

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด

ชุตินันท์ ยอดมงคล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เสนอโดย นางสาวชุตติมณห์ ยอดมงคล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

..... รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2551

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดสุภา ธรรมประมวล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำนวยการ รัดนจันทร์)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(พ.ด.ท. ดร. ศักดิ์ดา จิตต์ระเบียบ)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำนวยการ รัตนจันทร์
ชื่อนักศึกษา	ชุตติมณฑน์ ยอดมงคล
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

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

Thesis Title The Motivational Work Factors of the Employees of the Advanced Contact Center Co., Ltd

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Sutasinee Siriphokapirom
 Asst. Prof. Amnuay Ratanachun

Name Chutimon Yodmongkol

Concentration General Management

Academic Year 2008

ABSTRACT

This research aims to 1) study the motivational work factors of the employees of the Advanced Contact Center Co., 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.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความเอาใจใส่และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ คณะกรรมการสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำนวยการ รัตนจันทร์ คณะกรรมการสอบ ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล ประธานคณะกรรมการสอบ และ พ.ต.ท. ดร. ศักดิ์ดา จิตต์ระเบียบ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาร่วมเป็นคณะกรรมการสอบ ตลอดจนตรวจพิจารณาแก้ไขและให้คำแนะนำเพิ่มเติมด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิดา ภูแดง ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวาลย์ ยิ้มพงษ์ นางสาวศิริภรณ์ จันทร์จับ และนางสาวณัฐณิชา ชงศรี ผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ นายสุวัฒน์ ชินวัตร ผู้จัดการบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลต่างๆ และอนุญาตให้พนักงานร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยอย่างดียิ่ง

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ รวมทั้งขอขอบคุณ เจ้าของกิจการ เอกสาร งานวิจัยทุกชิ้นที่ได้อ้างอิงไว้ และขอขอบคุณ นายธีรยุทธ หาญกลิ้ง ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ตลอดจนสมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจเสมอมา

ชุตติเมธานันท์ ยอดมงคล

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1	
บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประวัติความเป็นมาของบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ..	9
การก่อตั้งบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ..	9
ลักษณะงานและความรับผิดชอบ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	13
ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน.....	13
ความสำคัญของแรงจูงใจที่มีต่อการทำงาน.....	16
ลักษณะของสิ่งจูงใจ.....	18
ประโยชน์ของแรงจูงใจในการทำงาน.....	23
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	25
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	25
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์.....	28
ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฟรเดริก เฮอริชเบิร์ก ..	29
ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์.....	32
ปัจจัยจูงใจในการทำงาน.....	34
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ.....	34
ด้านสภาพการทำงาน.....	41
ด้านความมั่นคงปลอดภัย.....	48
ด้านการได้รับการยกย่อง.....	52

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	55
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน.....	61
ด้านความก้าวหน้า.....	65
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	70
งานวิจัยในประเทศ.....	70
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	73
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย	76
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	76
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	77
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	78
การหาคุณภาพของเครื่องมือ	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	79
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	85
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	118
ความมุ่งหมายในการวิจัย	118
สมมติฐานการวิจัย	118
วิธีดำเนินการวิจัย	118
สรุปผลการวิจัย.....	119
อภิปรายผล.....	122
ข้อเสนอแนะ	129
บรรณานุกรม.....	131

	หน้า
ภาคผนวก	139
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	140
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม	148
ภาคผนวก ค เอกสารที่เกี่ยวข้อง	150
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์	158

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	77
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูล สถานภาพทั่วไป	85
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	87
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านสภาพการทำงาน	88
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านความมั่นคงปลอดภัย	89
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านการได้รับการยกย่อง	90
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	91
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	92
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ด้านความก้าวหน้า	93
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ในรายด้าน และภาพรวมทั้ง 7 ด้าน	94
ตาราง 11 การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามเพศ	95

ตาราง 12	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ.....	96
ตาราง 13	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เมื่อจำแนกตามอายุ.....	97
ตาราง 14	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสภาพการทำงาน เมื่อจำแนกตามอายุ.....	98
ตาราง 15	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัย เมื่อจำแนกตามอายุ.....	98
ตาราง 16	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านการได้รับการยกย่อง เมื่อจำแนกตามอายุ.....	99
ตาราง 17	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เมื่อจำแนกตามอายุ.....	99
ตาราง 18	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความก้าวหน้า เมื่อจำแนกตามอายุ.....	100
ตาราง 19	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ.....	100
ตาราง 20	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	101
ตาราง 21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	102

ตาราง 22	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส	104
ตาราง 23	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัย เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	104
ตาราง 24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	105
ตาราง 25	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	107
ตาราง 26	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	107
ตาราง 27	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความก้าวหน้าเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	108
ตาราง 28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	109
ตาราง 29	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสภาพการทำงานเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	110
ตาราง 30	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัย เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	111
ตาราง 31	การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านการได้รับการยกย่อง เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	112

	หน้า
ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านสัมพันธภาพ กับผู้บังคับบัญชา เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	113
ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในด้านความก้าวหน้า เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	114
ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	115
ตาราง 35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน.....	116

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์.....	27
ภาพ 3 แสดงความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของเฮอริชเบิร์ก	31