อาจเนื่องมาจากองค์กรได้สนับสนุน และได้จัดให้มีการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความสามัคคีในการทำงาน ทำให้สภาพการทำงานในเรื่องของเพื่อนร่วมงานเป็นในลักษณะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่วนในภาพรวมด้านสภาพการทำงาน พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญภรณ์ ศรีสุข (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก และมารีน (Maren, 2002, abstract) ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจกับการสำรวจงานที่ทำและการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในที่ทำงาน พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์กร อาจเนื่องมาจากองค์กรเป็นองค์กรขนาดใหญ่ และเป็นองค์กรสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับโทรศัพท์แบบไร้สาย จึงเป็นที่รู้จักของบุคคลภายนอก ประกอบกับองค์กรมีการเจริญเติบโตมากขึ้น ทำให้องค์กรมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี ส่วนในภาพรวมด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะองค์กรต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการทำงาน ดังนั้นในการพิจารณาบรรจุพนักงานองค์กรต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ พนักงานจึงต้องพยายามสร้างผลงานเพื่อที่จะได้รับการพิจารณาให้บรรจุเป็นพนักงานขององค์กร เป็นเหตุให้พนักงานเกิดความกดดัน จึงรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม หากพนักงานได้บรรจุเป็นพนักงานขององค์กรแล้ว ปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยในงานคงจะไม่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทรินทร์ สำเนียงดี (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท โอที พรินซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง และบุษบงศ์ ภู่อำจัด (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ลีโอ ฟู้ดส์ จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการได้รับการยกย่อง บัณฑิตจบใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ การได้รับการยอมรับ ผลงานจากเพื่อนร่วมงาน อาจเนื่องมาจากการทำงานภายในองค์กรเป็นในลักษณะที่เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พนักงานจึงทำงานออกมามีประสิทธิภาพ ทำให้ผลงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ส่วนในภาพรวมด้านการได้รับการยกย่อง พบว่าระดับบัณฑิตจบใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ ได้บรรลุผลสำเร็จแล้ว ผู้บังคับบัญชาอาจไม่มีคำชมเชย การแสดงความยินดี หรือให้กำลังใจแก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภิตา เฟื่องทอง (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาบัณฑิตจบใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง พบว่าพนักงานมีระดับบัณฑิตจบใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่องอยู่ในระดับปานกลาง และบุษบงศ์ ภู่อัจฉริยะ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาบัณฑิตจบใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ลีโอ ฟู้ดส์ จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับบัณฑิตจบใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่องอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา บัณฑิตจบใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำช่วยเหลือในการทำงานแก่พนักงานเสมอ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานขององค์กรเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมถึงการแข่งขันสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการทำงานแก่พนักงาน ส่วนในภาพรวมด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่า ระดับบัณฑิตจบใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการทำงานบางครั้งผู้บังคับบัญชามีการสลับกลุ่มกันในการบังคับบัญชาพนักงานอีกกลุ่มหนึ่ง จึงทำให้พนักงานกับผู้บังคับบัญชาขาดความสนิทสนมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัชรินทร์ สำเนียงดี (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาบัณฑิตจบใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท โอกิ พรินซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับบัณฑิตจบใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง และบุษบงศ์ ภู่อัจฉริยะ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาบัณฑิตจบใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ลีโอ ฟู้ดส์ จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับบัณฑิตจบใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน บัณฑิตจบใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้ อาจเนื่องมาจากองค์กรได้จัดการทำงานโดยเน้นให้พนักงานทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดระดับความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พนักงานทุกคนจึงร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อบุคคลใดมีปัญหา

ในการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ส่วนในภาพรวมด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะองค์การจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน โดยจัดให้มีการทำงานเป็นทีมทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมใจ ชูติปาโร (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง พบว่าพนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิมซีเส็งลิซซิ่ง จำกัดพบว่าพนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยเฉพาะรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าชื้ออื่นๆ คือมีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา อาจเนื่องมาจากปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันสูง องค์การจึงต้องการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในทุกๆ ด้าน จึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง ส่วนในภาพรวมด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง อาจเพราะเป็นองค์การขนาดใหญ่ และมีพนักงานจำนวนมาก จึงมีความเคร่งครัดในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจึงส่งผลให้โอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นอาจไม่ทั่วถึงกับจำนวนพนักงานที่มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภิตา เฟื่องทอง (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง และปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิมซีเส็งลิซซิ่ง จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

2.1 จำแนกตามเพศ ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่า เพศที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย พบว่า ตัวแปรเพศ มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน เครห์ (Krahe, 1991, abstract) ศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และทักษะที่เป็นจริงและทักษะตามที่รับรู้

ของผู้จัดการบริษัทประกันชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ตัวแปรเพศ มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า พนักงานเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และเมื่อวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นงานในสำนักงานที่เพศหญิงและเพศชาย สามารถทำงาน ร่วมกันและทดแทนกันได้ ดังนั้นจึงทำให้พนักงานเพศหญิงและเพศชาย มีระดับปัจจัยจูงใจใน การทำงานไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่า อายุที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจใน การทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย พบว่า ตัวแปรอายุ มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน อาจมีความมุ่งหวัง จากการ ทำงานแตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจใน การทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชา แตกต่างกับพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้า แตกต่างกับช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัฒนา ศรีสม (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคและบริโภคของ บริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่ แตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า ซึ่งอาจทำให้พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามสถานภาพสมรส ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่าสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัฒนา ศรีสม (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคและบริโภคของ บริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด พบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่ แตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค

เซ็นเตอร์ จำกัด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จึงอาจมีทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงปลอดภัย แตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่าประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัฒนา ศรีสม (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคและบริโภคของบริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากหรือน้อย ก็ต้องปฏิบัติตามนโยบายบริษัทเดียวกัน มีเป้าหมายเดียวกัน คือ การบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จึงมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.6 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานมีรายได้แตกต่างกัน ทำให้พนักงานที่มีรายได้สูงเกิดกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ และสามารถสร้างผลงานได้อย่างดี ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่ำจะขาดกำลังใจในการทำงาน ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน สิ่งนี้อาจเป็นเหตุผลให้พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

2.7 จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่าแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัฒนา ศรีสม (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคและบริโภคของ บริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด พบว่า ลักษณะของงานที่ทำต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทำงานของแต่ละแผนกนั้น มีวัตถุประสงค์ในการทำงานเดียวกัน คือ มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก จึงทำให้แต่ละแผนกที่ปฏิบัติงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า เมื่อพนักงานได้สร้างผลงานของตนแล้ว แต่พนักงานยังไม่ได้รับรางวัลตอบแทน หรือการยกย่องชมเชยใดๆ ซึ่งองค์การไม่ได้แจ้งให้พนักงานทราบถึงเหตุผล จึงทำให้พนักงานเกิดความไม่เข้าใจ และพบว่าผู้บังคับบัญชากับพนักงานยังขาดความสนิทสนมกัน อาจเนื่องมาจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาในการบังคับบัญชาพนักงานเสมอ และยังพบอีกว่าพนักงานมีความกังวลต่อความมั่นคงปลอดภัย เนื่องจากองค์การต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วน ในการบรรจุพนักงาน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งอาจเป็นเหตุให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นมีน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อคิดและแนวทางสำหรับการบริหารงานขององค์การ ดังนี้

1. ควรมีการตั้งรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการทำงานดี โดยมีการมอบประกาศเกียรติคุณ และรางวัล พร้อมทั้งประกาศให้ผู้อื่นรับรู้ รวมถึงยกย่องให้เป็นบุคคลตัวอย่าง เพื่อสร้างการยอมรับนับถือ
2. ควรสร้างเจตคติเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ให้พนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความมั่นคงเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิต โดยมีการพิจารณาความดีความชอบที่สามารถวัดได้จากผลงานที่แท้จริง และสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาพนักงานได้อย่างชัดเจน
3. ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ และควรให้ความเป็นกันเอง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน
4. สนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งงานตามความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยการพิจารณาประเมินผลการทำงาน ซึ่งผู้บริหารควรให้ความเสมอภาคในการพิจารณา
5. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสนำตนเองมาพัฒนาขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และจัดให้เข้ารับการอบรมสัมมนาในสายงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาโดยเพิ่มกรอบแนวคิดของปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านการบังคับบัญชา ซึ่งมีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไปมีแง่มุมของการศึกษาที่กว้างขึ้น
2. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อทราบสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด และเพื่อนำมาปรับเปลี่ยนสภาพต่างๆ ในการทำงานต่อไป