

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจบริการโทรคมนาคมไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นประมาณ พ.ศ.2420 เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงโปรดให้เริ่มกิจการโทรเลขเพิ่มเติมจากกิจการไปรษณีย์ และใน พ.ศ. 2424 พระองค์ได้ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณให้สร้างโทรศัพท์สายแรกขึ้นใช้ในประเทศไทย โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิมุขเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ ได้ทรงดำรินำวิทยาการด้านการสื่อสาร โดยได้นำโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก ได้ทดลองนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดสมุทรปราการ แห่งละ 1 เครื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวเรือเข้าออกที่ปากน้ำ สมุทรปราการให้ทางกรุงเทพมหานครทราบ ต่อมาในปี พ.ศ. 2497 ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ ให้ตราพระบัญญัติจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 โดยแยกกองช่างโทรศัพท์ ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข มาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่รัฐเป็นเจ้าของ โดยสังกัดกระทรวงคมนาคม (อัญชลี หงษาครประเสริฐ, 2538, หน้า 82)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่มีการแปรสภาพมาจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อตอบรับกับกฎเกณฑ์ขององค์การการค้าโลก ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในประเทศภาคีสมาชิก การเปลี่ยนแปลงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีความสำคัญอย่างมากที่สุด ณ ปัจจุบันคือ การเปิดเสรีตลาดโทรคมนาคมของประเทศ เพราะหมายถึงการที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะต้องมีการแข่งขันทางธุรกิจ ดังตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนในปัจจุบันที่แม้แต่ยังไม่มี การเปิดแข่งขันเสรีอย่างเป็นทางการก็ตามแต่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กลับต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง เกิดจากผู้ประกอบการรายอื่น ไม่ว่าจะเป็นบริการโทรศัพท์พื้นฐาน หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ การเปิดเสรีโทรคมนาคมนั้นเป็นปัจจัยที่บังคับให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต้องแปลงสภาพเป็นบริษัท จำกัด และปรับเปลี่ยนองค์กร รวมถึงพฤติกรรม การสื่อสาร และความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อวัฒนธรรมการบริหารจัดการองค์กร และอีกสาเหตุส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นจากการก้าวสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร อันจัดเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ที่คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ จึงส่งผลให้การติดต่อรับทราบข้อมูลข่าวสารความเป็นไปต่างๆ ของโลกเป็นไปได้โดยง่าย และครอบคลุมในวงกว้างอย่างมากขึ้น (จิตวัฒน์ สัมฤทธิ์, 2547, หน้า 1)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพในการแข่งขัน โดยเฉพาะกิจการโทรคมนาคม ในขณะที่เดียวกันโลกปัจจุบันก็กำลังก้าวไปสู่การดำเนินงานในรูปธุรกิจเอกชน (privatization) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการองค์กร และมีคุณภาพ สามารถแข่งขันตลอดจนมีความก้าวหน้าต่อไปได้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรของรัฐที่มีรัฐบาลถือหุ้นร้อยละ 100 ซึ่งรัฐบาลจึงเล็งเห็นถึงผลกระทบจากสิ่งต่างๆ อันอาจจะเกิดขึ้นได้ จึงเร่งสนองตอบการเปลี่ยนแปลงด้วยการแปลงสภาพกิจการ ให้มีลักษณะการดำเนินงานเป็นภาคเอกชนในรูปแบบบริษัท โดยมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ วัฒนธรรม และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน), 2551, ตุลาคม 3)

ในอดีตการให้บริการโทรศัพท์ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มักจะได้รับคำบ่นและข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้ใช้บริการ เช่น การให้บริการที่ล่าช้า คุณภาพของบริการที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ มีกฎระเบียบต่างๆ มากมาย ทำให้ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทเอกชน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การบริการก่อนและหลังการขาย จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ เกิดการเลิกใช้สินค้า และยังสภาพเป็นลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะก่อให้เกิดรายได้และผลกำไรจากการดำเนินงานให้คุ้มค่ากับการลงทุนที่มีมูลค่าสูง ดังนั้น หากการบริการของแต่ละองค์กร ไม่เป็นที่ประทับใจของกลุ่มลูกค้า อาจส่งผลให้เสียโอกาสที่จะรักษาลูกค้าเดิม หรือได้ลูกค้ารายใหม่ และส่งผลให้การเติบโตขององค์กรช้าลง (สมถวิล ดวงแก้ว, 2546, หน้า 2)

โดยทั่วไปแล้ว มนุษย์มิได้ทำงานเต็มสมรรถภาพที่มีอยู่ ในการที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับว่าเต็มใจที่จะทำแค่ไหน ถ้ามีการจูงใจที่ดี การจูงใจนั้นจะเป็นแรงกระตุ้นที่จะผลักดันให้ใส่ใจในงานที่ทำมากขึ้น การจูงใจที่ถูกต้องจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึก และจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมากขึ้น และเพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด อันเป็นจิตวิสัยของมนุษย์ ให้ถูกต้องตรงกับความรู้สึกประสงค์ขององค์กร จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงเหตุและผลของพฤติกรรม ตลอดจนปัจจัยที่จะเป็นตัวกำหนด พฤติกรรมทางใดทางหนึ่งของมนุษย์ด้วย เมื่อมนุษย์มีความไม่พอใจ อย่างไม่อย่างหนึ่ง อาจแสดงออกซึ่งอาการบางอย่างเช่น ความเฉื่อยชา ผลงานลดลง นัดหยุดงาน ขัดแย้งกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ขาดงาน ลาออกจากงาน และในทางตรงข้าม หากมนุษย์มีความพอใจในองค์กรที่ตนอยู่ร่วมด้วยแล้ว ก็อาจทุ่มเทความคิดสร้างสรรค์ ให้แก่องค์กร ระดมกำลังผลิตอันเป็นผลให้เกิดคุณภาพที่จะสร้างงานได้ นอกเหนือจากการทำงานตามหน้าที่ปกติ สุขเทพ เทือกสุบรรณ ได้ประกาศใช้แผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม ฉบับวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 เป็นแนวทางการปฏิรูป และพัฒนากิจการโทรคมนาคม ในนโยบายการพัฒนาบุคลากรด้านโทรคมนาคม ให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดย

ตระหนักถึงการสร้างคุณภาพของบุคลากร องค์กรจำเป็นที่จะต้องปรับตัว ให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพยายามส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ และความสามารถทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม และธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีให้เสียไปแก่คู่แข่งชั้นทางธุรกิจ ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่จะเป็นพลังผลักดันองค์กร เพื่อให้สามารถแข่งขันและก้าวไปสู่ความเป็นธุรกิจชั้นนำคือการศึกษาให้เข้าถึงธรรมชาติของทรัพยากรมนุษย์ และหาแนวทางพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของทรัพยากรเหล่านั้นให้มีคุณค่าต่อองค์กรให้มากที่สุด (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม, 2544, หน้า 25)

การดำเนินการให้บุคลากรในองค์กรทำหน้าที่ในความรับผิดชอบ ให้เกิดผลงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงเป็นแกน (core) ของการจัดการซึ่งต้องได้รับการเอาใจใส่ว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติอะไร และอย่างไรจึงจะสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่ใช่ให้ความสนใจแค่การจัดการ และจัดการทรัพยากรนำเข้า (input) ที่เป็นเงินงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องจักร และมนุษย์ในฐานะปัจจัยการผลิต ดังที่กระทำกันอยู่ แต่ต้องให้ความสนใจกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร และหาแนวทางที่ทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ เป็นไปในลักษณะที่สนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร จากผลการวิจัยจำนวนมากพบว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จ องค์กรที่มีความเป็นเลิศ องค์กรที่มีผลประกอบการดี คือองค์กรที่รู้จักใช้คนให้เป็น (achievement through people) (สุพิน เกษาคุปต์, 2544, หน้า 68)

จะเห็นได้ว่าจากการขยายตัวด้านเศรษฐกิจ ที่ค่อนข้างรวดเร็วดังกล่าว ทำให้กลุ่มธุรกิจบริการโทรคมนาคมโทรศัพท์ มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วน ที่จะต้องเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะสร้างความสำเร็จ และความเจริญก้าวหน้าให้องค์กร สำหรับการทำงานในทุกองค์กรถือว่าความเต็มใจ ความมุ่งมั่น ทุ่มเท ความพยายามในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนนั้น แรงจูงใจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้เป้าหมาย และภารกิจขององค์กร นำไปสู่คุณภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมความสำเร็จขององค์กร การที่องค์กรใดๆ จะบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของตนเอง อย่างมีคุณภาพได้นั้น ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่พนักงานนั้นมีกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

ผู้วิจัยมีแนวคิดว่าพนักงานขององค์กรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด หากสามารถดึงเอาความสามารถของพนักงานออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่แล้ว องค์กรจะสามารถอยู่ได้ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆ และภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลาได้ในทุกรูปแบบ องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของคน ความสามารถในการทำงานร่วมกัน ความสามารถในการเพิ่มพูนคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเหมาะสม การมุ่งเน้นให้บุคลากรขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์กรนั้น องค์กรจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจหรือต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้มากที่สุดใกล้เคียงความต้องการของพนักงานและสอดคล้องกับ

เป้าหมายขององค์การให้ได้มากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาถึง ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 เพื่อนำผลที่ได้รับเป็นข้อมูลในการสนับสนุนให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้นำมาใช้ในการวางแผนกำหนดนโยบายได้อย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น
2. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ วางแผน และใช้กลยุทธ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน และแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มุ่งเน้นศึกษา ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยใช้กลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คือผู้ดำรงตำแหน่งในหน้าที่ นายช่าง นักปฏิบัติการช่าง พนักงาน และคนงาน ตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 7 ที่สังกัดในภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 1 ซึ่งมีส่วนบริการลูกค้าจังหวัด 13 จังหวัด

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยใช้กลุ่มประชากรที่เป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ คือผู้ดำรงตำแหน่งในหน้าที่ นายช่าง นักปฏิบัติการช่าง พนักงาน และคนงาน ตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 7 ที่สังกัดในภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 1 ซึ่งมีส่วนบริการลูกค้าจังหวัด 13 จังหวัด จำนวน 1,382 คน(บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน), 2551, ตุลาคม 3)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีจำนวนประชากรที่แน่นอน (finite population) การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (สุวริย์ศิริโกภาภิรมย์ 2546, หน้า 129-130) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี
- 2) 30 – 40 ปี
- 3) 41 – 50 ปี
- 4) สูงกว่า 50 ปีขึ้นไป

2.1.3 สถานภาพสมรส

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

2.1.4 รายได้ต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 20,000 บาท
- 2) 20,000 – 30,000 บาท
- 3) 30,001 – 40,000 บาท
- 4) 40,001 – 50,000 บาท
- 5) มากกว่า 50,000 บาท

2.1.5 ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- 4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- 5) ปริญญาตรี
- 6) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่า 10 ปี
- 2) 10 – 20 ปี
- 3) 21 – 30 ปี
- 4) สูงกว่า 30 ปี

2.1.7 ระดับของพนักงาน

- 1) ระดับ 1 – 3
- 2) ระดับ 4 – 5
- 3) ระดับ 6 – 7

3. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1

- 3.1 ความคาดหวัง
- 3.2 ความเป็นเครื่องมือ
- 3.3 ความมีคุณค่า
- 3.4 ทักษะและความสามารถ
- 3.5 การรับรู้บทบาทของตนเอง
- 3.6 การได้รับโอกาสในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานส่วนภาคขาย/บริการลูกค้าจังหวัดสิงห์บุรี พนักงานส่วนภาคขาย/บริการลูกค้าจังหวัดลพบุรี และพนักงานส่วนภาคขาย/บริการลูกค้าจังหวัดอ่างทอง ซึ่งได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานของ ศูนย์บริการลูกค้า ศูนย์สนับสนุน ศูนย์สาธารณะ ศูนย์สื่อสารข้อมูล ศูนย์ตอนนอก ศูนย์ตอนใน และศูนย์การขาย

2. ความคาดหวัง หมายถึง ความเป็นไปได้ การตั้งความปรารถนาหรือการพยากรณ์ล่วงหน้าของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่จะได้รับจากความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

3. ความเป็นเครื่องมือ หมายถึง ระเบียบกฎเกณฑ์ ที่ใช้ถือปฏิบัติในองค์การ รวมถึงสิ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเชื่อหรือความเชื่อมั่นว่าหากเมื่อปฏิบัติแล้วย่อมได้รับผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความเป็นเครื่องมือจะมีความสัมพันธ์กับระดับของความคาดหวังและผลของการจูงใจ

4. ความมีคุณค่า หมายถึง ผลลัพธ์ ผลตอบแทน ความก้าวหน้าหรือรางวัลที่จะได้รับจากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ การประพฤติปฏิบัติดี

ทำงานสำเร็จเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสังคม สร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ผลตอบแทนในเชิงมูลค่าเงิน และควมามีเกียรติ การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และการชมเชย

5. ทักษะและความสามารถ หมายถึง ความชัดเจน และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้ คุณลักษณะที่จะได้รับการยอมรับทางวิชาชีพที่จะช่วยให้สามารถทำงาน เช่น ทักษะด้านการอาชีพ ทักษะทางการใช้เทคโนโลยีของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

6. การรับรู้บทบาทของตนเอง หมายถึงความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต้องตรงกับบทบาทหน้าที่ซึ่งกำหนดโดยงาน

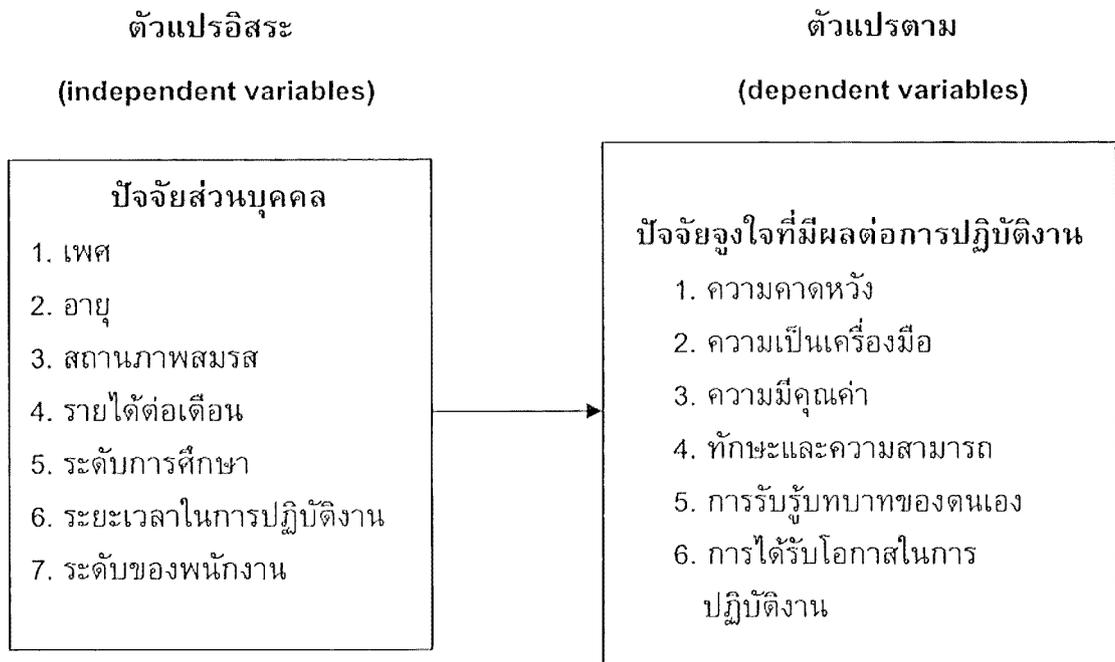
7. การได้รับโอกาสในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้รับโอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถของตน หรือทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

8. ปัจจัย หมายถึง เครื่องสนับสนุน หรือเครื่องปรุงแต่ง ให้เกิดสิ่งอื่นหรือผลอื่น

9. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บรรลุตามเป้าหมาย และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า มี 6 ประการ คือ 1) ความคาดหวัง 2) ความเป็นเครื่องมือ 3) ความมีคุณค่า 4) ทักษะและความสามารถ 5) การรับรู้บทบาทของตนเอง และ 6) การได้รับโอกาสในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความแรงจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์(Porter & Lawler) ซึ่งอ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2545, หน้า 320-321) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย แรงจูงใจเป็นผลที่เกิดมาจากความเชื่อ 3 ประการของมนุษย์ คือ ความคาดหวัง ความเป็นเครื่องมือ ความมีคุณค่าที่คู่ควร ในขณะที่ความคาดหวังยังมีปัจจัยอื่นที่มีความสำคัญต่อผลงาน เช่น ทักษะและความสามารถ การรับรู้บทบาท และการได้รับโอกาสในการทำงาน มาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับของพนักงาน