

**ประเภทของพนักงานและแรงจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน Internet Call Center**

**Type of Employees and Motivation Affecting Work Productivity of
Internet Call Center Staff**



ประเภทของพนักงานและแรงจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน Internet Call Center

Type of Employees and Motivation Affecting Work Productivity of
Internet Call Center Staff



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2554



© 2555

เพียงฤทัย ดงสันเทียะ
สงวนลิขสิทธิ์

เพียงฤทัย คงสันเทียะ. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2555, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประเภทของพนักงานและแรงจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center (44 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของประเภทของพนักงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center ของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เป็นพนักงาน Internet Call Center จำนวน 206 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานประจำ และ พนักงานสัญญาจ้าง และ เลือกตัวอย่างของแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Model) ในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) วิธี Enter

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาในระดับปริญญาตรี อายุงาน 1-3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ และ ภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านปัจจัยภายนอก พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด สำหรับด้านปัจจัยจูงใจ พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ส่วน ภาพรวมของความรับผิดชอบต่อการทำงานอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประเภทของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center ในขณะที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อการทำงานของพนักงาน Internet Call Center อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ประเภทของพนักงานและแรงจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน Internet Call Center

ผู้วิจัย เพียงฤทัย ดงสันเทียะ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

12 กรกฎาคม 2555

Dongsantia, Piangruthai. Master of Business Administration, July 2012, Graduate School,
Bangkok University

Type of Employees and Motivation Affecting Work Productivity of Internet Call Center Staff
(44 pp.)

Advisor: Krairoek Pinkaew, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of the study was to study the influence of type of employees and motivation of internet call center staff on their work productivity at an internet service provider.

The sample group in this study was 206 internet call center staff, selected by using the stratified sampling method. They were divided into two groups: full-time and contract staff. Systematic sampling method was used to select the participants in each group. Questionnaires were used as the data collection tool. The statistical data analysis was conducted by using descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation, and the inferential statistics including Linear Regression Model and Multiple Regression Analysis.

The results of the study showed that most participants were female, full-time staff, had a bachelor's degree, had worked at the company for 1-3 years, and a monthly salary of THB15,001-20,000. Overall motivation was medium. When considering both the motivator and hygiene factors, it was found that the participants had the highest level of motivation regarding their relationship with colleagues. Their overall work productivity was also high.

The hypothesis testing result revealed that the type of employees had no effect on the work productivity of the internet call center staff, while the work motivation did, with a statistical significance of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์อย่างยิ่ง จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วง และมีความสมบูรณ์ในด้านต่าง ๆ ในแต่ละหัวข้อ ดังปรากฏในเล่ม

นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ ที่กรุณาชี้แนะ เป็นที่ปรึกษาพิเศษให้กับกลุ่มนักศึกษา MBA-True ด้วยดีเสมอมา รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือเกื้อหนุนด้วย ดีเสมอมา

ขอขอบคุณหัวหน้างานและเพื่อน ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย ตลอดจนพนักงาน Internet Call Center ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุก ๆ ท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เพียงฤทัย ดงสันเทียะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	5
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	10
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.5 สมมติฐานการศึกษา	12
2.6 กรอบแนวความคิด	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ	16
3.4 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	17
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
3.6 การแปรผลข้อมูล	18
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
4.2 ส่วนที่ 2: การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน Internet Call Canter	22
4.3 ส่วนที่ 3: การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของ พนักงาน Internet Call Canter	29
4.4 ส่วนที่ 4: การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	30
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษา	32
5.2 อภิปรายผล	32
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	33
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	34
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	37
ประวัติผู้เขียน	44

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 : แสดงสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวน และ ค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ตารางที่ 4.2 : จำนวนแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center	22
ตารางที่ 4.3 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเงินเดือนและสวัสดิการ	23
ตารางที่ 4.4 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการบังคับบัญชา	24
ตารางที่ 4.5 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพการทำงาน	24
ตารางที่ 4.6 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความมั่นคงในการทำงาน	25
ตารางที่ 4.7 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	25
ตารางที่ 4.8 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนโยบายบริษัท	26
ตารางที่ 4.9 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสำเร็จ	26
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยกย่อง	27
ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบ	27
ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความน่าสนใจของงาน	28
ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความก้าวหน้า	28
ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center	29
ตารางที่ 4.15: ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอย แบบพหุคูณ ถึงอิทธิพลที่มีผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของ พนักงาน Internet Call Center	30

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1 : กรอบแนวความคิดการวิจัย

หน้า

13



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน (“7วิธี เพื่อการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ”, ม.ป.ป.) เพราะการบริการเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งสภาวะการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจที่รุนแรงในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่าง ๆ สามารถพัฒนามาตรฐานสินค้าให้มีคุณภาพเท่าเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่งได้โดยไม่ยาก เนื่องจากเทคโนโลยีการผลิตสามารถลอกเลียนแบบรายละเอียดของสินค้าได้ทุกจุด การดำเนินธุรกิจจึงต้องมุ่งเน้นไปที่การบริการที่จะสามารถเอาชนะใจลูกค้าได้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากการบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้และทำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา (กันยา เทพสวัสดิ์, 2550)

บริษัท ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแห่งหนึ่ง เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการบรอดแบนด์รายใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศ รวมทั้งเป็นผู้ให้บริการในธุรกิจรับ-ส่งข้อมูล พร้อมบริการเสริมต่าง ๆ สำหรับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าธุรกิจซึ่งใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและบริการอินเทอร์เน็ตของบริษัท ซึ่งบริษัทได้เปิดให้บริการมากกว่า 10 ปี และมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบริษัทจึงได้เปิดศูนย์ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อให้ข้อมูลและบริการต่าง ๆ ที่ทางบริษัทดำเนินการอยู่ให้แก่ลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ในปัจจุบัน งานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในองค์กรธุรกิจ ซึ่งถือเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ประหยัด สะดวก และรวดเร็วในการทำธุรกิจ โดยเน้นการพัฒนาปรับปรุงวิธีการในการให้บริการแก่ลูกค้าโดยใช้ความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการใช้ฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ที่สามารถดำเนินการตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ในศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) นั้น ทำหน้าที่ในการตอบรับสายการโทรเรียกเข้าจากลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลด้านสินค้าและบริการ รับคำสั่งซื้อสินค้า สนับสนุนการให้บริการช่วยเหลือทางด้านเทคนิค รับดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจอย่างครบวงจรแก่ลูกค้า (สรวิทย์ บัวศรี และ จริญญาศักดิ์ สุนทรเดชา, 2546, หน้า2)

สำหรับงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์นั้น มีลักษณะของงานที่เป็นงานหนักและก่อให้เกิดความเครียดสูง เนื่องจากต้องพบกับปัญหาหลากหลายรูปแบบในการรับสาย โอนสาย การร้องเรียนและการให้ข้อมูลซ้ำ ๆ กับลูกค้า อีกทั้งยังต้องทำงานเป็นกะ หมุนเวียนสับเปลี่ยนกันไป เนื่องจากศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่จะให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดทั้ง 7 วัน และพนักงานรับโทรศัพท์ก็จำเป็นต้องมีคุณลักษณะและทักษะบางประการในการให้บริการด้านข้อมูลการตอบข้อซักถามหรือปัญหาจากลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ และเกิดความนิยมชมชอบในการให้บริการของบริษัท พนักงานรับโทรศัพท์เป็นด่านแรกที่จะติดต่อกับลูกค้า และ สร้างประโยชน์จากบริการให้แก่ลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามา และยังส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้บริษัทด้วย

ดังนั้นความรับผิดชอบจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากสำหรับพนักงานที่ให้บริการทางโทรศัพท์ การที่จะให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานนั้น การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานถือว่าจำเป็นอย่างยิ่ง ทางองค์กรต้องพิจารณาว่าแรงจูงใจใดมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งพนักงานประจำ และ พนักงานสัญญาจ้าง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ให้บริการหรือพนักงานรับสาย ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน รับสาย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง โดยทำการศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย โดยปัจจัยจูงใจ คือ สิ่งที่จะช่วย กระตุ้นให้เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นที่มาของการมีขวัญกำลังใจ เต็มใจสร้าง ผลงาน ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปัจจัยสุขอนามัยนั้นก็คือ ปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น แต่เมื่อไม่ได้รับปัจจัย สุขอนามัยที่ดีก็จะทำให้พนักงานไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน (ภุรดา สุนทร โกลपाल, 2552)

ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเพื่อหาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัท ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประเภทของพนักงานที่มีต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา วิจัยนี้มุ่งศึกษาตัวแปรความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ และประเภทของพนักงานเท่านั้น
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงาน Internet Call Center ของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแห่งหนึ่ง
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ หน่วยงาน Internet Call Center ของบริษัท ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแห่งหนึ่ง
4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ มกราคม ถึง มิถุนายน 2555

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษามีประโยชน์ต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

1. ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำข้อมูลไปสร้างกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ ให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น
2. ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำข้อมูล ไปสร้างกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ ให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละประเภท

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ในการตอบรับสายการโทรเรียกเข้าจากลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า สนับสนุนการให้บริการ ช่วยเหลือทางด้านเทคนิค รับดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจอย่างครบวงจรแก่ลูกค้า

2. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หมายถึง พันธะผูกพันในอันที่จะปฏิบัติหน้าที่การงานให้สำเร็จลุล่วง

3. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งจูงใจ หรือสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมที่ทำให้เกิด การอยากทำงาน ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ พร้อมใจและพึงพอใจที่จะทำงาน

4. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะ เป็นที่มาของการมีขวัญกำลังใจ เต็มใจสร้างผลงาน ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษา เขาไว้ไม่ให้ ออกไปทำงานที่อื่นแต่เมื่อไม่ได้รับปัจจัยสุขอนามัยที่ดีก็จะทำให้พนักงานไม่พอใจและ ไม่มี ความสุขในการทำงาน

6. พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานหรือลูกจ้างทุกระดับตำแหน่งที่สถานประกอบการจ้างให้ทำงานเป็นประจำ และเต็มเวลา โดยได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้าง สวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูลต่างๆ เป็นการตอบแทนการทำงาน

7. พนักงานสัญญาจ้าง หมายถึง เป็นการจ้างงานพนักงานลูกจ้างชั่วคราว ในช่วงเวลาใด เวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ สั้น ๆ โดยมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการจ้าง ในลักษณะงานใดงานหนึ่ง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนด สมมติฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาของบทนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท

บริษัทที่ผู้วิจัยทำการศึกษานั้น เป็นบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการ บรอดแบนด์ รายใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศ รวมทั้งเป็นผู้ให้บริการในธุรกิจรับ-ส่งข้อมูล พร้อมบริการเสริมต่าง ๆ สำหรับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าธุรกิจซึ่งใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและบริการอินเทอร์เน็ตของบริษัท ซึ่งบริษัทได้เปิดให้บริการมากกว่า 10 ปี และมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบริษัทจึงได้ เปิดศูนย์ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อให้ข้อมูลและบริการต่าง ๆ ที่ทางบริษัทดำเนินการ อยู่ให้แก่ลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ต่างกันออกไปคือ

โมเวน และไมเนอร์ (Mowen & Minor, 1998 อ้างใน พิบูล ทีปะปาล, 2550, หน้า 134) ได้ ให้ความหมายไว้ว่า “ การจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลได้รับการกระตุ้น เพื่อผลักดันให้ บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งหวัง (Goal Directed Behavior)”

โรบบินส์ (Robbins, 1980 อ้างใน วันชัย มีชาติ, 2551, หน้า 70) นิยามแรงจูงใจว่า “เป็น พฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจ จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่ไม่ มีแรงจูงใจ แรงจูงใจจะเป็นความเต็มใจในการกระทำบางอย่างซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการ กระทำดังกล่าว เพื่อตอบสนองความพอใจของบุคคล”

สเทียร์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1991 อ้างใน วิภาดา คุปตานนท์, 2551, หน้า 212) กล่าวว่า “การจูงใจ หมายถึง แรงขับที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมอย่างถาวร หรือปัจจัยที่ขับเคลื่อนให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และปัจจัยเหล่านั้นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เนื่องจากแรงจูงใจเป็นแรงขับที่อยู่ภายในตัวบุคคล จึงทำให้ไม่สามารถวัดและสังเกตได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว”

บารร์อน (Baron, 1986 อ้างใน วิเชียร วิทยอุดม, 2551ข, หน้า 145) กล่าวสรุปว่า “การจูงใจเป็นเหมือนกระบวนการชุดหนึ่ง ซึ่งทำให้พฤติกรรมของบุคคลเกิดพลังและกำกับให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้บรรลุเป้าหมายบางประการ”

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ของมาสโลว์ (Maslows Need

Hierarchy Theory)

วันชัย มีชาติ (2551, หน้า 75-77) ได้กล่าวถึง แนวความคิดลำดับขั้นของการนำเสนอโดยมาสโลว์ ไว้ว่า แนวความคิดนี้มุ่งอธิบายความต้องการของคน โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการของคนจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมาสโลว์ จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้นจากขั้นที่ 1 ไปสู่ขั้นที่ 5 ความต้องการจะไม่มีการข้ามขั้น สำหรับ วิเชียร วิทยอุดม (2551ก, หน้า 182) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ว่า ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการไปในระดับที่สูงขึ้นและความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น

ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ คือความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อน ความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ในองค์การความต้องการขั้นต้นนี้ก็จะเช่น สภาพการทำงาน (ความร้อน อากาศ) เงินเดือนพื้นฐาน ร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security Needs) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง (ในจำนวนหรือปริมาณหนึ่ง) ความต้องการในขั้นนี้บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีเสถียรภาพ มีความมั่นคง และปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการ

ขั้นนี้ในองค์กรเราอาจพิจารณาจากสภาพความปลอดภัยในที่ทำงาน สิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน การเพิ่มเงินเดือน และความมั่นคงในงาน(Job Security) ซึ่งเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อคนต่องาน

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs Belongingness and Love Needs)

เมื่อคนรู้สึกปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านสังคม ได้แก่ คุณภาพของการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง (Self-esteem Needs Ego Status)

ความต้องการขั้นที่ 4 นี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 2 และ 3 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและประสบความสำเร็จ และต้องการได้รับการยกย่องในสังคม ต้องการที่จะนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง และต้องการที่จะมีสถานภาพ ความต้องการในขั้นนี้ในองค์กรเราสามารถพิจารณาได้จาก ชื่อตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

5. ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตน (Self-Actualization) เป็น

ความต้องการขั้นสุดท้าย ซึ่งเกิดเมื่อความต้องการขั้นอื่น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่ตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถใดและทำอะไรได้ดีที่สุดและได้ทำในสิ่งดังกล่าว ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความต้องการก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านนี้อาจจัดได้โดย การจัดงานที่ทำหาย การเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความก้าวหน้าในองค์กร และความสำเร็จในการทำงาน

2.2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzbergs Two-Factor Theory)

พิบูล ทีปะปาน (2550, หน้า 139) ได้กล่าวถึง “ แนวความคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน (Job Satisfaction) เกิดจากปัจจัยจูงใจ (Motivators) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการทำงาน ได้แก่ โอกาสการเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง โอกาสความก้าวหน้า ได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบ และความสำเร็จในงานอาชีพ เป็นต้น”

ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction) เกิดจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยภายนอก

(Extrinsic Factors) อันเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานที่จะต้องธำรงรักษาไว้ให้ดี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยอนามัยมีหลายอย่าง เช่น คุณภาพการบังคับบัญชา เงินเดือนค่าจ้าง นโยบายของบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความมั่นคงในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้หากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่หากได้รับการตอบสนอง ก็เพียงแต่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ได้จูงใจให้คนทำงาน

สำหรับ วิชาดา คุปตานนท์ (2551, หน้า 217) ได้กล่าวถึง แนวความคิดทฤษฎีของ เฮิร์ชเบิร์ก ว่า “ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยอนามัย (Maintain Factors) เป็นปัจจัยที่จำเป็น และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้หากบุคคลไม่ได้รับปัจจัยนี้แล้ว บุคคลจะมีความไม่พอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง หรือ อาจเกิดการถดถอย การลาออก”

ส่วนปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) นั้น เป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บุคคลมีความพอใจ และ กระตือรือร้นในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยภายใน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยขั้นสูง ผู้บริหารจึงต้องจัดให้มีปัจจัยทั้งสองด้านควบคู่กันไปจึงจะสามารถจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

และประคัลภ์ บัณฑพลิงกูร (2551) ได้สรุปองค์ประกอบของปัจจัยอนามัย และ ปัจจัยจูงใจ พร้อมทั้งให้ความหมายไว้ดังนี้ (nittaya111, 2555)

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

- 1) เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Benefits) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงิน รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
- 2) การบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน
- 3) สภาพการทำงาน (Work Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ
- 4) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน
- 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
- 6) นโยบายบริษัท (Company Policy) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
- 2) การได้รับความสำคัญ การยกย่อง (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่อง ชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
- 3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
- 4) ความน่าสนใจของงาน (Task Interest) งานนี้น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง
- 5) การเจริญเติบโตในการทำงาน ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

2.2.2.3 ทฤษฎี ERG (Alderfers ERG Theory)

วิเชียร วิทญูธรรม(2551ก, หน้า 184) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ทฤษฎี ERG ว่าเป็น ทฤษฎี เพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์(Maslow) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ทั่วไป ว่ามีความต้องการอยู่ 3 ประการ

1. ความต้องการดำรงอยู่ได้ (Existence Needs : E)

เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่จะต้องทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้ โดยเป็นการตอบสนองทางด้านสรีระร่างกาย ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ร่างกายของตนเอง ความต้องการนี้เป็นการรวมความต้องการขั้นที่ 1 และ ขั้นที่ 2 ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs : R)

ความต้องการอันนี้แอลเดอร์เฟอร์ได้ให้ความสำคัญมาก เพราะถือว่ามนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ได้ไม่ใช่ความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การรวมตัวอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือเป็นพวกนั้นก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งขาด เป็นความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน บุคคลรอบข้าง เข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ เพื่อหวังให้สังคมยอมรับในตัวของเขา ความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs : G)

เป็นความต้องการของมนุษย์อันเป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวังไว้ เพื่อต้องการความสำเร็จในชีวิตในหนทางหน้าที่ของตน สังคมจะได้ยอมรับและยกย่องสรรเสริญ ความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความรับผิดชอบ ดังนี้

1. เมเยอร์ (Meyers, 1964 อ้างใน ทศนีย์ กิติวินิต, 2539) ได้กล่าวว่า

ความรับผิดชอบ เป็นพันธะผูกพันที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด (The Obligation to do Something) บุคคลในแต่ละองค์การจะมีความรับผิดชอบหรือมีพันธะผูกพันที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

ในองค์การที่มีการวางโครงสร้างแบบเป็นทางการจะมีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลที่ทำหน้าที่ในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างชัดเจนและให้อำนาจหน้าที่ (Authority) แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยดี อย่างไรก็ตาม ปัญหาความสมดุลกันระหว่างความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ก็มีมากขึ้น โดยเฉพาะที่องค์การขยายใหญ่ขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากความสับสนของงาน ตลอดจนปัญหาของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. ชงชัย สันติวงษ์ (2519, อ้างใน ทศนีย์ กิติวินิต, 2539) ได้กล่าวว่า

ความรับผิดชอบ หมายถึง ข้อผูกพันของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา อันสืบเนื่องมาจากการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง จากคำจำกัดความดังกล่าวจะเห็นได้ว่า จุดสำคัญของความรับผิดชอบคือข้อผูกพัน (Obligation) นั่นเอง ความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นได้ก็เนื่องจากสาเหตุความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา (Superior and Subordinate Relationship) ในความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารในฐานะผู้บังคับบัญชามีอำนาจสิทธิที่จะสั่งการให้บุคคลหนึ่งทำงานตามสั่งได้ และในเวลาเดียวกันฝ่ายผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการขององค์การ และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาก็จะได้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติงานของตน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอำนาจหน้าที่จะมีลักษณะเริ่มต้นจากผู้บังคับบัญชาเบื้องบนลงมายังผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ พร้อมกับคำสั่งในการมอบหมายงานให้ทำ และในเวลาเดียวกันจากคำสั่งดังกล่าว ก็จะก่อให้เกิดความผูกพันขึ้นในตัวของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ความผูกพันของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชานั้นที่มีต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นขึ้นไปนี้เองคือความรับผิดชอบที่เกิดขึ้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจ ความรับผิดชอบ และประเทพนักงาน

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

ภูรดา สุนทร โภปาล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีแรงจูงใจในการทำงานที่ น้อยกว่า เนื่องจากพนักงานดังกล่าวเห็นว่าผลตอบแทนจากการทำงาน รวมถึง โอกาสก้าวหน้าใน การทำงานนั้นน้อย นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุ อายุการทำงานน้อย มีแรงจูงใจในการทำงานที่ น้อยเช่นกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยอาจจะจบการศึกษาได้ไม่นาน และเข้าทำงานเป็นพนักงาน รับโทรศัพท์ ระหว่างค้นหางานที่เหมาะสมกับตนเอง อีกทั้งอาจจะมีความไม่เข้าใจถึง ภาพลักษณ์ และความสำคัญของการให้บริการ เพราะพนักงานรับโทรศัพท์จะเป็นด่านแรกที่จะ ได้รับการติดต่อ จากลูกค้า

ประยูทธ อิศกุล (2552) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอเชีย สแตนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอเชีย สแตนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงาน ส่วนด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุดคือด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน จากผลการวิจัยดังกล่าว อภิปรายได้ว่า อาจเป็นเพราะบริษัทมีการวางระบบการทำงานที่เป็น ไปตามมาตรฐานสากล มีการจัดสวัสดิการพอเหมาะที่เป็น ไปตามปัจจัยการดำรงชีวิตพื้นฐานของพนักงาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่อาจจะเพียงพอและตอบสนองต่อการทำงานให้กับพนักงาน ได้ หากจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบ

ทัศนีย์ กิติวินิต (2539) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงาน พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบในการทำงานค่อนข้างสูง อาจเนื่องมาจากผลดีของระบบการคัดเลือกบุคคลากรเข้าทำงานในธนาคารที่จะพิจารณาและมีเกณฑ์อันเหมาะสมสำหรับการคัดเลือกประกอบกับบุคคลากรส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาถึงระดับปริญญาโท ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง นอกจากนี้ถ้าพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบกับ

ปัจจัยต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน แล้วจะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นจะเห็นว่าปัจจัยทั้งหลายที่ไม่ใช่ตัวเงินที่นำมาศึกษามีส่วนทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานซึ่งความแก่ผู้บริหารจัดการต้องตระหนัก และให้ความสำคัญนอกเหนือจากการให้ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เพราะปัจจัยดังกล่าวเป็นสิ่งที่เสริมความสุขและสุขภาพจิตใจดีขึ้นในการทำงาน

จิราภรณ์ ช่างศรี (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พบว่า ปัจจัยจุดใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงปลอดภัย และสภาพการทำงาน ต่างมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรางคณา เอกอรุ (2550) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการทหาร กรมสวัสดิการทหารบก พบว่า

ความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการทหาร ปรากฏว่า ข้าราชการทหารมีความรับผิดชอบในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่ทำภาระหน้าที่หรือข้อผูกพันที่แต่ละคนต้องปฏิบัติ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้สำเร็จ ล่วงไปด้วยดี การที่ข้าราชการทหารมีความรับผิดชอบในการทำงานอยู่ในระดับมากนั้น

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับประเภทพนักงาน

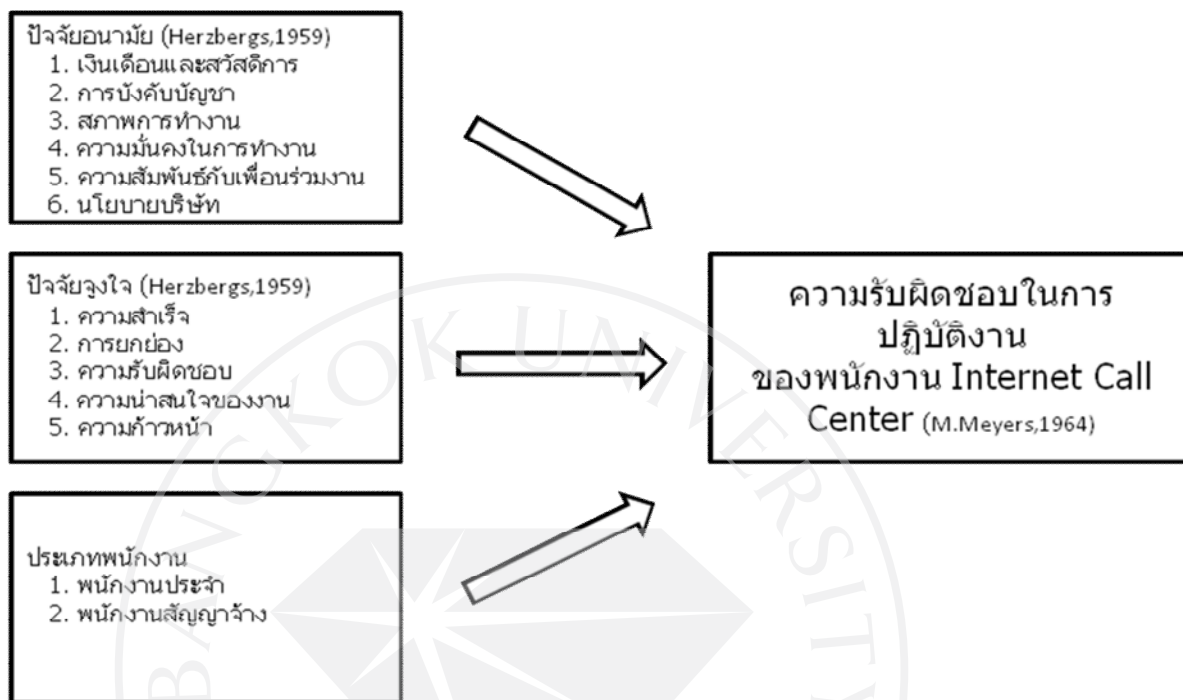
จิติรัตน์ เสงลาฤทธิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกัน อย่างเป็นระบบของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการ และพนักงานสัญญาจ้างรายปีระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาของบริษัท เอ เอ แอล จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกัน อย่างเป็นระบบของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม ภาวะความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน การติดต่อสื่อสารในการทำงานร่วมกัน ด้านความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันความสัมพันธ์ของบุคคลทำงานร่วมกัน ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลทำงานร่วมกัน

2.5 สมมติฐานการศึกษา

1. ประเภทของพนักงานมีผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2.6 กรอบแนวความคิด

ภาพที่ 2.1 : กรอบแนวความคิดการวิจัย



จากภาพที่ 2.1 ในการศึกษาเรื่องประเภทของพนักงาน และแรงจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดตามสมมติฐานประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยฮิรามัย ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ นโยบายบริษัท มีผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center หรือไม่

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความน่าสนใจของงาน และ ความก้าวหน้า มีผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center หรือไม่

ส่วนที่ 3 ประเภทของพนักงาน ได้แก่ พนักงานประจำ และ พนักงานสัญญาจ้าง ผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center หรือไม่

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

เนื้อหาของบทนี้เป็นกรอบอธิบายถึงวิธีการวิจัยสำหรับการศึกษาประเภทของพนักงาน
แรงจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center ซึ่ง
ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณที่ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
การเก็บรวบรวมข้อมูล การแปรผลข้อมูล และวิธีทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการ
ทดสอบสมมุติฐานเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน Internet Call Center ที่ปฏิบัติงานใน
หน่วยงาน Internet Call Center ของ บริษัท ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต แห่งหนึ่ง จำนวน 425 คน

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ พนักงาน Internet Call Center จำนวน 206 คน โดยใช้สูตรวิธีการ
กำหนดขนาดตัวอย่าง ของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่
ระดับร้อยละ ± 5 (ณัฐพัชร สือประดิษฐ์, 2549, หน้า 87) มีรายละเอียดการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

$$n = \text{จำนวนของตัวอย่าง}$$
$$N = \text{จำนวนของประชากร}$$
$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้}$$

แทนค่า

$$n = \frac{425}{1 + 425(0.05)^2}$$
$$\therefore n = 206 \text{ คน}$$

ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดคุณสมบัติและจำนวนของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงาน
Internet Call Center มีจำนวนทั้งหมด 425 คน
2. จัดแบ่งประชากรเป็นกลุ่มย่อยโดยใช้เกณฑ์ การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified
Sampling) ได้เป็น 2 กลุ่ม จัดสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม

3. เลือกตัวอย่างของแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) ดังต่อไปนี้

4. แบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 คน

ตารางที่ 3.1: แสดงสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง
ประชากร (425 คน)	315	110
กลุ่มตัวอย่าง (206 คน)	153	53

5. สุ่มเลือกผู้ตอบแบบสอบถามจากลำดับรายชื่อจัดเรียงตามหมายเลข คำนวณจาก

$$\frac{\text{จำนวนขนาดของประชากร}}{\text{จำนวนขนาดของตัวอย่างที่ต้องการ}}$$

a. พนักงานประจำ = $\frac{315}{153} = 2.06$

b. พนักงานสัญญาจ้าง = $\frac{110}{53} = 2.07$

6. โดยลำดับแรกใช้วิธีจับฉลาก

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

- ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน Internet Call Center 3) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของ พนักงาน Internet Call Center
- นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ ครอนแบ็ช อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม = 0.942 และนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับ อาจารย์ที่ปรึกษา

5. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อน แจกแบบสอบถาม

6. แจกแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ ครอนแบ็ช อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปร	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.947
ด้านปัจจัยอนามัย	0.925
เงินเดือนและสวัสดิการ	0.885
การบังคับบัญชา	0.894
สภาพการทำงาน	0.892
ความมั่นคงในการทำงาน	0.874
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.754
นโยบายบริษัท	0.950
ด้านปัจจัยจูงใจ	0.910
ความสำเร็จ	0.719
การยกย่อง	0.872
ความรับผิดชอบ	0.710
ความน่าสนใจของงาน	0.860

ความก้าวหน้า	0.869
ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	0.842
ผลรวมทั้งหมด	0.942

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.70-1.00 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว

จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.4 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และ ประเภทของพนักงาน โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน Internet Call Center จำนวน 33 ข้อ ครอบคลุม 11 ด้าน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายบริษัท ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความน่าสนใจของงาน ความก้าวหน้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วยคำตอบย่อยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของ พนักงาน Internet Call Center จำนวน 8 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วยคำตอบย่อยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 โดยข้อที่ 2 และข้อที่ 6 คำถามเป็นแบบเชิงลบ (Negative Item)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงาน Internet Call Center จำนวน 206 ชุด

3.6 การแปรผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้นสำหรับการแปรผลข้อมูล โดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงของค่าคะแนน	การแปรผล
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	ระดับน้อย
2.62 – 3.42	ระดับปานกลาง
3.43 – 4.23	ระดับมาก
4.24 – 5.00	ระดับมากที่สุด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัย ได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาได้ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.1 ตัวแปรด้านคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และประเภทของพนักงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้ และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ

1.2 ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอ้างอิง

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ที่กำหนดว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประเภทของพนักงาน ส่งผลต่อ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Model) ในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Enter กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 206 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 206 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ ประเภทของพนักงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และ ค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	67	32.5
หญิง	139	67.5
รวม	206	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1.0
ปริญญาตรี	203	98.5
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.5

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1(ต่อ) : แสดงจำนวน และ ค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รวม	206	100.0
อายุงาน (ปี)		
น้อยกว่า 1 ปี	69	33.5
1-3 ปี	97	47.1
4-6 ปี	27	13.1
มากกว่า 6 ปี	13	6.3
รวม	206	100.0
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	0	0.0
10,000-15,000 บาท	7	3.4
15,001-20,000 บาท	152	73.8
มากกว่า 20,000 บาท	47	22.8
รวม	206	100.0
ประเภทของพนักงาน		
พนักงานประจำ	153	74.3
พนักงานสัญญาจ้าง	53	25.7
รวม	206	100.0

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.1: สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของพนักงาน Internet Call Center ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 คน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5 ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 อายุงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 27 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.1 อายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานประจำ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และ พนักงานสัญญาจ้างจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

4.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center โดยใช้ค่าเฉลี่ย ในการแปลผล

ตารางที่ 4.2: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล
ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)			
1.เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Benefit)	3.27	0.67	ปานกลาง
2.การบังคับบัญชา (Supervision)	3.46	0.81	มาก
3.สภาพการทำงาน (Work Condition)	2.78	0.78	ปานกลาง
4.ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)	3.39	0.67	ปานกลาง
5.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations)	3.96	0.67	มาก
6.นโยบายบริษัท (Company Policy)	3.23	0.73	ปานกลาง
รวม	3.35	0.48	ปานกลาง
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)			
7.ความสำเร็จ (Achievement)	3.57	0.56	มาก
8.การยกย่อง (Recognition)	3.35	0.52	ปานกลาง
9.ความรับผิดชอบ (Responsibility)	3.26	0.65	ปานกลาง
10.ความน่าสนใจของงาน (Task Interest)	3.64	0.73	มาก
11.ความก้าวหน้า (Growth)	2.93	0.75	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2(ต่อ) : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน Internet Call Center

รวม	3.35	0.42	ปานกลาง
รวม	3.35	0.40	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2: พบว่า ภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$: $SD = 0.40$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า

ด้านปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) มีภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$: $SD = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.67$) ตามด้วยการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.81$) ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.67$) เงินเดือนและ ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.67$) นโยบายบริษัท ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.73$) สภาพการทำงาน ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.78$) ตามลำดับ

ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน ($\bar{X} = 3.35$: $SD = 0.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในด้านความน่าสนใจของงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.73$) ตามด้วยความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.56$) การยกย่อง ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.52$) ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.65$) ความก้าวหน้ามี ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเงินเดือนและสวัสดิการ

เงินเดือนและสวัสดิการ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1.ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	3.34	0.77	ปานกลาง
2.สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	3.28	0.75	ปานกลาง
3.สวัสดิการที่ได้รับเพียงพอ	3.19	0.73	ปานกลาง
รวม	3.27	0.67	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน เงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.67$) โดยค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานมี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.77$) รองลงมาคือสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.75$) และสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอ ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการบังคับบัญชา

การบังคับบัญชา	\bar{X}	SD	การแปลผล
1.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ	3.45	0.82	มาก
2.ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน	3.43	0.94	มาก
3.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	3.51	0.93	มาก
รวม	3.46	0.81	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน การบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.81$) โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.93$) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.82$) และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพการทำงาน

สภาพการทำงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล
1.สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	2.78	0.92	ปานกลาง
2.สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือใช้อย่างเพียงพอ	2.69	0.95	ปานกลาง
3.สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.89	0.89	ปานกลาง
รวม	2.78	0.78	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน สภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.78$) โดยสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($X = 2.89$, $SD = 0.89$) รองลงมาคือสถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($X = 2.78$, $SD = 0.92$) และสถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือใช้อย่างเพียงพอ ($X = 2.69$, $SD = 0.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล
1.ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.10	0.89	ปานกลาง
2.บริษัทมีความมั่นคง	3.83	0.75	มาก
3.ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงาน	3.27	0.90	ปานกลาง
รวม	3.39	0.67	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.67$) โดยบริษัทมีความมั่นคงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.75$) รองลงมาคือความมั่นใจว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงาน ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.90$) และความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.77	มาก
	4.04	0.76	มาก
2. ทีมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.98	0.76	มาก
3. เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน			
รวม	3.96	0.67	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.67$) โดยทีมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.76$) รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.76$) และได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนโยบายบริษัท

นโยบายบริษัท	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. หน่วยงานมีนโยบายบริหารจัดการเงิน	3.42	0.80	ปานกลาง
2. นโยบายบริหารเข้าใจง่าย	3.17	0.84	ปานกลาง
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม	3.10	0.91	ปานกลาง
รวม	3.23	0.73	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน นโยบายบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.73$) โดยหน่วยงานมีนโยบายบริหารจัดการเงินมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.80$) รองลงมาคือ นโยบายบริหารเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.84$) และการประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสำเร็จ

ความสำเร็จ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน	3.57	0.67	มาก
2. เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของหน่วยงาน	3.38	0.68	มาก
3. ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จและทันเวลา	3.67	0.65	มาก
รวม	3.57	0.56	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.56$) โดยทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จและทันเวลาค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.65$) รองลงมาคือปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.67$) และปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.68$)

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยกย่อง

การยกย่อง	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. เป็นตัวอย่างในการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน	3.22	0.64	ปานกลาง
2. เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.51	0.60	มาก
3. ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	3.34	0.62	ปานกลาง
รวม	3.35	0.52	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน การยกย่อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.52$) โดยเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.60$) รองลงมาคือได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.62$) และเป็นตัวอย่างในการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. งานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.45	0.92	มาก
2. ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานสำคัญ	3.12	0.71	ปานกลาง
3. มีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	3.22	0.84	ปานกลาง
รวม	3.26	0.65	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.65$) โดยงานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนสูงสุด ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.92$) รองลงมาคือมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.84$) และงานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความน่าสนใจของงาน

ความน่าสนใจของงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย	3.40	0.91	ปานกลาง
2. งานที่ปฏิบัติต้องเพิ่มความรู้ใหม่ๆเสมอ	3.91	0.89	มาก
3. งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ	3.62	0.80	มาก
รวม	3.64	0.73	มาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.12: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความน่าสนใจของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.73$) โดยงานที่ปฏิบัติต้องเพิ่มความรู้ใหม่ๆเสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.89$) รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.80$) และงานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความก้าวหน้า

ความก้าวหน้า	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. มีโอกาสเลื่อนขั้นตามความสามารถ	2.89	0.83	ปานกลาง
2. ความก้าวหน้าถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.91	0.85	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนความก้าวหน้า	3.01	0.85	ปานกลาง
รวม	2.93	0.75	ปานกลาง

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.13: พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง โดย ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.75$) โดยผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.85$) รองลงมาคือความก้าวหน้าถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.91$, $SD = 0.85$) และมีโอกาสเลื่อนขั้นตามความสามารถ ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.83$) ตามลำดับ

4.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล
1.ความไม่สบายใจเมื่อมาทำงานสาย	4.14	0.86	มาก
2.การมาทำงานสายเป็นเรื่องปกติ	4.33	0.97	มากที่สุด
3.การตรงต่อเวลาเป็นเรื่องสำคัญ	4.46	0.68	มากที่สุด
4.การมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	4.29	0.79	มากที่สุด
5.ความกังวลใจหากทำงานไม่สำเร็จตามเวลา	4.07	0.82	มาก
6.การทำงานล่วงเวลา	3.11	1.03	ปานกลาง
7.การติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ	3.80	0.71	มาก
8.การทำงานอย่างเต็มความสามารถ	4.15	0.72	มาก
รวม	4.04	0.51	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14: สามารถอธิบายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 คน พบว่า ภาพรวมของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04 : SD = 0.51$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การตรงต่อเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ($\bar{X} = 4.46 : SD = 0.68$) การมาทำงานสายเป็นเรื่อง ($\bar{X} = 4.33 : SD = 0.97$) การมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.29 : SD = 0.79$) การทำงานอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.15 : SD = 0.72$) ความไม่สบายใจเมื่อมาทำงานสาย ($\bar{X} = 4.14 : SD = 0.86$) ความกังวลใจหากทำงานไม่สำเร็จตามเวลา ($\bar{X} = 4.07 : SD = 0.82$) การติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.80 : SD = 0.71$) การทำงานล่วงเวลา ($\bar{X} = 3.11 : SD = 1.03$) ตามลำดับ

4.4 ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.15: ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ถึงอิทธิพลที่มีผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

ตัวแปรอิสระ	B	SE	β	t	p-value
1.เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Benefit)	-0.021	0.060	-0.028	-0.354	0.724
2.การบังคับบัญชา (Supervision)	-0.055	0.044	-0.087	-1.233	0.219
3.สภาพการทำงาน (Work Condition)	-0.156	0.049	-0.239	-3.214	0.002
4.ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)	-0.097	0.061	-0.127	-1.587	0.114
5.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations)	0.160	0.052	0.212	3.092	0.002
6.นโยบายบริษัท (Company Policy)	0.075	0.055	0.108	1.344	0.180
7.ความสำเร็จ (Achievement)	0.142	0.075	0.157	1.885	0.061
8.การยกย่อง (Recognition)	0.189	0.080	0.192	2.358	0.019
9.ความรับผิดชอบ (Responsibility)	0.030	0.060	-0.038	-0.497	0.620
10.ความน่าสนใจของงาน (Task Interest)	0.176	0.049	0.253	3.601	0.000
11.ความก้าวหน้า (Growth)	0.019	0.058	0.027	0.322	0.748
12.ประเภทของพนักงาน	-0.101	0.075	-0.087	-1.341	0.182
$R^2 = 0.309$; $\text{adj } R^2 = 0.266$; $F = 7.194$; $P < 0.05$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15: การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Model) ในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Enter พบว่า แรงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 7.194$ และค่า Sig. = 0.000) โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติและประเภทของพนักงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 26.6 (Adjusted $R^2 = 0.266$) ที่เหลืออีกร้อยละ 73.4 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา ดังแสดงในตารางที่ 4.15

เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวพบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้
 ความน่าสนใจของงาน ($\beta = 0.253$) สภาพการทำงาน ($\beta = -0.239$) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.212$) และ การยกย่อง ($\beta = 0.192$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 ประเภทของพนักงานมีผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณประเภทของพนักงานกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.182 และค่า β เท่ากับ -0.087

สรุปว่า ประเภทของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบางตัวที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวพบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปร จาก 11 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานดังนี้

ลำดับ 1 ความน่าสนใจของงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 และค่า β เท่ากับ 0.253 เป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ลำดับ 2 สภาพการทำงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.002 และค่า β เท่ากับ -0.239 เป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานแบบตรงกันข้าม

ลำดับ 3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.002 และค่า β เท่ากับ 0.212

ลำดับ 4 การยกย่องมีค่า Sig เท่ากับ 0.019 และค่า β เท่ากับ 0.192

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

บทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษา ผลการทดสอบสมมุติฐาน การอภิปรายผลของการศึกษา เปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นและนำเสนอไว้ในบทที่ 2 การนำผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามและผลสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

1. ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ

2. ผลการศึกษารูปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

2.2 ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก พบว่า ปัจจัยชอนามัย และ ปัจจัยจูงใจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 3 ลำดับแรกที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความน่าสนใจของงาน และ ความสำเร็จ ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผล

ผลการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center 3 ลำดับแรกได้แก่ ความน่าสนใจของงาน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงาน ในทางตรงกันข้าม สภาพการทำงานและความก้าวหน้า เป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center ค่อนข้างน้อย ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ งานวิจัย ภูวดา สุนทรโกपाल (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากจะเป็นในเรื่องความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานที่ดี บรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่นช่วยเหลือกัน ซึ่งมีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน แต่ในทางตรงข้าม ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน โบนัส และการจ่ายเงินล่วงเวลาที่ยุติธรรม ดังนั้นหากองค์กรต้องการให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ต้องสร้างแรงจูงใจให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

ผลการศึกษาประเภทของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ งานวิจัย จูติรัตน์ เสงลาฤทธิ์ (2552) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการทางด้านแรงจูงใจสามารถอธิบายให้สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ที่กล่าวไว้ว่าความต้องการของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นของการจูงใจ ซึ่งผู้บริหารสามารถจูงใจให้พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสองประเภทเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ได้ซึ่งจะทำให้ผลตอบแทนที่ได้รับขึ้นอยู่กับผลของการทำงานแล้วจึงมีการเลื่อนขั้นหรือปรับเป็นพนักงานประจำ ไปตามผลงานที่ตนเองได้ทำ โดยใช้ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มาประยุกต์ใช้ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานแต่ละประเภทมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานคือการสร้างแรงจูงใจ

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

สำหรับผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประเภทของพนักงานที่มีผลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center ที่ได้ในครั้งนี้ ผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปสร้างเครื่องมือสำหรับพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การรักษาแรงจูงใจด้านที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบไว้ให้คงอยู่และไม่ให้ลดลงคือความน่าสนใจของงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ การยกย่องนั้นดีเพียงพอแล้ว และ เป็นไปในทิศทางที่ดี พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อเป็นเช่นนี้

บริษัทควรรักษาระดับความน่าสนใจของงาน และ สภาพการทำงานไว้ สำหรับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอาจมีการจัดกิจกรรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความผูกพันในองค์กร และการยกย่อง ก็สามารถเพิ่มรางวัลหรือการชมเชย เพื่อรักษาระดับแรงจูงใจไว้ เป็นต้น

2. การปรับหรือเพิ่มแรงจูงใจด้านที่ไม่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบ คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ การบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายบริษัท ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เนื่องจากตามทฤษฎี สองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก (อ้างใน วิภาดา คุปตานนท์, 2551, หน้า 217) กล่าวว่าไว้ว่า “ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยอนามัย” (Maintain Factors) เป็นปัจจัยที่จำเป็น และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน และ “ปัจจัยจูงใจ” (Motivation Factors) นั้น เป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บุคคลมีความพอใจ และ กระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารและฝ่ายบุคคลควรพิจารณาาร่วมกันถึงการปรับปรุงแรงจูงใจที่ไม่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบนี้ ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด โดยอาจจะเป็นการเพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการ การกำหนดนโยบายบริษัทให้ชัดเจน ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความมั่นคง สร้างโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานหรือปัญหาอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. เนื่องจากในครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจและประเภทของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน Internet Call Center ในครั้งต่อไปอาจขยายกลุ่มศึกษาไปยังพนักงาน Call Center อื่น ๆ เช่น Mobile Call Center, Bank Call Center เพื่อจะได้รู้ว่าผลการศึกษาที่ได้จะเหมือนหรือแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

2. เนื่องจากในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประเภทของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ครั้งต่อไปอาจเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพเข้ามาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมาสนับสนุนผลการศึกษามากขึ้น

บรรณานุกรม

- 7 วิธี เพื่อการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ.(ม.ป.ป.). *นิตยสารเส้นทางเศรษฐกิจ*. สืบค้น วันที่ 1 เมษายน 2555,
<http://www.pattanakit.net/index.php?lay=show&ac=article&Id=538687173&Ntype=12>
 1.
- กันยา เทพสวัสดิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง*.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภรณ์ ช่างศรี. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)*.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จิตติรัตน์ เสลาฤทธิ์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นระบบของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการ และพนักงานสัญญาจ้างรายปีระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาของบริษัท เอ เอ แอล จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ทัศนีย์ กิติวินิต. (2539). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงาน*.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Customer satisfaction survey handbook) (พิมพ์ครั้งที่2)*. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป.
- ประคัลภ์ ปันพาลังกูร. (2551). *การจูงใจพนักงาน*. สืบค้น วันที่ 1 เมษายน 2555,
http://www.consultthai.com/tips_detail.php?id=5103-00003.
- ประยุทธ อิศดูล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอเชีย สแตนเลย์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด*.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พินุล ทีปะปาล. (2550). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กวดา สุนทรโกपाल. (2552). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วารางคณา เอกอรุ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการทหารกรมสวัสดิการทหารบก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- วันชัย มีชาติ. (2551). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ: เทคนิคการจัดการสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2551ก). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2551ข). *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สรวิทย์ บัวศรี และจรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา. (2546). *คู่มือ Call Center & Voice Processing*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- nittaya111. (2555). *ทฤษฎีสององค์ประกอบของเซอร์เชเบอร์ก*. สืบค้น วันที่ 1 เมษายน 2555, <http://nittaya111.wordpress.com/2012/01/10/hello-world/>.





แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บข้อมูลในวิชาการศึกษาศิระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเรื่อง “ประเภทของพนักงานและแรงจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center” ทางผู้จัดทำแบบสอบถามขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านทั้งสิ้น และทางผู้จัดทำแบบสอบถามจะใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

ส่วนที่ 3 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ขอบคุณทุกท่านสำหรับความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถาม

เรื่อง “ประเภทของพนักงาน และแรงจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบ

ในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
3. อายุงาน (ปี) () น้อยกว่า 1ปี () 1-3 ปี
() 4-6 ปี () มากกว่า 6 ปี
4. รายได้ต่อเดือน () น้อยกว่า 10,000 บาท
() 10,000-15,000 บาท
() 15,001-20,000 บาท
() มากกว่า 20,000 บาท
5. ประเภทของพนักงาน () พนักงานประจำ () พนักงานสัญญาจ้าง

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Internet Call Center

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดมากที่สุดเพียงข้อเดียว

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)					
1.เงินเดือนและสวัสดิการ					
1.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานของท่าน					
1.2 สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับงานของท่าน					
1.3 สวัสดิการที่ได้รับเพียงพอ					
2.การบังคับบัญชา					
2.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถ					
2.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการบริหารงาน					
2.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น					
3.สภาพการทำงาน					
3.1 สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย					
3.2 สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานใช้อย่างเพียงพอ					
3.3 สถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
4.ความมั่นคงในการทำงาน Job Security					
4.1 ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน					
4.2 บริษัทที่ท่านทำงานของท่านมีความมั่นคง					
4.3 ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงาน					
5.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน Relations					
5.1 ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
5.2 ทีมงานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดี					
5.3 เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะช่วยเหลือ					
6.นโยบายบริษัท Company Policy					
6.1 หน่วยงานของท่านมีนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน					
6.2 นโยบายการบริหารงานของบริษัทของท่านเข้าใจง่าย					
6.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม					
ปัจจัยจูงใจ Motivator Factors					
7.ความสำเร็จ Achievement					
7.1 ท่านปฏิบัติตามหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
7.2 ท่านเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของหน่วยงาน					
7.3 ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จและทันเวลาทุกครั้ง					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
8.การยกย่อง Recognition					
8.1 ท่านเป็นตัวอย่างในการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน					
8.2 ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
8.3 ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
9.ความรับผิดชอบ Responsibility					
9.1 งานที่ทำอยู่ระบุน้ำที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
9.2 ท่านเคยได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ					
9.3 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
10.ความน่าสนใจของงาน Task Interest					
10.1 งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทาย					
10.2 งานที่ท่านปฏิบัติต้องเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ					
10.3 งานที่ท่านปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
11.ความก้าวหน้า Growth					
11.1 มีโอกาสเลื่อนขั้นตามความสามารถ					
11.2 เส้นทางความก้าวหน้ากำหนดไว้อย่างชัดเจน					
11.3 ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานเสมอ					

ส่วนที่ 3 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1.ท่านไม่สบายใจหากมาทำงานสาย					
2.การมาทำงานไม่ทันเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน					
3.การตรงต่อเวลาเป็นเรื่องสำคัญ					
4.ท่านมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
5.ท่านมีความกังวลใจหากทำงานไม่สำเร็จตามเวลา					
6.หากงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ การทำงานล่วงเวลาไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้อง					
7.ท่านคอยติดตามงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ					
8.ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	เพียงฤทัย ดงสันเทียะ
อีเมล	p_piang_@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี : วท.บ.สถิติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	Senior Officer
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่... 8 ...เดือน..... 11 พ.ศ. 2555

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... เพียงฤทัย ดง สันเทียะ..... อยู่บ้านเลขที่... 50/10.....
ซอย..... รามอินทรา 38 ถนน..... รามอินทรา ตำบล/แขวง..... นวลจันทร์.....
อำเภอ/เขต..... บึงกุ่ม..... จังหวัด..... กทม...... รหัสไปรษณีย์..... 10230.....
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว..... 7510 204188.....
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... สาขาวิชา..... -..... คณะ..... บัณฑิตวิทยาลัย.....
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากัน โดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ..... ประเภทของพนักงานและแมงจุงใจ ที่มีผลต่อความมั่นคงของประเทศไทย.....
ปฏิบัติการของพนักงาน Internet Call Center.....

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ คัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิ โดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(เที่ยงฤทธิ์ ตระสับเหี้ย)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดศักดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพัฒนวงศ์)
กมลบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(จันทนา งามงามทอง)

