

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดที่ไม่อาจประเมินเป็นตัวเลขได้ ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ โดยบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 – 2544 ซึ่งมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก ได้แก่ การเสริมสร้างศักยภาพของคนทั้งในด้านร่างกายจิตใจและสติปัญญา มีความรู้ความสามารถและทักษะในการประกอบอาชีพ โดยกำหนดส่วนหนึ่งของเป้าหมายคือ เพื่อยกระดับทักษะฝีมือและความรู้พื้นฐานให้แก่แรงงานในสถานประกอบการ ประกอบกับในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ซึ่งจะเริ่มมีผลบังคับใช้ในวันที่ 19 สิงหาคม 2541 นั้นได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจากกฎหมายคุ้มครองแรงงานฉบับเดิม เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการจ้างแรงงานในปัจจุบันและอนาคตต่อผู้ใช้แรงงานที่ถือเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญในทุกๆ องค์การ (กัญญาภรณ์ ศรีสุข, 2542, หน้า 1) การบริหารงานในองค์การรูปแบบใดก็ตาม จุดมุ่งหมายที่สำคัญคือการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อทรัพยากรพื้นฐานของการบริหาร ซึ่งเรียกว่า 4M's อันประกอบด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการ (management) นอกจากนี้ยังรวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ (physical resources) และข้อมูลสารสนเทศทั้งหลาย (information resources) ที่กล่าวมาทั้งหมดนับว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่ง มีคุณค่าสูงสุดและมีประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้หากมีทรัพยากรอื่นแต่ถ้าคนไม่นำไปประยุกต์ใช้ ไม่นำมาบริหารจัดการก็หาประโยชน์มิได้ ในปัจจุบันแต่ละองค์การได้พิสูจน์เชิงประจักษ์แล้วว่า คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (human resources) นั้นเป็นทรัพยากรอันมีค่าสูงสุดขององค์การ เป็นทรัพยากรที่มีลักษณะพิเศษกว่าทรัพยากรอื่นทั้งเป็นทรัพยากรที่ทำให้เกิดความสำเร็จโดยตรงและเป็นกลไกสำคัญ (mechanism) ที่จะไปใช้ทรัพยากรอย่างอื่นให้เกิดผลงาน ดังนั้นการจัดการเกี่ยวกับคนเพื่อให้ได้คนดี มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานในองค์การตลอดจนการดูแล คุ้มครองรักษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เหล่านั้นให้มีขวัญ มีกำลังใจ และได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสมเต็มที่ในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องตระหนักและถือว่าเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญเติบโตขององค์การต่อไป (บงยุทธ เกษสาคร, 2547, หน้า 29)

ปัจจุบันธุรกิจเทคโนโลยีสื่อสารกำลังเจริญเติบโตมาก ทุกคนคงยอมรับว่าการสื่อสารแบบไร้สายกลายเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อการดำรงชีวิตไปแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือที่นิยมเรียกกันว่าโทรศัพท์มือถือ ซึ่งมีการเติบโตและแพร่

ขยายไปอย่างกว้างขวางการเติบโตของยอดจดทะเบียนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยคิดรวมกันจากทุกระบบ พบว่ามีการขยายตัวอย่างรุนแรงนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา โดยอัตราการเติบโตของจำนวนเลขหมายจดทะเบียนในปี พ.ศ. 2543 เทียบกับปีก่อนหน้ามีค่าถึงร้อยละ 46.2 และมียอดจดทะเบียนสิ้นปีประมาณ 3.6 ล้านเลขหมาย ซึ่งแม้จะเป็นการเติบโตที่สูงอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนในแวดวงโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ก็ไม่สามารถเทียบได้กับอัตราการเติบโตในปี พ.ศ. 2544 ที่สูงขึ้นเป็นร้อยละ 118.4 ทำให้ยอดรวมเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งประเทศเพิ่มขึ้นเป็น 7.9 ล้านเลขหมาย การเติบโตของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2545 กลับมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2545 พบว่ายอดรวมเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศพุ่งสูงขึ้นไปถึง 15.7 ล้านเลขหมาย คิดเป็นอัตราการเติบโตเท่ากับร้อยละ 97.9 (ไพโรจน์ ไววนิชกิจ, 2549, พฤศจิกายน 19)

จากการขยายตัวของธุรกิจเทคโนโลยีสื่อสาร ซึ่งแสดงถึงความต้องการแรงงานที่มีอย่างต่อเนื่อง แต่ก็พบว่ายังมีปัญหาด้านแรงงานเกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งก็คือปัญหาอัตราการเข้า – ออกของพนักงานค่อนข้างสูง มีการโยกย้ายงานบ่อย ทำให้องค์การประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ส่งผลให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสูงขึ้น จึงต้องพยายามสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานให้ได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุด ซึ่งการทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้ ก็ต่อเมื่อปัจจัยจูงใจในการทำงานสอดคล้องเป็นที่พอใจกับความต้องการของพนักงาน ด้วยเหตุที่แรงจูงใจเกิดจากตัวพนักงานไม่ได้เกิดจากผู้บริหารโดยตรง เพียงแต่ผู้บริหารมีหน้าที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน เพื่อสร้างความสำเร็จในงานที่จะส่งผลไปถึงความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้นปัจจัยจูงใจในการทำงานจึงมีความสำคัญต่อทุกองค์การ เพราะหากปัจจัยจูงใจไม่เหมาะสมจะเป็นมูลเหตุอย่างหนึ่งที่ทำให้คุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงาน การลาออกจากงาน และก่อให้เกิดปัจจัยทางวินัย (ศิริภรณ์ จันทร์จับ, 2551, มิถุนายน 9)

บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด หนึ่งในเครือบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายใต้การบริหารงานของกลุ่มชิน คอร์ปอเรชั่น ได้เปิดให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (contact center) โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2545 (ค.ศ. 2002) ซึ่งเป็นบริษัทที่เน้นเฉพาะธุรกิจการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์เป็นหลัก เพื่อสร้างความเป็นเลิศในด้านการบริการ และความเป็นเลิศในการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ โดยได้สานเอาประสบการณ์ และความชำนาญเฉพาะด้าน ผสมกับการนำเอาเทคโนโลยี เพื่อใช้เป็นศูนย์ข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์สมบูรณ์แบบผ่านระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งระบบการจัดการสายโทรศัพท์ที่เรียกเข้า และสายโทรศัพท์ที่ติดต่อออกไปหาลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์, 2551, มกราคม 30)

เนื่องจากบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการลูกค้าเป็นหลัก จึงต้องมีพนักงานจำนวนมากในการให้บริการ คนจึงเป็นปัจจัยสำคัญ และจากปัญหาการขาดแคลนแรงงาน การเข้า – ออกของพนักงานในปัจจุบันนี้ มีผลกระทบต่อการทำงานอย่างยิ่ง ทำให้ต้องสรรหา และคัดเลือกบุคลากรใหม่เป็นประจำ การทำงานจึงไม่ต่อเนื่อง เพราะคนที่มาทำงานใหม่ ต้องศึกษางานใหม่ทั้งหมด เป็นเหตุให้การทำงานล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ และจากการที่เป็นธุรกิจให้บริการลูกค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์ จึงต้องเป็นบุคคลที่มีความชำนาญและต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงาน การที่องค์กรจะมีพนักงานที่มีความสามารถเช่นนี้เข้ามาทำงาน องค์กรจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดความรัก ความภูมิใจในการทำงาน และเกิดความรู้สึกผูกพันต่องาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นว่าการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการ พนักงานจึงต้องพบกับอารมณ์ของลูกค้าที่แตกต่างกัน นอกจากนี้บางครั้งอาจต้องทำงานในช่วงเวลากลางคืน จึงเกิดความไม่สะดวก ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาครั้งนี้จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายในการวิจัย

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

ความสำคัญของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เนื่องจากผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือสร้างปัจจัยจูงใจเหล่านี้ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ยังสามารถนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจในการวางแผนงานด้านบุคลากรต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 2,194 คน (แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์, 2551, มกราคม 30)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite populations) ในการหากลุ่มตัวอย่าง จะใช้การคำนวณโดยสูตรของยามาเน่ (Yamane) กำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 จากสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของยามาเน่ (ยูทช ไทยวรรณ, 2545, หน้า 107 – 108) ดังนั้นจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 2,194 คน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 339 คน แล้วใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยจำแนกพนักงานออกตามแผนก 4 แผนก

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของพนักงาน คือ

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี
- 2) 25 – 35 ปี
- 3) มากกว่า 35 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หย่าร้าง / หม้าย

2.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) ต่ำกว่า 2 ปี
- 2) 2 – 3 ปี
- 3) มากกว่า 3 ปี

2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000 – 15,000 บาท
- 3) 15,001 – 20,000 บาท
- 4) 20,001 – 25,000 บาท
- 5) มากกว่า 25,000 บาท

2.1.7 แผนกที่ปฏิบัติงาน

- 1) แผนกบริการส่วนงานรับสายลูกค้า
- 2) แผนกบริการส่วนงานที่ติดต่อออกไปหาลูกค้า
- 3) แผนกประกันคุณภาพ
- 4) แผนกบริการข้อมูลสัมพันธ์และตัวแทนจำหน่าย

2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน

2.2.1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

2.2.2 ด้านสภาพการทำงาน

2.2.3 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

2.2.4 ด้านการได้รับการยกย่อง

2.2.5 ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา

2.2.6 ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.2.7 ด้านความก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายามผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง มีแนวทางที่แน่นอน เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

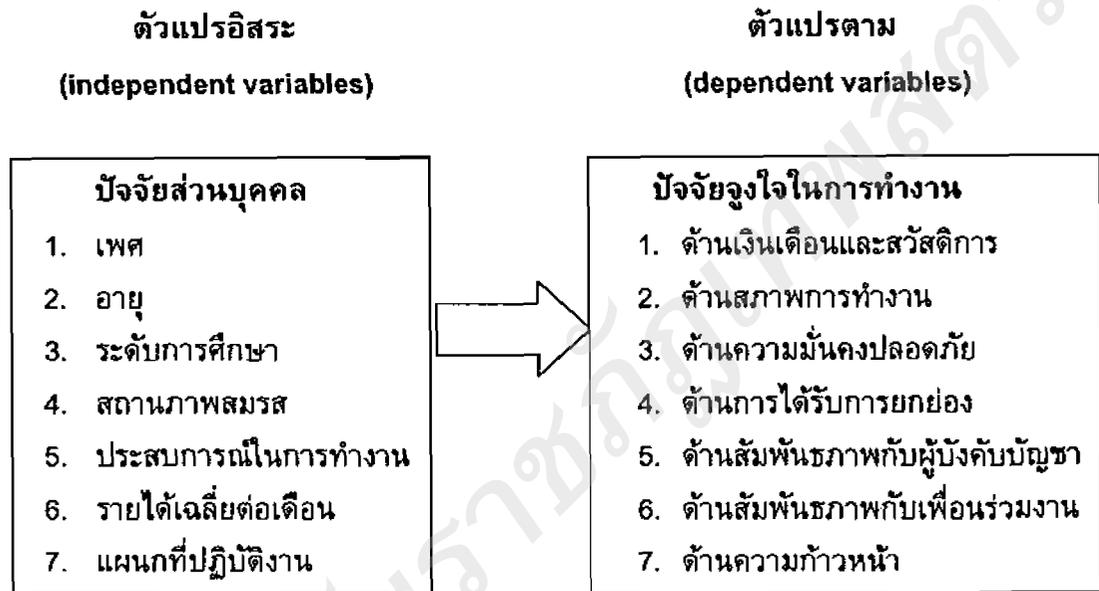
3. ลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ในระบบเอไอเอส (AIS) ที่ต้องการสอบถามข้อมูลต่างๆ ด้วยมิตรภาพที่ดี

4. บริการสมบูรณ์แบบ หมายถึง การให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นรวมถึงการดาวโหลดเพลง เกมต่างๆ สอบถามค่าใช้จ่ายในการโทรออกหรือส่งข้อความ ฯลฯ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

5. ความชำนาญเฉพาะด้าน หมายถึง มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ และมีความรอบรู้เกี่ยวกับระบบโทรศัพท์
6. การสื่อสารแบบไร้สาย หมายถึง การสื่อสารกันผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์มือถือ โดยระบบต่างๆ
7. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่เกิดจากการทำงานจะอยู่ในรูปของเงิน และเงินพิเศษอื่นๆ รวมไปถึงผลประโยชน์ต่างๆ ในรูปของสวัสดิการ
8. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทั่วไปของงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานรวมถึงความเสี่ยงภัยหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นในขณะทำงาน
9. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงขององค์กร ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในอาชีพและรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน
10. การได้รับการยกย่อง หมายถึง การได้รับความสนใจ การยอมรับและชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทุกระดับ
11. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างผู้ทำงานกับผู้บังคับบัญชา
12. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากน้อยเพียงใด
13. ความก้าวหน้า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคลากรในองค์กรไปในทิศทางที่สูงขึ้นกว่าเดิมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้แนวคิดของบรูซ, และเปปีโตน (Bruce, & Pepitone, 1999, pp. 20 – 34) และซีพแทค, มาร์สแลนด์, และอัลเมอร์ (Syptak, Marsland, & Ulmer, 1999, unpage) แสดงดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

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