

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ระบบโทรคมนาคม ซึ่งประกอบไปด้วย โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ และ อินเทอร์เน็ต มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน โดยเฉพาะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้กลายเป็นอุปกรณ์สื่อสารที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้สะดวกและรวดเร็ว จึงส่งผลให้การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตโดยรวมอยู่ในระดับสูง จากผลการวิจัยของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า ในปี 2550 สภาพการแข่งขันในธุรกิจโทรคมนาคมจะรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากตลาดเติบโตน้อยกว่าปีที่ผ่านมา โดยคาดว่าจะมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น 5 ล้านเลขหมาย มีจำนวนผู้ใช้บริการ 42.98 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ของประชากรทั้งหมด (แนวโน้มธุรกิจสื่อสารไทยปี 2550 , 2550 : ออนไลน์)

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค (DTAC) เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนสิงหาคม 2532 เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 1800 MHz ทั้งในระบบจดทะเบียนรายเดือนและระบบเติมเงิน โดยได้รับสัมปทานจากบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยให้ก้าวหน้า (ข้อมูลองค์กร, 2550 : ออนไลน์)

จากสภาวะการแข่งขันในธุรกิจโทรคมนาคมที่รุนแรง ทั้งในการแข่งขันลูกค้าใหม่และการรักษาลูกค้าเก่าให้ยังคงใช้บริการ ทำให้ดีแทคให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานเพื่อสร้างความแตกต่างจากผู้แข่งขันรายอื่น โดยเชื่อว่าคุณภาพของบริการจะเป็นเชื้อเพลิงที่ผูกมัดความไว้วางใจ ความหวัง ความเชื่อใจในบริการ ระหว่างดีแทคกับลูกค้า (เจาะยุทธศาสตร์ เซอร์วิสรีเอกแอนด์โรลดีแทค, 2549 : ออนไลน์)

ดีแทคเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการบริการ ดังนั้นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ คือ “พนักงาน” ดังนั้นคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญในธุรกิจ หากพนักงานไม่มีความเต็มใจในการทำงาน จะส่งผลให้การบริการนั้น ไม่เป็นที่ประทับใจของลูกค้า ถึงแม้ว่าสินค้าจะมีคุณภาพมากแค่ไหน แต่ถ้าการบริการไม่ประทับใจ ลูกค้าสามารถที่จะเปลี่ยนใจไปใช้บริการขององค์กรอื่นได้ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร องค์กรจำเป็นต้องดูแลและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในระยะยาว ต้องพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีความรู้ มีความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่และถูกต้อง เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งในสินค้าและการบริการ องค์กรได้นำเอานวัตกรรม เทคโนโลยี มาใช้เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้

ความชำนาญของพนักงาน ช่วยเสริมสร้างศักยภาพและการพัฒนาฝีมือ ให้ดียิ่งๆขึ้นไป ซึ่งการเสริมสร้างทักษะของพนักงานนั้นองค์กรได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะสินค้าและบริการที่ดีนั้น จะต้องมาจากความรู้ที่แตกฉานในงานที่ปฏิบัติ ถ้าพนักงานขาดความรู้และทักษะในหน้าที่ที่ปฏิบัติ จะส่งผลถึงความไม่สมบูรณ์ ความบกพร่องในผลงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กร คือ ไม่สามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อลูกค้าได้ และทำให้สูญเสียลูกค้าไปในที่สุด การพัฒนาองค์กรให้ไปสู่ความมีระเบียบและมาตรฐานที่องค์กรพึงมีเป็นการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยในองค์กร ต้องสร้างมาตรฐานให้พนักงานประพฤติปฏิบัติไปในแบบเดียวกัน เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันการสร้างจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานรวมถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมที่ถูกต้องให้กับพนักงาน (การทำงานในคิดเทค, 2550 : ออนไลน์)

จากการที่คิดเทคให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กรเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานภาคเหนือ เป็นสำนักงานภาคที่มีจำนวนพนักงานมากที่สุดในจำนวนสาขาภาคทั้งหมด และยังเป็นสำนักงานภาคที่เดียวที่มีส่วนงานของกลุ่มงานดูแลลูกค้า (Call Center) อยู่ในความดูแล โดยมีจุดประสงค์ เพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ และเพื่อที่องค์กรจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงาน ให้พนักงานได้รับความพึงพอใจและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง เสริมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่มีต่องาน โดยเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่รักษาสถิติขณะจิต (Hygiene Factors) มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างการจูงใจ

พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 178 ราย