

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1997 , p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีปัจจัยเชิงใจในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีปัจจัยเชิงใจในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีปัจจัยเชิงใจในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีปัจจัยเชิงใจในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีปัจจัยเชิงใจในระดับมากที่สุด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

รายการ	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	59	23.23
2. หญิง	195	76.77
<b>รวม</b>	<b>254</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20 - 25 ปี	84	33.07
3. 26 - 30 ปี	128	50.39
4. มากกว่า 30 ปี	42	16.54
<b>รวม</b>	<b>254</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
2. อนุปริญญา	13	5.12
3. ปริญญาตรี	238	93.70
4. สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.18
<b>รวม</b>	<b>254</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>		
1. โสด	237	93.31
2. สมรส	15	5.90
3. หย่า/หม้าย	2	0.79
<b>รวม</b>	<b>254</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุการทำงาน</b>		
1. น้อยกว่า 1 ปี	67	26.38
2. 1-3 ปี	105	41.34
3. มากกว่า 3 ปี	82	32.28
<b>รวม</b>	<b>254</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.77 อายุ 26-30 ปี ร้อยละ 50.39 รองลงมาอายุ 20 – 25 ปี ร้อยละ 33.07 และน้อยที่สุดอายุ มากกว่า 30 ปี ร้อยละ 16.54 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 93.70 รองลงมาอนุปริญญา ร้อยละ 5.12 และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.18 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 93.31 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 5.90 และน้อยที่สุด หย่า/หม้าย ร้อยละ 0.79 มีอายุการทำงาน 1 – 3 ปี ร้อยละ 41.34 รองลงมาอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี ร้อยละ 32.28 และน้อยที่สุดอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 26.38

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	3.85	0.91	3.90	0.729	3.89	0.77
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง	4.22	0.67	4.34	0.664	4.31	0.67
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	3.97	1.03	4.06	0.875	4.04	0.91
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	3.76	0.75	3.79	0.752	3.79	0.75
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.64	0.89	3.44	0.767	3.49	0.79
6. งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.51	0.99	3.70	0.906	3.65	0.93
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.05	0.94	3.08	1.015	3.07	0.99
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.97	0.98	2.89	1.032	2.91	1.02
9. เส้นทางการก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.64	1.17	2.26	1.106	2.35	1.13
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรม โปร่งใส	2.41	1.09	2.30	1.067	2.32	1.07
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.58	0.747	3.48	0.839	3.50	0.819
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.80	1.013	3.55	0.806	3.61	0.863
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	3.24	1.250	3.12	1.094	3.15	1.131
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง	4.19	0.880	4.00	0.837	4.04	0.849
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.14	0.681	3.82	0.737	3.89	0.736

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน  
รับโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	พนักงานชาย		พนักงานหญิง		รวม	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน	4.22	0.645	3.98	0.882	4.04	0.838
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.07	1.065	3.10	1.070	3.09	1.066
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	2.80	1.095	2.83	1.000	2.82	1.021
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน	2.29	1.204	2.01	1.115	2.07	1.140
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	3.15	0.805	3.10	0.725	3.11	0.743
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน	2.76	1.006	2.83	0.936	2.81	0.951
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	2.14	1.074	1.97	0.905	2.01	0.947
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.68	0.990	1.69	0.974	1.69	0.976
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.81	1.008	1.92	1.030	1.90	1.024
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.10	1.155	3.12	0.992	3.12	1.030
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.23</b>	<b>0.445</b>	<b>3.17</b>	<b>0.487</b>	<b>3.19</b>	<b>0.478</b>

จากตารางที่ 4.2 พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50 - 4.31$ ) จำนวน 10 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง
2. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
3. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน
5. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ

6. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
7. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็วตามมาตรฐานการทำงาน
8. งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน
9. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี
10. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางและน้อย

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้นรายการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตรงกับความถนัดของท่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$  และ สอดคล้องกับเพศหญิง ยกเว้นท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.48$ )

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ

รายการ	20 - 25 ปี		26 - 30 ปี		มากกว่า 30 ปี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	3.71	0.815	3.95	0.741	4.05	0.731	3.89	0.772
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง	4.21	0.678	4.39	0.667	4.26	0.627	4.31	0.667
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	3.86	0.996	4.07	0.915	4.29	0.636	4.04	0.913
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	3.67	0.734	3.82	0.768	3.93	0.712	3.79	0.751
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.39	0.807	3.52	0.773	3.60	0.857	3.49	0.799
6. งานที่ทำอยู่ระงับหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.64	0.900	3.59	0.968	3.88	0.832	3.65	0.927
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.17	0.980	2.97	1.011	3.19	0.969	3.07	0.995
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.93	1.062	2.85	0.997	3.05	1.011	2.91	1.019
9. เส้นทางการก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.31	1.182	2.38	1.130	2.31	1.047	2.35	1.131
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรม โปร่งใส	2.27	1.112	2.39	1.088	2.21	0.925	2.32	1.070
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.45	0.897	3.52	0.763	3.55	0.832	3.50	0.819
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.36	0.927	3.66	0.846	3.98	0.604	3.61	0.863
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	2.98	1.182	3.17	1.144	3.40	0.939	3.15	1.131
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง	3.96	0.798	4.14	0.885	3.90	0.821	4.04	0.849
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.794	3.95	0.730	3.98	0.604	3.89	0.736

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยงูใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	20 - 25 ปี		26 - 30 ปี		มากกว่า 30 ปี		รวม	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน	3.92	0.908	4.09	0.827	4.12	0.705	4.04	0.838
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	2.89	1.053	3.15	1.065	3.33	1.052	3.09	1.066
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	2.49	1.040	2.92	0.993	3.17	0.881	2.82	1.021
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน	1.95	1.150	2.09	1.167	2.24	1.031	2.07	1.140
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	2.99	0.784	3.16	0.751	3.21	0.606	3.11	0.743
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน	2.63	0.991	2.96	0.951	2.71	0.805	2.81	0.951
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	1.85	1.000	2.15	0.956	1.93	0.745	2.01	0.947
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.75	1.096	1.73	0.960	1.40	0.701	1.69	0.976
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.95	1.097	1.95	1.030	1.64	0.821	1.90	1.024
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.05	1.086	3.14	1.055	3.19	0.833	3.12	1.030
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.09</b>	<b>0.510</b>	<b>3.22</b>	<b>0.472</b>	<b>3.26</b>	<b>0.404</b>	<b>3.19</b>	<b>0.478</b>

จากตารางที่ 4.3 พนักงานอายุ 20 – 25 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยงูใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64 - 4.21$ ) จำนวน 8 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง
2. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน
4. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
5. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
6. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ

7. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็วตามมาตรฐานการทำงาน

8. งานที่ทำอยู่ระบุน้ำที่ความรับผิดชอบชัดเจน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลางและน้อย

พนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.05$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.52 - 4.35$ ) จำนวน 11 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง
  2. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
  3. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน
  4. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
  5. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ
  6. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
  7. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็วตามมาตรฐานการทำงาน
  8. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี
  9. งานที่ทำอยู่ระบุน้ำที่ความรับผิดชอบชัดเจน
  10. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน
  11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์
- นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลางและน้อย

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี

ยกเว้น โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 1.40$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการ  
ทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	4.00	0.707	3.89	0.774	3.67	1.155	3.89	0.772
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง	4.46	0.519	4.31	0.677	4.00	0.000	4.31	0.667
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	4.31	0.480	4.02	0.932	4.33	0.577	4.04	0.913
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยควมรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	4.08	0.862	3.78	0.744	3.33	0.577	3.79	0.751
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.77	0.832	3.48	0.794	2.67	0.577	3.49	0.799
6. งานที่ทำอยู่ระบุน้ำที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.77	0.927	3.66	0.926	2.67	0.577	3.65	0.927
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.23	0.927	3.07	0.996	2.67	1.528	3.07	0.995
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.77	0.927	2.92	1.028	3.00	1.000	2.91	1.019
9. เส้นทางการก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.23	0.832	2.34	1.143	3.33	1.155	2.35	1.131
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรมโปร่งใส	1.92	0.862	2.34	1.077	3.00	1.000	2.32	1.070
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.46	0.660	3.50	0.831	4.00	0.000	3.50	0.819
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.92	0.760	3.59	0.870	3.67	0.577	3.61	0.863
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	3.38	1.121	3.13	1.138	3.33	0.577	3.15	1.131
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง	4.38	0.870	4.04	0.839	3.00	1.000	4.04	0.849

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการ  
ทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.38	0.506	3.87	0.740	3.67	0.577	3.89	0.736
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน	4.50	0.610	4.02	0.842	3.67	0.577	4.04	0.838
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.23	0.927	3.09	1.079	2.67	0.577	3.09	1.066
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	2.62	1.193	2.83	1.015	3.00	1.000	2.82	1.021
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน	2.08	1.038	2.07	1.149	2.33	1.155	2.07	1.140
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	2.92	0.760	3.12	0.745	3.33	0.577	3.11	0.743
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน	2.85	0.801	2.81	0.966	3.00	0.000	2.81	0.951
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	2.08	0.862	2.00	0.957	2.33	0.577	2.01	0.947
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.31	0.480	1.71	0.992	1.67	1.155	1.69	0.976
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.69	0.751	1.91	1.038	1.67	1.155	1.90	1.024
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.00	1.000	3.13	1.040	3.00	0.000	3.12	1.030
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.26</b>	<b>0.364</b>	<b>3.18</b>	<b>0.485</b>	<b>3.11</b>	<b>0.343</b>	<b>3.19</b>	<b>0.478</b>

จากตารางที่ 4.4 พนักงานมีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย

พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.18$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50 - 4.31$ ) จำนวน 10 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง
2. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน
5. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ
6. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
7. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็วตามมาตรฐานการทำงาน
8. งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน
9. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี
10. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางและน้อย

พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67 - 4.3$ ) จำนวน 7 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง
3. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์
4. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ
5. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี
6. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางและน้อย

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการ  
ทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หย่า/หม้าย		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	3.87	0.771	4.13	0.834	4.00	0.000	3.89	0.772
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง	4.31	0.659	4.33	0.816	4.50	0.707	4.31	0.667
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	4.03	0.918	4.13	0.915	4.00	0.000	4.04	0.913
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	3.77	0.754	4.00	0.655	4.50	0.707	3.79	0.751
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.48	0.811	3.67	0.617	3.50	0.707	3.49	0.799
6. งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.64	0.935	3.87	0.834	3.50	0.707	3.65	0.927
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.08	1.001	2.93	0.961	2.50	0.707	3.07	0.995
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.91	1.033	2.93	0.884	3.00	0.000	2.91	1.019
9. เส้นทางการก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้ อย่างชัดเจน	2.36	1.144	2.00	0.926	3.00	0.000	2.35	1.131
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความ ยุติธรรม โปร่งใส	2.34	1.068	2.07	1.163	2.00	0.000	2.32	1.070
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมี ความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.49	0.806	3.73	1.033	3.00	0.000	3.50	0.819
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.61	0.864	3.67	0.900	3.00	0.000	3.61	0.863
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	3.16	1.130	3.13	1.125	2.00	1.414	3.15	1.131
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง	4.06	0.834	3.67	1.047	4.50	0.707	4.04	0.849
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.746	4.07	0.594	4.00	0.000	3.89	0.736
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการ ทำงาน	4.04	0.838	4.00	0.926	4.00	0.000	4.04	0.838
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	3.10	1.075	3.13	0.990	2.50	0.707	3.09	1.066

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการ  
ทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หย่า/หม้าย		รวม	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหาร อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	2.82	1.019	2.87	1.125	2.50	0.707	2.82	1.021
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน	2.06	1.133	2.27	1.280	2.00	1.414	2.07	1.140
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงามและสะอาด	3.10	0.747	3.33	0.724	3.00	0.000	3.11	0.743
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน	2.81	0.967	2.93	0.594	2.00	1.414	2.81	0.951
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	2.00	0.959	2.13	0.743	2.00	1.414	2.01	0.947
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.70	0.987	1.47	0.834	1.50	0.707	1.69	0.976
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.89	1.038	2.00	0.845	1.50	0.707	1.90	1.024
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของ ท่าน	3.10	1.031	3.53	0.990	2.50	0.707	3.12	1.030
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.18</b>	<b>0.483</b>	<b>3.23</b>	<b>0.401</b>	<b>3.06</b>	<b>0.507</b>	<b>3.19</b>	<b>0.478</b>

จากตารางที่ 4.5 พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผล  
ต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.18$ ) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61 - 4.31$ ) จำนวน 9 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง
  2. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
  3. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน
  4. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
  5. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
  6. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ
  7. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็วตามมาตรฐานการทำงาน
  8. งานที่ทำอยู่ระบุนหาที่ความรับผิดชอบชัดเจน
  9. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางและน้อย

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่สมรส ยกเว้น  
รายการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัด ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมี  
ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$  และ  $\bar{x} = 3.73$  ตามลำดับ)

พนักงานที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{x} = 3.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ ความสามารถและความอดทนสูง
2. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง  
นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยงูใจที่มีผลต่อการ  
ทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามอายุการทำงาน

รายการ	น้อยกว่า 1 ปี		1 - 3 ปี		มากกว่า 3 ปี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	3.76	0.889	3.90	0.746	3.99	0.694	3.89	0.772
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง	4.28	0.647	4.28	0.714	4.38	0.621	4.31	0.667
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	3.82	1.127	3.98	0.899	4.28	0.653	4.04	0.913
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	3.63	0.735	3.76	0.754	3.95	0.735	3.79	0.751
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.36	0.792	3.47	0.821	3.62	0.764	3.49	0.799
6. งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.63	0.885	3.59	1.016	3.76	0.840	3.65	0.927
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.00	1.015	3.07	1.012	3.13	0.966	3.07	0.995
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.91	1.097	2.83	1.033	3.01	0.936	2.91	1.019
9. เส้นทางการทำงานในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.25	1.210	2.30	1.091	2.49	1.114	2.35	1.131
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรม โปร่งใส	2.37	1.139	2.23	1.085	2.40	0.992	2.32	1.070
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.54	0.859	3.44	0.854	3.56	0.739	3.50	0.819
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.54	0.927	3.51	0.900	3.79	0.737	3.61	0.863
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	3.04	1.186	3.03	1.147	3.38	1.038	3.15	1.131
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง	4.12	0.749	3.90	0.915	4.16	0.824	4.04	0.849
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.84	0.593	3.85	0.864	3.99	0.657	3.89	0.736
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน	4.12	0.729	3.92	0.937	4.12	0.776	4.04	0.838
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	2.96	1.134	2.97	1.105	3.37	0.910	3.09	1.066

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามอายุการทำงาน (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 1 ปี		1 – 3 ปี		มากกว่า 3 ปี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	2.66	1.162	2.65	1.009	3.17	0.814	2.82	1.021
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน	1.94	1.099	1.97	1.130	2.30	1.162	2.07	1.140
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	3.09	0.830	3.10	0.766	3.16	0.638	3.11	0.743
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน	2.85	1.132	2.68	0.946	2.95	0.768	2.81	0.951
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	1.93	1.091	1.91	0.900	2.21	0.857	2.01	0.947
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.81	1.184	1.62	0.913	1.67	0.861	1.69	0.976
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.94	1.166	1.86	0.975	1.91	0.971	1.90	1.024
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.21	1.175	3.10	1.109	3.06	0.775	3.12	1.030
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.14</b>	<b>0.511</b>	<b>3.12</b>	<b>0.475</b>	<b>3.31</b>	<b>0.432</b>	<b>3.19</b>	<b>0.478</b>

จากตารางที่ 4.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.54 - 4.28$ ) จำนวน 10 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง
2. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน
4. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
5. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
6. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ
7. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็วตามมาตรฐานการทำงาน
8. งานที่ทำอยู่ระบุนหาที่ความรับผิดชอบชัดเจน
9. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์

10. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางและน้อย

เมื่อพิจารณาตามอายุการทำงาน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-3 ปี ยกเว้นรายการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.62$ ) และพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี รายการ ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่าน มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.44$ )

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของ  
พนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับ  
โทรศัพท์ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	3.85	0.906	3.90	0.729	-0.427
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง	4.22	0.671	4.34	0.664	-1.194
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	3.97	1.033	4.06	0.875	-0.665
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	3.76	0.751	3.79	0.752	-0.288
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.64	0.886	3.44	0.767	1.717
6. งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.51	0.989	3.70	0.906	-1.374
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.05	0.936	3.08	1.015	-0.176
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.97	0.982	2.89	1.032	0.486
9. เส้นทางการก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.64	1.171	2.26	1.106	2.327 *
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรม โปร่งใส	2.41	1.085	2.30	1.067	0.687
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.58	0.747	3.48	0.839	0.774
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.80	1.013	3.55	0.806	1.903
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	3.24	1.250	3.12	1.094	0.709
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง	4.19	0.880	4.00	0.837	1.481
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.14	0.681	3.82	0.737	2.975 **
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน	4.22	0.645	3.98	0.882	1.903

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.07	1.065	3.10	1.070	-0.219
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	2.80	1.095	2.83	1.000	-0.191
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน	2.29	1.204	2.01	1.115	1.677
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	3.15	0.805	3.10	0.725	0.452
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน	2.76	1.006	2.83	0.936	-0.445
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	2.14	1.074	1.97	0.905	1.046
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.68	0.990	1.69	0.974	-0.063
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.81	1.008	1.92	1.030	-0.719
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.10	1.155	3.12	0.992	-0.139
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.23</b>	<b>0.444</b>	<b>3.17</b>	<b>0.487</b>	<b>0.855</b>

$$* P \geq 0.05 \quad df = \alpha \quad t = \pm 1.960$$

$$** P \geq 0.01 \quad df = \alpha \quad t = \pm 2.576$$

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของพนักงานเพศชาย และเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เส้นทางรถก้าวหน้าในอาชีพของท่าน กำหนดไว้อย่างชัดเจน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับ  
โทรศัพท์ จำแนกตามอายุ

รายการ	20 - 25 ปี		26 - 30 ปี		มากกว่า 30 ปี		F
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	3.71	0.815	3.95	0.741	4.05	0.731	3.546*
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง	4.21	0.678	4.39	0.667	4.26	0.627	1.925
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	3.86	0.996	4.07	0.915	4.29	0.636	3.337*
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	3.67	0.734	3.82	0.768	3.93	0.712	1.968
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.39	0.807	3.52	0.773	3.60	0.857	1.051
6. งานที่ทำอยู่ระบุน้ำที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.64	0.900	3.59	0.968	3.88	0.832	1.617
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.171	0.980	2.97	1.011	3.19	0.969	1.370
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.93	1.068	2.85	0.997	3.05	1.011	0.605
9. เส้นทางการก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.31	1.182	2.38	1.130	2.31	1.047	0.132
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรมโปร่งใส	2.27	1.112	2.39	1.088	2.21	0.925	0.559
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.45	0.897	3.52	0.763	3.55	0.832	0.261
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.36	0.927	3.66	0.846	3.98	0.604	0.7989**
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	2.98	1.182	3.17	1.144	3.40	0.939	2.098
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง	3.96	0.798	4.14	0.885	3.90	0.821	1.773
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.790	3.95	0.730	3.98	0.604	2.304
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน	3.92	0.908	4.09	0.827	4.12	0.705	1.364
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	2.89	1.053	3.15	1.065	3.33	1.052	2.756

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับ  
โทรศัพท์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	20 - 25 ปี		26 - 30 ปี		มากกว่า 30 ปี		F
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	2.49	1.047	2.92	0.993	3.17	0.881	7.908**
19. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	1.95	1.150	2.09	1.167	2.24	1.031	0.931
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	2.99	0.784	3.16	0.751	3.21	0.606	1.892
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน	2.63	0.991	2.96	0.951	2.71	0.805	3.374*
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	1.85	1.000	2.15	0.956	1.93	0.745	2.833
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.75	1.096	1.73	0.960	1.40	0.701	2.101
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.95	1.097	1.95	1.030	1.64	0.821	1.565
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.05	1.086	3.14	1.055	3.19	0.833	0.329
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.09</b>	<b>0.510</b>	<b>3.22</b>	<b>0.472</b>	<b>3.26</b>	<b>0.404</b>	<b>2.653</b>

\*  $P \geq 0.05$      $df_1 = 3$                        $df_2 = \alpha$                        $F = 2.60$

\*\*  $P \geq 0.01$      $df_1 = 3$                        $df_2 = \alpha$                        $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการคือ

1. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี
2. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ
2. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
3. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน  
นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับ  
โทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	อนุปริญา		ปริญาตรี		สูงกว่าปริญาตรี		F
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	4.00	0.707	3.89	0.774	3.67	1.155	0.258
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความคิดขั้นสูง	4.46	0.519	4.31	0.677	4.00	0.000	0.661
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	4.31	0.480	4.02	0.932	4.33	0.577	0.787
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	4.08	0.862	3.78	0.744	3.33	0.577	1.544
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.77	0.832	3.48	0.794	2.67	0.577	2.422
6. งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.77	0.927	3.66	0.926	2.67	0.577	1.817
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.23	0.927	3.07	0.996	2.67	1.528	0.415
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.77	0.927	2.92	1.028	3.00	1.000	0.139
9. เส้นทางกรก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.23	0.832	2.34	1.143	3.33	1.155	1.216
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรมโปร่งใส	1.92	0.862	2.34	1.077	3.00	1.000	1.534
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.46	0.660	3.50	0.831	4.00	0.000	0.569
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.92	0.760	3.59	0.870	3.67	0.577	0.911
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	3.38	1.121	3.13	1.138	3.33	0.577	0.352
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่นเป็นกันเอง	4.38	0.870	4.04	0.839	3.00	1.000	3.380*
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.38	0.506	3.87	0.740	3.67	0.577	3.266*
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน	4.54	0.660	4.02	0.842	3.67	0.577	2.726

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	อนุปริญา		ปริญาตรี		สูงกว่าปริญาตรี		F
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.23	0.927	3.09	1.079	2.67	0.577	0.346
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	2.62	1.193	2.83	1.015	3.00	1.000	0.313
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน	2.08	1.038	2.07	1.149	2.33	1.155	0.080
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	2.92	0.760	3.12	0.745	3.33	0.577	0.571
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน	2.85	0.801	2.81	0.966	3.00	0.000	0.700
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	2.08	0.862	2.00	0.957	2.33	0.577	0.210
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.31	0.480	1.71	0.992	1.67	1.155	1.027
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.69	0.751	1.91	1.038	1.67	1.155	0.358
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.00	1.000	3.13	1.040	3.00	0.000	0.111
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.26</b>	<b>0.364</b>	<b>3.18</b>	<b>0.485</b>	<b>3.11</b>	<b>0.343</b>	<b>0.176</b>

\*  $P \geq 0.05$      $df_1 = 3$                        $df_2 = \alpha$                        $F = 2.60$

\*\*  $P \geq 0.01$      $df_1 = 3$                        $df_2 = \alpha$                        $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
  2. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
- นอกจากนี้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน  
รับโทรศัพท์ จำแนกตามระดับสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หย่า/หม้าย		F
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	3.87	0.771	4.13	0.834	4.00	0.000	0.818
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง	4.31	0.659	4.33	0.816	4.50	0.707	0.091
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	4.03	0.918	4.13	0.915	4.00	0.000	0.092
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	3.77	0.754	4.00	0.655	4.50	0.707	1.590
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.48	0.811	3.67	0.617	3.50	0.707	0.397
6. งานที่ทำอยู่ระบุน้ำที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.64	0.935	3.87	0.834	3.50	0.707	0.442
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.08	1.001	2.93	0.961	2.50	0.707	0.492
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.91	1.033	2.93	0.884	3.00	0.000	0.012
9. เส้นทางก้าวน้ำในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.36	1.144	2.00	0.926	3.00	0.000	1.064
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรม โปร่งใส	2.34	1.068	2.07	1.163	2.00	0.000	0.556
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.49	0.806	3.73	1.033	3.00	0.000	0.987
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.61	0.864	3.67	0.900	3.00	0.000	0.531
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	3.16	1.130	3.13	1.125	2.00	1.414	1.037
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง	4.06	0.834	3.67	1.047	4.50	0.707	1.842
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.746	4.07	0.594	4.00	0.000	0.486
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน	4.04	0.838	4.00	0.926	4.00	0.000	0.020
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.10	1.075	3.13	0.990	2.50	0.707	0.320
18. หน่วยงานของท่านมีกรนโยบายการบริหารอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	2.82	1.019	2.87	1.125	2.50	0.707	0.113

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับ  
โทรศัพท์ จำแนกตามระดับสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หย่า/หม้าย		F
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน	2.06	1.133	2.27	1.280	2.00	1.414	0.236
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	3.10	0.747	3.33	0.724	3.00	0.000	0.710
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน	2.81	0.967	2.93	0.594	2.00	1.414	0.850
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	2.00	0.959	2.13	0.743	2.00	1.414	0.130
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.70	0.987	1.47	0.834	1.50	0.707	0.439
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.89	1.038	2.00	0.845	1.50	0.707	0.225
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของ ท่าน	3.10	1.031	3.53	0.990	2.50	0.707	1.636
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.18</b>	<b>0.483</b>	<b>3.23</b>	<b>0.401</b>	<b>3.06</b>	<b>0.507</b>	<b>0.150</b>

\*  $P \geq 0.05$      $df_1 = 2$                        $df_2 = \alpha$                        $F = 3.00$

\*\*  $P \geq 0.01$      $df_1 = 2$                        $df_2 = \alpha$                        $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการทำงานของพนักงานรับ  
โทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า  
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน  
รับโทรศัพท์ จำแนกตามอายุการทำงาน

รายการ	น้อยกว่า 1 ปี		1 – 3 ปี		มากกว่า 3 ปี		F
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ	3.76	0.889	3.90	0.746	3.99	0.694	1.599
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง	4.28	0.647	4.28	0.714	4.38	0.621	0.613
3. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ	3.82	1.127	3.98	0.899	4.28	0.653	5.160**
4. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน	3.63	0.735	3.76	0.754	3.95	0.735	3.620*
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของท่าน	3.36	0.792	3.47	0.821	3.62	0.764	2.092
6. งานที่ทำอยู่ระบุน้ำที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.63	0.885	3.59	1.016	3.76	0.840	0.771
7. ท่านมีอิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบ	3.00	1.015	3.07	1.012	3.13	0.966	0.335
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่าน	2.91	1.097	2.83	1.033	3.01	0.936	0.745
9. เส้นทางก้าวน้ำในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	2.25	1.210	2.30	1.091	2.49	1.114	0.973
10. การพิจารณาเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรม โปร่งใส	2.37	1.139	2.23	1.085	2.40	0.992	0.707
11. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์	3.54	0.859	3.44	0.854	3.56	0.739	0.593
12. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.54	0.927	3.51	0.900	3.79	0.733	2.759
13. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ได้	3.04	1.186	3.03	1.147	3.38	1.038	2.593
14. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง	4.12	0.749	3.90	0.915	4.16	0.824	2.448
15. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.84	0.593	3.85	0.864	3.99	0.657	1.081
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน	4.12	0.729	3.92	0.937	4.12	0.776	1.712
17. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	2.96	1.134	2.97	1.105	3.37	0.910	4.019*
18. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	2.66	1.162	2.65	1.009	3.17	0.814	7.567**

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามอายุการทำงาน (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 1 ปี		1 – 3 ปี		มากกว่า 3 ปี		F
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
19. ท่านมีความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน	1.94	1.099	1.97	1.130	2.30	1.162	2.600
20. บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สบายงามและสะอาด	3.09	0.830	3.10	0.766	3.16	0.638	0.216
21. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน	2.85	1.132	2.68	0.946	2.95	0.768	2.020
22. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	1.93	1.091	1.91	0.900	2.21	0.857	2.615
23. โบนัสมีความเหมาะสมกับงาน	1.81	1.184	1.62	0.913	1.67	0.861	0.762
24. การจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลายุติธรรม	1.94	1.166	1.86	0.975	1.91	0.971	0.150
25. ผู้บังคับบัญชา มีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.21	1.175	3.10	1.109	3.06	0.775	0.394
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.14</b>	<b>0.511</b>	<b>3.12</b>	<b>0.475</b>	<b>3.31</b>	<b>0.432</b>	<b>4.273*</b>

\*  $P \geq 0.05$      $df_1 = 2$      $df_2 = \alpha$      $F = 3.00$

\*\*  $P \geq 0.01$      $df_1 = 2$      $df_2 = \alpha$      $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุการทำงานต่างกัน พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย
  2. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
- และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ
1. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม
  2. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน