

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

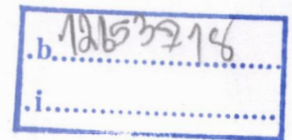
แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์
กรณีศึกษา บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

THE MOTIVATION AFFECTING ON WORKING OF
CALL CENTER EMPLOYEE

CASE STUDY: ONE TO ONE CONTACTS PUBLIC COMPANY LIMITED



เลขหมู่.....
เลขทะเบียน...134002
วัน,เดือน,ปี...2...11...2557



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**THE MOTIVATION AFFECTING ON WORKING OF
CALL CENTER EMPLOYEE
CASE STUDY: ONE TO ONE CONTACTS PUBLIC COMPANY LIMITED**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
2014



COPYRIGHT 2014

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
คอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์
จำกัด (มหาชน)

THE MOTIVATION AFFECTING ON WORKING
OF CALL CENTER EMPLOYEE CASE STUDY:
ONE TO ONE CONTACTS PUBLIC COMPANY
LIMITED

ชื่อนักศึกษา

นางสาวปิรรัตน์ กาฬศิโรจน์

รหัสประจำตัว

55671243

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริจรยา เครือวิริยะพันธ์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์ศิริจรยา เครือวิริยะพันธ์	
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	
รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 15 มีนาคม 2557 เวลา 12.00 - 12.30 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้องประชุม AMC 2

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่... 22 ...เดือน... พฤษภาคม ...พ.ศ... 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	นางสาวปิยรัตน์ กาศศิโรจน์
รหัสนักศึกษา	55671243
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

เนื่องจากทุกองค์กรมีความต้องการให้องค์กรมีอัตราการเติบโตอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่ละองค์กรจึงควรประกอบด้วยทรัพยากรทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ มนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เครื่องจักร อุปกรณ์ (Machine) และกระบวนการจัดการ (Management) ในบรรดาทรัพยากรดังกล่าว เล็งเห็นว่า “มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ฉะนั้นการที่พนักงานจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะต้องสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้น เกิดแรงจูงใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ โดยเก็บตัวอย่างจากพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 290 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 24-26 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี กักระหว่าง 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่พนักงานมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 12,000 บาท ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงานพบว่า ความคิดเห็นด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านรายได้ / ค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่ามี 4 รายการที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีความพึงพอใจและภาคภูมิใจมากกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน บริษัทมีอุปกรณ์ในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้ปฏิบัติงานที่ทันสมัย และตอบสนองต่อการทำงาน มีวันหยุดงาน วันหยุด นักชัตตฤกษ์ ลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน ตามกฎหมายกระทรวงแรงงานได้กำหนดไว้ ต้องการค่าตอบแทนจากการทำงาน ล่วงเวลามากกว่าการหยุดพักผ่อนอยู่กับครอบครัว ส่วนผลการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จ ของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านชีวิตส่วนตัว

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ในเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และได้รับการยอมรับนับถือ โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานไปศึกษาดูงานและฝึกอบรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและลดการแบ่งระดับชั้นในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้มีงานที่ราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาก็ควรเอาใจใส่ ดูแลพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน และเมื่อมีปัญหาพนักงานสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลา รวมถึงโอกาสในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพราะจะส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับบริษัทอย่างเต็มใจและอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน

Title	The Motivation Affecting on Working of Call Center Employee Case Study: One to One Contacts Public Company Limited.
Student Name	Miss.Piyarat Kansiroj
Student ID.	55671243
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2014
Advisor	Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan
Co - Advisor	Associate Professor Dr. Kulkunya Napompech

ABSTRACT

Each organization needs a growth rate consistently and continuously to create a competitive advantage. The efficient resources management in each organization should be consisted of Man, Material, Machine and Management. Among such resources aforementioned that “Man” is the most important resource. This independent study aimed to study the level of motivation to work affects to performance of One to One Contacts Public Company Limited of call center employees. Data was collected from 290 call center employees. The statistic used to analyze data presented in frequency, percentages, and arithmetic.

In regard to demographic factors, the study showed that most of respondents were female of 24-26 years old, single, holding bachelor degree, employed in the position of call center less than 1 year and 1-3 years of working experience were in resemble ratio, the majority of the responsive sample groups were originally from Bangkok and Metropolitan Region, income between 10,000-12,000 baht per month. The analysis results of employees opinions on working status found that the overview of responsibility, working stability, and income were in mid-range level. Job satisfaction and pride on the current job, advanced equipment responding to the work, day off, public holidays, sick leave, personal leave, vacation leave set by the labor law, and remuneration of overtime over the holidays with family in the high-range level. The finding on motivational factors affecting operation indicated that the motivators to work affects operation were in the high-range level as follows: advancement opportunity, acceptance, working success, and type. The hygiene factors affected the working were in the high-range level consisted of

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

supervision, working status, income and welfare, colleague relationship, working stability, policies and administration, and personal livelihood.

The recommendations derived from this study is that the company should motivate the employees in the areas of work progress and acceptance from colleagues through promotions based on abilities. Encouraging employees to do more studying and get more training, in order to establish a good relationship and reduce stratification in working, will result in smooth and efficient work. Furthermore, the employer should take care of all employees equally, and if the employees have any problems, they should be able to consult with their boss at any time. Also, being given the opportunity to express their opinions will motivate employees to work hard and maintain their loyalty to the company.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ค้นคว้าขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำการค้นคว้า ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม และรองศาสตราจารย์อมรศรี ดันพิพัฒน์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระที่ได้กรุณาแนะนำให้คำปรึกษา ทำให้การศึกษาอิสระฉบับนี้ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ขอขอบคุณ พนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ของบริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนการวิจัยของ คุณนันท์นภัส สว่างการ คุณชาติรี พวงพันธ์ และเพื่อน ๆ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกคน จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รวมทั้งเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการบริหารและจัดการทุกท่านที่มอบกำลังใจและความช่วยเหลือต่าง ๆ

ขอขอบคุณ คุณสุนทรี ดันพิสัยไพสิฐ และคุณประไพร์พร แดงทองดี ที่คอยให้คำปรึกษาในการนำเสนอผลการศึกษา และช่วยสนับสนุนการทำงานจนสามารถทำการศึกษาได้อย่างที่ตั้งใจ จนลุล่วงเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่ได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบแด่ คุณพ่อ คุณแม่ น้อง และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้ค้นคว้า ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ปิยรัตน์ กาฬศิโรจน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง	VIII
สารบัญภาพ	X
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ	6
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	11
2.3 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.4 วิธีดำเนินการวิจัย	22
บทที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	26
3.1 ลักษณะของงานคอลล์เซ็นเตอร์	26
3.2 การปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	30
3.3 ข้อมูลของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	42
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	42
4.2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน	46
4.3 แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์	49
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	57
5.1 สรุป	57
5.2 ข้อเสนอแนะ	58
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก.....	63
แบบสอบถาม.....	64
ประวัติผู้เขียน	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติการลาออกของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ ในระยะเวลา 6 เดือนแรกของปี 2556	2
2.1 การจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจและทำงานได้ดี	10
2.2 ความต้องการของคนตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg	17
2.3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจ 4 ทฤษฎี	19
2.4 ขนาดตัวอย่างที่สุ่มได้ในแต่ละระดับชั้น	23
3.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์บริษัท วันทูน คอนเทคส์ จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2556	30
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ	42
4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุ	43
4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	43
4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	44
4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	44
4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (บาท)	45
4.7 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม	45
4.8 ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย	46
4.9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย	47
4.10 ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ / ค่าตอบแทน	48
4.11 ภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน	48
4.12 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน	49
4.13 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	50
4.14 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	50
4.15 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	51
4.16 ภาพรวมของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์	51
4.17 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	52
4.18 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ	53
4.19 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน	53
4.20 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	54
4.21 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา	54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22	ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร55
4.23	ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตส่วนตัว55
4.24	ภาพรวมของปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์.....56



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 แผนที่สำนักงานบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน).....	33
3.2 ตราสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	34
3.3 ตราสำนักงานประกันสังคม.....	34
3.4 ตราบริษัท ซิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	35
3.5 ตราธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	35
3.6 ตราธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	36
3.7 ตราโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์.....	36
3.8 ตราธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)	37
3.9 ตรากองบังคับการตำรวจจราจร	37
3.10 ตราการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	38
3.11 ตราการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	38
3.12 ตราสายการบินแอร์เอเชีย.....	39
3.13 ตราองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	39
3.14 สถานที่ทำงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์.....	40
3.15 อุปกรณ์ในการทำงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์	41
3.16 การแต่งกายของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์.....	41

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการดำเนินงานของภาคธุรกิจต่าง ๆ ต้องเผชิญกับการแข่งขัน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เนื่องจากทุกองค์กรมีความต้องการให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า มีอัตราการเติบโตอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่ละองค์กรจึงควรประกอบด้วยทรัพยากรทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ มนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) เครื่องจักรอุปกรณ์ (Machine) และกระบวนการจัดการ (Management) ในบรรดาทรัพยากรดังกล่าว เล็งเห็นว่า “มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร เนื่องจากเป็นตัวขับเคลื่อนภารกิจให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้ทุกองค์กรให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มิได้หมายถึง การพัฒนาเฉพาะในเรื่องความรู้ หรือทักษะในการปฏิบัติงานเท่านั้น ต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลาย ๆ ประการ เช่น ด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ เทคนิคและทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้นการที่พนักงานจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะต้องพัฒนาในด้านการสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้น เกิดแรงจูงใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ หากพนักงานขององค์กรปราศจากความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ หรือมีการลาออกจากงานอยู่เสมอ ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางด้านปริมาณ คุณภาพ และความต่อเนื่องของงาน เนื่องจากต้องมีการสอนงานเป็นประจำอยู่เสมอ จึงอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งในด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการจูงใจเพื่อให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติงาน จึงควรเป็นหลักการบริหารจัดการที่ดีวิธีหนึ่งซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแรงผลักดันต่าง ๆ ที่จะ เป็นปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารควรปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานในฐานะสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ ดูแลเรื่องสวัสดิการ เพิ่มสิ่งจูงใจ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้คืออยู่เสมอ

บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในกลุ่มบริษัทสามารถอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2543 โดยเป็นธุรกิจสำหรับให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารครบวงจร (Contact Center) ให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน ด้วยบริการที่หลากหลายพร้อมด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย และบริหารงานโดยทีมงานมืออาชีพภายใต้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต หากมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยเป็นอย่างสูง และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวคิด “ตอบสนองบริการลูกค้าทุกด้านอย่างครบวงจร” (Total Customer Management Solutions with Customized Services) ดังนั้นบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) จึงต้องมีพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ ที่มีใจรักการบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามเนื่องจากการปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ จำเป็นต้องอาศัยทักษะความสามารถด้านสังคม (Soft Skill) และความสามารถด้านอาชีพ (Hard Skill) ซึ่งทั้ง 2 ทักษะนี้คือคุณสมบัติอย่างหนึ่งของตำแหน่งพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ ดังนั้นถ้าหากพนักงานที่เข้ามาทำงานในตำแหน่งดังกล่าวไม่มีความถนัด หรือไม่สามารถพัฒนาทักษะข้างต้นได้ย่อมจะเป็นอุปสรรคในการทำงาน และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาพนักงานลาออกจากการอยู่เสมอ ดังข้อมูลสถิติการลาออกของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2556 (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 สถิติการลาออกของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ ในระยะเวลา 6 เดือนแรกของปี 2556

เดือน	ชื่อโครงการ	จำนวนพนักงานแต่ละโครงการ (คน)	จำนวนพนักงานที่ลาออก (คน)	สัดส่วนพนักงานที่ลาออก (ร้อยละ)	จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงาน (คน)
มกราคม	BUG 1113 ของบริษัท สามารถ มัลติมีเดีย จำกัด	200 คน	30 คน	15%	170 คน
กุมภาพันธ์	บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล ประเทศไทย จำกัด	150 คน	24 คน	16%	126 คน
มีนาคม	สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน	150 คน	39 คน	26%	111 คน
เมษายน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	250 คน	35 คน	14%	215 คน
พฤษภาคม	การรถไฟแห่งประเทศไทย	250 คน	40 คน	16%	210 คน
มิถุนายน	บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด	200 คน	26 คน	13%	174 คน

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากปัญหาการลาออกของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ ทำให้พนักงานบริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ต้องมีภาระในการสรรหาพนักงานใหม่ และต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมให้เกิดความชำนาญและพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ และสัญญาตามที่ได้ตกลงกับทางผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ ของบริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
2. ทราบถึงระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ตามทฤษฎีแรงจูงใจ 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และการได้รับความยอมรับนับถือ 2) ปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ และด้านชีวิตส่วนตัว

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ ของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดยเลือกศึกษาเฉพาะ โครงการที่พนักงานมีการลาออกในปริมาณที่สูง จำนวน ทั้งหมด 6 โครงการ ดังนี้

2.1 BUG 1113 ของบริษัท สามารถ มัลติมีเดีย จำกัด

2.2 บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล ประเทศไทย จำกัด

2.3 สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

2.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.5 การรถไฟแห่งประเทศไทย

2.6 บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม 2556

1.5 นิยามศัพท์

คอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center) หมายถึง ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงรับทำรายการทางธุรกิจต่าง ๆ โดยมีช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ ทาง อีเมล ทางโทรสาร และทางอินเทอร์เน็ต การทำงานของคอลล์เซ็นเตอร์จะทำงานบนพื้นฐานของ ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็ว ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภท และใช้เป็นช่องทาง สำหรับการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าผู้ใช้บริการ

พนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนรับสายโทรศัพท์ของลูกค้าแทน เจ้าของธุรกิจ โดยเจ้าของธุรกิจจะเป็นผู้อบรมให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ภายในบริษัทให้แก่ พนักงาน เพื่อบริการตอบข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าต้องการ ได้ถูกต้องและครบถ้วน

Soft Skill หมายถึง ทักษะในด้านความรู้สึก และอารมณ์ คือ การควบคุมอารมณ์ การใช้น้ำเสียง คำพูดที่ถูกต้อง และการออกเสียงที่ชัดเจนถูกต้อง

Hard Skill หมายถึง ทักษะในด้านข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้น ให้บุคคล ปฏิบัติงานหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาในกรอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งมีองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือ 2) องค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรง แต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้ และสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายการบริหาร และชีวิตส่วนตัว

สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) เช่น พนักงานต้องเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับข้อบกพร่อง และคำแนะนำจากผู้ควบคุมแต่ละโครงการ รวมทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา : บริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดยที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบของการศึกษา และอธิบายผลงานวิจัยในส่วนต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผลและสอดคล้องกับการวิจัย โดยแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้นำเสนอตามลำดับโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

การศึกษาความหมายของแรงจูงใจพบว่า มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงได้เลือกความหมายของแรงจูงใจในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มัลลิกา ดันสอน (2544 : 194 อ้างถึงใน ศิริพร โอพารธรรมรัตน์) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้นที่มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

บุญมัน ธนาสุวัฒน์ (2537 : 122) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ (Motive) เป็นแรงผลักดันจากภายในของแต่ละบุคคล ได้แก่ แรงขับ (Drive) เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น อีกส่วนหนึ่งของแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการ (Need) เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในร่างกาย ส่วนแรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ในภายหลังซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การยอมรับชื่อเสียง เกียรติยศ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในชีวิตฐานะทางสังคม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทางสังคมนั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ตัวบุคคล กลุ่มบุคคล สถาบันต่าง ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ตลอดจนศาสนาและการเมือง

ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2535 : 258) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตทั้งในด้านส่วนบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และการทำงาน ภายหลังจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

ดวงพร หุตะเสวี (2544 : 15) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายใน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

ประสาร มฤคพิทักษ์ (2532 : 117 อ้างถึงใน ศิริพร โอพาณิชธรรมรัตน์) กล่าวไว้ว่าการจูงใจหมายถึง การได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจของผู้อื่น เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่า เพื่อเกิดความสามัคคีธรรมได้ดีกว่า เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของบริษัทได้มากกว่า

ศิริพร โอพาณิชธรรมรัตน์ (2546 : 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ดังนี้ แรงจูงใจหมายถึง ความพยายามใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้น หรือ โน้มน้าว เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำตามที่กำหนดไว้ ด้วยความร่วมมืออย่างยินดีและเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้น ให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ

2.1.2 ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ แบ่งตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลที่มองเห็นคุณค่าของการทำงานว่ามีประโยชน์ และจะทำด้วยความเต็มใจเพื่อมุ่งหวังความสำเร็จในการทำกิจกรรม โดยไม่ต้องมีใครควบคุม ความสำเร็จในการทำกิจกรรมจะเป็นรางวัลภายในที่มีค่ามากกว่ารางวัลภายนอก เช่น ความอยากรู้อยากเห็น อยากเด่นอยากดัง อยากก้าวหน้า ความทะเยอทะยานของบุคคล เป็นต้น แรงจูงใจประเภทนี้มีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุด เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้เป็นอย่างดี เป็นแรงจูงใจที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงมากที่สุดถึงแม้ว่าจะทำได้ยากกว่าวิธีอื่นก็ตาม

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งอื่นที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล เช่น รางวัล คำชมเชย สิ่งล่อใจอื่น ๆ เป็นต้น โดยไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้น ๆ แรงจูงใจภายนอกอาจเป็นแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายและมีทิศทางโดยกระบวนการใด ๆ ก็ได้จากภายนอกตัวบุคคล เช่น การแข่งขันที่หวังชัยชนะและรางวัลการเสริมแรงจากการได้รับความพอใจ การลงโทษ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320-321) ได้แยกประเภทของสิ่งจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้เป็นอิทธิพลโดยตรงในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถใช้จูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ สิ่งจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง ส่วนสิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่มีค่าใช้จ่าย เป็นความต้องการทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่อง ชมเชย การยอมรับจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2537 : 124-125) กล่าวว่าไว้ว่า นักจิตวิทยาบางกลุ่มยังแบ่งแรงจูงใจทางสังคมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ โดยมีความมานะพยายาม พยายามฝ่าอุปสรรค เอาชนะความล้มเหลวเพื่อไปสู่จุดหมายที่ต้องการ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้ยังมีแผนการและความพยายามมากกว่าอีกด้วย

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ ชอบพอ เอื้ออาทร มักจะแสดงออกโดยการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี ยอมคล้อยตาม หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ชอบเข้าสังคม ฟังพาดสายได้และรู้จักฟังผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นทั้งโดยตรงและทางอ้อม หรือชอบโต้แย้งถกเถียงเอาชนะ มีลักษณะก้าวร้าว บางคนยิ้มแย้มแจ่มใส แต่ทำไปเพื่อให้ผู้อื่นอยู่ใต้อำนาจของตน ไม่พอใจในการอยู่ภายใต้อำนาจการนำของผู้อื่นหรือถูกวิพากษ์วิจารณ์

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติที่ดีของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรักงานและจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว องค์กรทุกแห่งจึงสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 125)

กิลเมอร์ (Gilmer. 1967 : 380-384 อ้างถึงใน ฌฐเดช จันทรางศุ. 2547 : 17) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) พบว่าคนงานชายจะเห็นค่าจ้างมีความสำคัญกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าทำงานในหน่วยงานรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัดย่อมเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออก

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of The Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ย่อมจะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง กระบวนการวิธีทำงานและบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ เพราะมีกระบวนการวิธีทำงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นกรวางแผนงาน การจัดการองค์การ การบริหารงาน และการประเมินผลงาน ทุกกระบวนการต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533 : 80-81) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่สำคัญ คือ

1. สัมฤทธิ์ผลในงาน (Achievement) พนักงานย่อมต้องการความสำเร็จในการทำงาน และความพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) โดยทั่วไปทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นถ้าผู้บริหารยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการยกย่องชมเชยหรือการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม มีส่วนจูงใจในการทำงานอย่างมาก

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ เพราะการเข้าสู่ตำแหน่งใหม่ หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่มีความท้าทาย จะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้บุคคลมีโอกาสพัฒนา หรือเสริมสร้างทักษะ หรือการทำงานตามที่สนใจ หรือให้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่สนใจ

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี ย่อมต้องการทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบการถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการทำงานไม่ว่าจะเป็น การกำหนดนโยบาย วิธีการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน รวมทั้งจะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

การจูงใจมีผลสำคัญในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องหยิบบัญชาความต้องการให้พนักงานเพื่อก่อให้เกิดความพอใจและทำงานได้ดี (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 การจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจและทำงานได้ดี

ความต้องการของพนักงาน	พนักงานเกิดความพอใจและทำงานได้ดี
1. ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - มีรายได้ดี - ได้รับสิทธิและประโยชน์ - ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง - ได้รับความก้าวหน้า - มีความมั่นคงในงานที่ทำ
2. ความมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความมั่นใจและเชื่อใจต่อผู้บังคับบัญชา - รู้สถานภาพของตนเอง - เป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา - มีความรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมความเป็นเจ้าของ - ได้รับการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม
3. มีการยอมรับความรู้ความสามารถ	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับรางวัลในผลงานที่ดี - มีส่วนสร้างสรรค์หน่วยงาน และสังคม - ได้รับความยกย่องในความสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ความต้องการของพนักงาน	พนักงานเกิดความพอใจและทำงานได้ดี
4. มีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถ	-รู้สึกว่าความสามารถของตน ได้ถูกนำไปใช้ -มีความเจริญก้าวหน้ากับงาน -ได้มีส่วนร่วมใน กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ -ได้ทำงานชนิดต่างๆ ที่ไม่จำเจน่าเบื่อ
5. ได้รับการยกย่อง	-รู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติในฐานะมนุษย์ และ ได้รับการเคารพในศักดิ์ศรี

ที่มา : ติลา สีนานูเคราะห์. 2530 : 140

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ซึ่งเสนอโดยนักจิตวิทยาชื่อ อับบราฮัม มาสโลว์ ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ ได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น มีปัจจัยขององค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดภัยจากการถูกคุกคามใดๆ เป็นต้น องค์กรสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นี้ โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกสบายในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคม และเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิต การให้เสรีภาพในการรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

3. ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ใช้วิธีนิเทศงานด้วยการแนะนำช่วยเหลือฉันท์มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับที่สี่ที่เกี่ยวกับการนับถือตนเอง และการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์กรสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัส แม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็นโล่ หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะเป็น “บุคคลดีเด่นประจำเดือนของบริษัท” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

5. ความต้องการสำเร็จที่ได้ทำดังใจปรารถนา (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self-fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้นบุคลากรที่อยู่ในระดับนี้ จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์กรซึ่งหาได้ยากยิ่ง

จากทฤษฎีของมาสโลว์ ปัจจัยที่เป็นความต้องการระดับล่าง เช่น ความต้องการทางร่างกายหรือด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่มาจากสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ในขณะที่ความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนามีลักษณะเป็นสิ่งจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) มาสโลว์เชื่อว่า มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือความต้องการทางร่างกายก่อน จึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการเหล่านี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จะเป็นพลังที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น แต่ถ้าความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับนั้นจะไม่เป็นแรงจูงใจอีก โดยผู้นั้นจะแสวงหาความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ทั้งนี้ยกเว้นความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนาที่ยังเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอ แม้ว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้ว และผลวิจัยชี้ว่ามนุษย์แต่ละคนมีระดับความต้องการที่เป็นแรงจูงใจต่างกัน ทั้งนี้มีใช้ทุกคนที่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูงจากการทำงาน

อย่างไรก็ตามจุดอ่อนที่นักวิจัยวิจารณ์มากเกี่ยวกับทฤษฎีนี้คือ ขาดความถูกต้องแน่นอนในเรื่องความต้องการและการจัดลำดับของการเป็นตัวจูงใจ โดยนักวิจัยระยะหลังพบว่าไม่สามารถยืนยันได้ว่าแนวคิดของมาสโลว์ถูกต้อง ที่ระบุว่าความต้องการของมนุษย์มีเพียง 5 ระดับ และเป็น

แรงจูงใจที่ต้องเกิดขึ้นตามลำดับขั้นเท่านั้น อย่างไรก็ตามทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ยังมีประโยชน์และถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในหลายวงการ (ณัฐเดช จันทรางศุ. 2547 : 14)

2.2.2 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

ศึกษาวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แนวคิดนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสมมติฐาน 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

1. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X assumptions) มีรายละเอียดดังนี้

1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงานคนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับและควบคุมสั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจกับการถูกบังคับ ต้องการเลี้ยงความรับผิดชอบมีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

ทฤษฎี X (Theory X) คือ คนประเภทเกียจคร้านในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

2. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y assumptions) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 มนุษย์ใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือพักผ่อน

2.2 การควบคุมภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่การยอมรับความรับผิดชอบแต่ยังมีการแสวงหาด้วย

2.5 สมรรถภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับระดับของการจินตนาการระดับสูง ความซื่อสัตย์และความคิดสร้างสรรค์

2.6 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

ทฤษฎี Y (Theory Y) คือ คนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม ทำทาสความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่าทฤษฎีทั้ง 2 ทฤษฎีที่ว่าด้วยพฤติกรรมของคนซึ่งการที่จะทำให้คนต่าง ๆ เหล่านั้น มีพฤติกรรมไปในทางที่ดี สร้างสรรค์ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นจะต้องมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้น ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 309-310)

2.2.3 ทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอเฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

แอลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ ที่เป็นความต้องการทางร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งการต้องตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์กร จึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม และบางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่แอลเดอเฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกต้องซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

3. ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth Needs) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้ จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนากับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility)

ส่วนที่ทฤษฎีอีอาร์จี แตกต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่

1. ทฤษฎีอีอาร์จีไม่เชื่อว่า ความต้องการที่อยู่ในระดับต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองเรียบร้อยก่อน จึงจะเกิดความต้องการในระดับสูงที่มีความเป็นรูปธรรมน้อยกว่าตามมา ด้วยเหตุนี้ ทฤษฎีอีอาร์จีจึงไม่กำหนดระดับความต้องการที่ค่อนข้างตายตัวนัก โดยเชื่อว่าบุคคลที่มีประสบการณ์และภูมิหลังมาก่อน อาจแสดงความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านความงอกงาม ทั้งที่ความต้องการเพื่อการคงอยู่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ได้ ดังนั้นทฤษฎีอีอาร์จีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จึงให้การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลในแง่โครงสร้างของการจูงใจได้อย่างกว้างขวางกว่า ทฤษฎีของมาสโลว์

2. ทฤษฎีฮิอาร์จี้เชื่อว่า ถ้าบุคคลยังมิได้รับการตอบสนองความต้องการที่เป็นระดับสูงกว่าจะยิ่งทำให้บุคคลนั้น เพิ่มความปรารถนาได้รับการตอบสนองความต้องการที่อยู่ในระดับต่ำกว่ามากยิ่งขึ้น ประเด็นนี้จึงเป็นจุดแตกต่างที่สำคัญไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ เพราะมาสโลว์เชื่อว่า ถ้าความต้องการอย่างแรงกล้าด้านการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) ยังไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลผู้นี้จะไม่กลับไปสนใจให้ตอบสนองความต้องการระดับที่ต่ำกว่าคือ ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) แต่อย่างใด แต่ทฤษฎีฮิอาร์จี้เชื่อว่า ถ้าพนักงานไม่สามารถบรรลุความต้องการในระดับสูงได้ พนักงานจะลดระดับความต้องการที่ต่ำกว่าลง ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะรูปธรรมมากขึ้น ตัวอย่างเช่น พนักงานเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ต้องการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้า แต่ไม่สามารถบรรลุความต้องการนี้ได้ ย่อมจะเปลี่ยนไปแสวงหาความต้องการเพื่อการคงอยู่แทน โดยอาจเรียกร้องหัวหน้าขอเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่าง ๆ มากขึ้น แอลเดอเพอร์จึงสรุปว่า ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วสามารถทำหน้าที่เป็นตัวจูงใจ เพื่อทดแทนความต้องการระดับสูงกว่าที่ไม่ได้รับการตอบสนองได้โดยสรุปทฤษฎีฮิอาร์จี้ ตั้งอยู่บนสมมุติฐานด้านการจูงใจที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1. ถ้าความต้องการที่อยู่ลำดับล่างสามารถตอบสนองได้มากเพียงไร ยิ่งทำให้เกิดความต้องการที่อยู่ในลำดับสูงเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น
2. ถ้าความต้องการที่อยู่ลำดับสูงได้รับการตอบสนองน้อยเพียงไร ยิ่งทำให้เกิดความต้องการที่อยู่ในลำดับล่างเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น

ในทฤษฎีฮิอาร์จี้ถือความต้องการระดับล่างสุดคือ ความต้องการเพื่อการคงอยู่เป็นสิ่งจูงใจภายนอก ส่วนความต้องการระดับสูงกว่า คือ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านความงอกงาม ถือเป็นสิ่งจูงใจภายใน ทั้งนี้แอลเดอเพอร์เชื่อว่า ความต้องการทั้งสามระดับดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ด้วยเหตุนี้การให้บุคคลตอบสนองความต้องการทางด้านความงอกงามด้วย

การกระตุ้นหรือมอบหมายงานที่ทำทนายให้ทำนั้น เป็นเรื่องที่เป็นไปได้ แม้ว่าบุคคลผู้นั้นยังมิได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อการคงอยู่ก็ตาม ในทำนองเดียวกันบางครั้งปัจจัยจูงใจภายนอกสามารถที่จะทดแทนปัจจัยจูงใจภายในได้ ดังตัวอย่างเช่น บุคคลที่ปฏิเสธต่องานที่ส่งเสริมความงอกงาม อาจพึงพอใจที่ได้รับการไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือจากหัวหน้าเป็นการชดเชยมากกว่า (สมยศ นาวิการ. 2546 : 307)

2.2.4 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg (Motivation Factor – Hygiene Factor)

ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจและชำระรักษา (Motivation – Hygiene Maintenance Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจสุขอนามัย (Motivation – Hygiene Theory) Frederick Herzberg ได้แบ่งปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน

1.2 การได้รับการชมเชยยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

1.3 ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นสูงขึ้นไป

1.4 โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก

ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี ซึ่งจัดเป็นความต้องการในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของทฤษฎีความต้องการของ Maslow คือ ความต้องการการยกย่องนับถือ และต้องการความสำเร็จ

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

2.2 การบังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร

2.4 อัตราค่าจ้าง

2.5 ความมั่นคง

2.6 สภาพการทำงาน

2.7 สถานภาพในการทำงาน

ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ตามทฤษฎีความต้องการ Maslow ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการจูงใจการทำงานของบุคคล ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากขาดปัจจัยสุขอนามัย อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานได้ เช่น การนัดหยุดงานของบริษัทห้างร้านหรือโรงงาน เพื่อเรียกร้องค่าจ้างแรงงาน ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้คนทำงานพึงพอใจ แต่แท้ที่จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งเทียมเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมออนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนดานการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พุงหรือธำรงรักษาไว้ และป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ และรวมตัวกันเรียกร้องหรือต่อรองเท่านั้น ในทำนองเดียวกันปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่ถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แม้ว่าปัจจัยด้านนี้จะไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนงานภายในองค์กร แต่ถ้าหากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้ สำหรับปัจจัยด้านนี้ที่มีในองค์กรที่เป็นทางการนั้น ได้แก่ การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ได้รับการศึกษาให้กว้างขวางออกไปอีก จนกระทั่งมีความเชื่อว่า ความต้องการทางด้านการจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบำรุงรักษาซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของควมมีอาวุโส ค่าจ้าง ผลประโยชน์พิเศษและอื่น ๆ หากเป็นไปอย่างไม่เหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้
3. พนักงานจะเกิดความไม่พอใจ เมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น และหาข้อผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม
4. เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และการยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา
5. ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลงหากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว

ความต้องการของคนตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg สามารถสรุปออกมาเป็นตารางได้ดังนี้ (ตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.2 ความต้องการของคนตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg

ปัจจัยของ Frederick Herzberg	ความต้องการของพนักงาน
ปัจจัยกระตุ้น หรือ ปัจจัยจูงใจ	- ตัวงานเอง - ความสำเร็จของงาน - ความรับผิดชอบ - ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ปัจจัยของ Frederick Herzberg	ความต้องการของพนักงาน
ปัจจัยกระตุ้น หรือ ปัจจัยจูงใจ	- การได้รับการยกย่อง - สถานภาพการปฏิบัติงาน
ปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน	- ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา - เพื่อนร่วมงาน - ผู้ใต้บังคับบัญชา - การบังคับบัญชา - นโยบาย, การบริหารของหน่วยงาน - สภาพการทำงาน - เงินเดือน - ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว

ที่มา : ทงทพิพภา วิริยะพันธุ์. 2546 : 46

จากตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยค้ำจุนจะมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจเป็นอย่างมาก หากขาดปัจจัยใดจะทำให้ภาวการณ์ทำงานไม่เหมาะสม (วิจิตร วรุตชางกูร อ้างถึงใน กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534)

แนวคิดของ Herzberg ได้นำมาใช้ทั้งในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมและวงการรัฐบาลอย่างกว้างขวาง และใช้เป็นรากฐานของการจัดทำโครงการงานบุคคล โครงการฝึกอบรมการพัฒนาการบริหารงานและในการสรรหาตัวบุคคล นอกจากนี้ยังนำมาใช้ในการควบคุมคุณภาพ การบริหารค่าจ้างเงินเดือนและการขยายงานอีกด้วย การนำเอาแนวคิดนี้ไปใช้กับการบริหารงานได้ถูกต้องจะก่อให้เกิดการงานบรรลุความสำเร็จเป็นส่วนใหญ่

การนำทฤษฎี Herzberg มาใช้เพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง จะต้องดำเนินการดังนี้

1. ให้พนักงานแต่ละคนมีความพอใจขณะทำงาน โดยพนักงานจะได้รับปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียงโดยพิจารณาจ่ายค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม
2. จะต้องป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานมีการจัดระบบการสื่อสารให้ติดต่อกันได้ทั้ง 2 ทาง คือ จากผู้บริหารถึงพนักงาน และจากพนักงานกลับมายังผู้บริหาร
3. จัดให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงในการทำงาน ด้วยการจ่ายค่าจ้างในอัตราที่สูง มีหลักประกันในอาชีพ มีสภาพการทำงานที่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. จัดให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งจะต้องมีทั้งโอกาส ตำแหน่งหน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอสำหรับความก้าวหน้าของพนักงานที่มีผลงานดี ความประพฤติดี เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จะต้องมีการวางแผน จัดกรอบอัตรากำลังของบริษัทไว้เป็นแผนระยะสั้น 1 – 3 ปี และแผนระยะยาว 5 ปี (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 112)

จากทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจทั้ง 4 ทฤษฎีข้างต้น สามารถเปรียบเทียบได้ดังนี้ (ตารางที่ 2.3)

ตารางที่ 2.3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจ 4 ทฤษฎี

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์	ทฤษฎีอิอาร์จีของ แอลเดอเฟอร์	ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก
1. ความต้องการทางกายภาพ	1. ทฤษฎี X	1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่	1. ปัจจัยจูงใจ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	2. ทฤษฎี Y	2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์	2. ปัจจัยสุขอนามัย
3. ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม		3. ความต้องการด้านความงอกงาม	
4. ความต้องการการยอมรับนับถือ			
5. ความต้องการบรรลุสิ่งที่ตั้งใจ			

ที่มา : เปรมฤดี เอื้อศิริมนต์. 2550 : 16

2.3 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดา สุขใจ (2548) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 18 - 30 ปี รายได้อยู่ในช่วง 5,000 - 10,000 บาท ต่อเดือน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีสถานภาพสมรสและ โสด มีภาระรับผิดชอบส่วนตัวเท่ากัน การศึกษาโดยหลักการของทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factor Theory) ของเฮิร์ชเบิร์ก พบว่าแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงพบว่า ด้านความสำเร็จของงานและด้านชีวิตส่วนตัว มีระดับแรงงูใจในการทำงานสูงสุด ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและความมั่นคงในงาน มีระดับแรงงูใจในการทำงานต่ำที่สุด และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงงูใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติงานพบว่า ระดับงาน รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการทำงานโดยรวม

วลิ ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน โดยศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยงูใจและปัจจัยสุขอนามัย ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยงูใจ และปัจจัยค่าจูงมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า มนุษย์มีแรงงูใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงงูใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงาน และสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

กรกช ใจซื่อตรง (2550) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนมากมีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับในระดับปานกลาง พนักงานในระดับบังคับบัญชาส่วนมาก มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานตามระดับของพนักงานบริษัท SCT จำกัดได้แก่ระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวม และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ผ่านการคัดค้าน ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิรัชยา พรอมมา (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูไนเต็ด สตีลเวอร์ค จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูไนเต็ด สตีลเวอร์ค จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน และเห็นด้วยในระดับน้อย มี 2 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการยอมรับนับถือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าไม่แตกต่างกัน

ชาติรี พวงพันธ์ (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานตอกเสาเข็ม กรณีศึกษา บริษัท ปันจัน ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีสัดส่วนของสถานภาพโสดใกล้เคียงกับสถานภาพสมรส มีตำแหน่งเป็นพนักงานค่าแรงรายวัน และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงานพบว่า ความคิดเห็นด้านรายได้ค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านงานที่ได้รับมอบหมาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมี 3 รายการที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ การจ่ายค่าตอบแทนทุก 15 วัน ทำให้สามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินได้ รองลงมา คือ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เงิน สามารถเบิกทวงเงินเดือนค่าแรง ได้เต็มจำนวนตามที่ขอเบิกทวง และต้องการค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลามากกว่าการหยุดพักผ่อนอยู่กับครอบครัว ส่วนผลการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว และในระดับมาก ได้แก่ ด้านรายได้ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร และด้านการบังคับบัญชา เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในรายการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นปัจจัยสุขอนามัยด้านชีวิตส่วนตัวที่ทุก ๆ ปัจจัยของลักษณะส่วนบุคคล ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

สรุปจากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาข้างต้นพบว่า ในการที่พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ผลงานทั้งปริมาณและคุณภาพนั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดัน และเมื่อพนักงานในองค์กรได้รับแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานแล้วจะแสดงพฤติกรรมตอบสนองไปในสิ่งที่ตนเองต้องการซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นจากปัจจัยเพียงปัจจัยเดียว แต่จะเกิดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ประกอบกันตามที่ได้มีผู้ศึกษาวิจัยข้างต้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ยึดหลักแนวคิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กที่ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านปัจจัยค่าเงินและปัจจัยจูงใจ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ให้ความสนใจทั้งตัวบุคคลในองค์กรและสภาพแวดล้อมในองค์กร

2.4 วิธีดำเนินการวิจัย

2.4.1 ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาวិเคราะห์ และคัดเลือกข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่มีผู้รวบรวมไว้แล้ว คือ หนังสือ บทความ เอกสาร สถิติ อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.4.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์

2.4.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้น 1,006 คน ซึ่งเป็นพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์จำนวน 6 โครงการที่มีอัตราการลาออกสูง คือ

1. BUG 1113 ของบริษัท สามารท มัลติมีเดีย จำกัด จำนวน 170 คน
2. บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล ประเทศไทย จำกัด จำนวน 126 คน
3. สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน จำนวน 111 คน
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 215 คน
5. การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 210 คน
6. บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด จำนวน 174 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

(Taro Yamane. 1973 : 125)

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

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร (ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,006 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{1006}{1 + 1006(0.05)^2}$$

$$n = 286 \text{ คน}$$

ได้จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ 286 คน

2.4.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. ผู้ศึกษาได้สุ่มตัวอย่างตามลำดับชั้นอย่างมีสัดส่วน (Stratified Random Sampling)

ได้ขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ขนาดตัวอย่างที่สุ่มได้ในแต่ละระดับชั้น

ชื่อโครงการ	จำนวนพนักงาน คอลล์เซ็นเตอร์ (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
BUG 1113 ของบริษัท สามารถ มัลติมีเดีย จำกัด	170 คน	50 คน
บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล ประเทศไทย จำกัด	126 คน	36 คน
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน	111 คน	32 คน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	215 คน	62 คน
การรถไฟแห่งประเทศไทย	210 คน	60 คน
บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด	174 คน	50 คน
รวม	1,006 คน	290 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผู้ศึกษาสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโครงการที่มีความสะดวกและยินดีในการให้ความร่วมมือสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละโครงการจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ คือ 290 คน

2.4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิด (Close End) แบบเลือกตอบ (Check List) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน

5
4
3
2
1

ความหมาย

มากที่สุด
มาก
ปานกลาง
น้อย
น้อยที่สุด

ในการสรุปจะต้องนำคะแนนรวมของความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มาหาค่าเฉลี่ยและนำไปเปรียบเทียบกับช่วงคะแนนซึ่งกำหนดไว้ คือ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงระดับคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแสดงระดับความคิดเห็นและระดับแรงจูงใจได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

3.1 ลักษณะของงานคอลล์เซ็นเตอร์

งานคอลล์เซ็นเตอร์เป็นงานหนึ่งในงานด้านบริการ จะมีพนักงานคอยให้บริการตอบข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของลูกค้า ก่อนที่พนักงานทุกคนจะเข้ามาปฏิบัติงานจะต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของข้อมูลที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้า (Hard Skill) และทักษะด้านการควบคุมอารมณ์ (Soft Skill) โดยอุปกรณ์ในการใช้งานนั้นประกอบไปด้วยคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ระบบดิจิทัล (IP Phone) และหูฟัง (Headset) สามารถแบ่งออกเป็น 8 ประเภทดังนี้ (ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน). 2556)

1. บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ครบวงจร (Outsourced Contact Center Services) คือ สำหรับหน่วยงาน หรือ องค์กรใดที่มีความสนใจจะมีหน่วยงานคอนแทคส์เซ็นเตอร์ไว้ใช้งานแต่ไม่ต้องการที่จะจัดตั้งระบบเอง สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานโดยการว่าจ้างใช้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ครบวงจรแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นบริการที่หลายองค์กรนิยมใช้กันในปัจจุบัน โดยสามารถว่าจ้างดำเนินการได้ทั้งโครงการในระยะยาว และโครงการระยะสั้น สามารถแบ่งออกเป็นประเภทย่อย ๆ ได้ดังนี้

1.1 Information Provider คือ บริการรับสายและให้ข้อมูล ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการ หรือกิจกรรมส่งเสริมการขาย ผ่านทางโทรศัพท์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า และเป็นช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ พร้อมจัดเก็บข้อมูลซึ่งลูกค้าสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการวางแผนงานได้ในอนาคต การให้บริการข้อมูลก่อนและหลังการขาย อาทิ ให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป ข้อมูลสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ การดำเนินการตามคำขอของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

1.2 Customer Care คือ การบริการบริหารโครงการ เพื่อจุดประสงค์สร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Management) ในระยะยาวโดยปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยการวิเคราะห์ เพื่อจัดกิจกรรมทางการตลาดได้ตรงจุดประสงค์ รวมถึงบริหารการนำเสนอขายทั้งในรูปแบบ การส่งข้อมูลข่าวสารทางการตลาดแก่ลูกค้าโดยตรง (Direct marketing) รับแจ้งเรื่อง ดำเนินการ และติดตามเรื่องต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าของผู้ใช้บริการแจ้ง เสมือนเป็นผู้ช่วยดูแลเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 Order Taking คือ บริการรับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ ลดภาระในการจัดการรับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการให้กับองค์กร และช่วยเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าด้วยการบริการตลอด 24 ชั่วโมง

1.4 Complaint Handling คือ บริการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ รวมถึงรับคำติชม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จากลูกค้าของผู้ให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่บริษัทฯ ซึ่งผ่านการฝึกอบรมในการรับสถานการณ์ของเรื่องร้องเรียนทุกรูปแบบอย่างมืออาชีพ พร้อมดำเนินการติดตามผลและแจ้งให้ลูกค้าของผู้ให้บริการทราบ เพื่อสร้างความประทับใจ และยังเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการอีกด้วย

1.5 Technical Support / Help Desk คือ บริการให้คำปรึกษาด้านเทคนิค และแก้ปัญหาการใช้งาน เพื่อช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานแก่ลูกค้า อาทิ ปัญหาด้านไอทีหรือการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เป็นการแบ่งเบาภาระในการให้บริการ และสร้างความประทับใจในบริการหลังการขายเพื่อมัดใจลูกค้าให้เลือกใช้สินค้าและบริการของผู้ให้บริการต่อไป

1.6 Tele-Sales คือ บริการนำเสนอให้คำแนะนำ และจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางโทรศัพท์ โดยทีมเจ้าหน้าที่ซึ่งมีทักษะในการขายสินค้าผ่านทางโทรศัพท์โดยเฉพาะ ช่วยให้เพิ่มรายได้ ประหยัดค่าใช้จ่าย และลดความยุ่งยากในการว่าจ้างพนักงานขายหรือจัดตั้งสาขา สถานที่ในการขาย ทั้งยังเป็นการเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการอีกทางหนึ่ง

1.7 Tele-Survey คือ การเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัย การสำรวจข้อมูล และสำรวจความคิดเห็นทางโทรศัพท์ เพื่อเก็บข้อมูลทางการตลาดให้กับองค์กรของผู้ให้บริการจากกลุ่มเป้าหมายโดยตรงอย่างรวดเร็ว พร้อมสรุปรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการวางแผนการตลาด การพัฒนาสินค้าและการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.8 Payment Reminder คือ การโทรติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งเตือนให้ชำระค่าสินค้าและบริการที่เกินกำหนดเวลาชำระแทนผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มโอกาสในการเรียกเก็บหนี้ค้างชำระให้ได้ตรงตามกำหนด ลดการสูญเสยรายได้ขององค์กร และลดค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้จากลูกค้าด้วยตัวผู้ให้บริการเอง

1.9 Direct Marketing Support คือ บริการช่วยในงานสนับสนุนกิจกรรมการตลาด รวมถึงการติดต่อประสานงานลูกค้าแทนผู้ให้บริการ ในวาระต่าง ๆ เช่น การจัดส่งอีเมลล์ให้กับลูกค้าโดยตรง การติดต่อยืนยันนัดหมายกับลูกค้า เป็นต้น

1.10 Campaign Management คือ บริหารกิจกรรมส่งเสริมการขาย รับสายโดยเจ้าหน้าที่มืออาชีพ เพื่อให้ข้อมูลสินค้า บริการ และกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ พร้อมจัดเก็บข้อมูลลูกค้าของผู้ให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วนตลอดระยะเวลาของโครงการ

1.11 Data Entry and Database Clean up คือ บริการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูล รวมทั้งการเก็บข้อมูลต่าง ๆ อาทิเช่น ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่จำเป็นทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตลาด พร้อมทำการตรวจสอบความถูกต้องและจัดเก็บบันทึกข้อมูลลงบนระบบได้อย่างรวดเร็ว แม้จะเป็นฐานข้อมูลจำนวนมาก ช่วยให้ประหยัดเวลา และเพิ่มความชัดเจนของข้อมูลที่พร้อมจะนำไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรได้ทันที

2. บริการออกแบบและพัฒนาระบบศูนย์บริการลูกค้าแบบครบวงจร (Turnkey Solutions) คือ การออกแบบวางระบบคอนแทคส์เซ็นเตอร์ ทั้งระบบแบบครบวงจร (Turnkey Total Solutions) สำหรับองค์กรที่ต้องการจะลงทุนและติดตั้งระบบภายในองค์กรเอง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้านคอนแทคส์เซ็นเตอร์โดยเฉพาะ โดยจะทำหน้าที่ในการจัดหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน (Software Application) ที่ใช้ในระบบคอนแทคส์เซ็นเตอร์รวมทั้งการรวมระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเน้นออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

2.1 Solution Design & Integration คือ การออกแบบและติดตั้งระบบคอลล์แทคส์เซ็นเตอร์ให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะ และรองรับลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร เพื่อให้มีระบบคอลล์แทคส์เซ็นเตอร์ในการให้บริการลูกค้าของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

2.2 Software Application Development คือ บริการจัดหา พัฒนา และติดตั้งซอฟต์แวร์โซลูชัน (Software Solutions) อื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการจัดการในระบบศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ เช่น ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ระบบการแจ้งเตือนไฟล์เสียง และหน้าจอข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ (Voice-logger) ระบบรายงานผ่านเว็บระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Base Management) ที่เหมาะสมสำหรับระบบงานของแต่ละองค์กร โดยเฉพาะ เพื่อช่วยสนับสนุนการให้บริการลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2.3 Project Management คือ บริการบริหารงานโครงการเพื่อช่วยลดภาระการทำงาน ขององค์กรด้วยทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้านระบบคอลล์แทคส์เซ็นเตอร์ที่เปี่ยมด้วยประสบการณ์เพิ่มความไว้วางใจแก่ลูกค้าในการรับบริการคอลล์แทคส์เซ็นเตอร์จากองค์กร

2.4 Maintenance Service คือ บริการดูแลบำรุงรักษาระบบคอลล์แทคส์เซ็นเตอร์ โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญปัญหาต่าง ๆ จะได้รับการดูแลป้องกัน และแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น ปัญหาต่าง ๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว

3. บริการให้เช่าระบบคอลล์แทคส์เซ็นเตอร์แบบเต็มรูปแบบ (Contact Center Facility Outsourced) คือ กรณีที่องค์กรที่ไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบคอลล์แทคส์เซ็นเตอร์เอง ดังนั้นทาง บริษัทฯ มีบริการให้เช่าระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์คอลล์แทคส์เซ็นเตอร์ โดยให้องค์กรสามารถเลือกเช่าศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน โดยไม่ต้องลงทุนเอง อีกทั้งยังเป็นการเอากุณนเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนการค้ำ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ ให้บริการใช้ระบบทั้งแบบภายในและภายนอกสถานที่ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 2 รูปแบบด้วยกันคือ

3.1 การบริการเช่าใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์คอลล์เทคส์เซ็นเตอร์ ณ สถานที่ของบริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

3.2 การบริการเช่าใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์คอลล์เทคส์เซ็นเตอร์ ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ

4. บริหารงานขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telemarketing Management) คือ การบริหารงานขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ รวมถึงการบริการผ่านทางโทรศัพท์สำหรับสินค้าและบริการทางการเงิน และการประกัน โดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทจะทำการติดต่อไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำเสนอสินค้าและผลิตภัณฑ์ผ่านทางโทรศัพท์ พร้อมให้คำแนะนำและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

5. บริการฝึกอบรมด้านงานบริการ (Customer Service Academy) คือ การอบรม เตรียมความพร้อม และพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านงานบริการในแต่ละระดับที่ดูแลงานในศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) โดยเฉพาะทั้งนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ในระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้าทีม และระดับจัดการ โดยมีบริการฝึกอบรมทั้งภายในและนอกสถานที่

6. การบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แบบเบ็ดเสร็จ (Customer Service Representative Outsourced) คือ การให้บริการบริหารจัดการและจัดหางานบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบ และควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงาน

7. Hosted Solution คือ บริการเช่าระบบคอลล์เทคส์เซ็นเตอร์ อีกรูปแบบหนึ่งที่ บริษัทฯ ช่วยแบ่งเบาภาระการลงทุนในระบบคอลล์เทคส์เซ็นเตอร์ที่มีความซับซ้อน และต้นทุนสูง ซึ่งระบบคอลล์เทคส์เซ็นเตอร์ พนักงานคอลล์เซ็นเตอร์สามารถทำงานได้นอกสถานที่ไม่ต้องนั่งอยู่ที่สถานที่ทำงาน ซึ่งจะทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการเชื่อมต่อชุดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และหูฟังมายังระบบหลักซึ่งให้บริการ

8. การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Outsourcing) เป็นการสนับสนุนด้านการตลาดและการขาย งานบริการดูแลลูกค้า โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 การปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

เนื่องจากบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่รับจ้างออกแบบ ติดตั้งระบบคอลล์เซ็นเตอร์ พร้อมทั้งจัดสรรบุคลากรให้กับบริษัทของลูกค้า ซึ่งสถานที่ในการติดตั้งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ 1. การติดตั้งระบบที่บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) 2. การติดตั้งระบบที่บริษัทของลูกค้า ซึ่งทั้ง 2 สถานที่นั้น มีบุคลากรเป็นจำนวนมากและหลากหลายวิชาชีพ ตลอดจนทักษะและความชำนาญในด้านการตอบข้อมูลแก่ลูกค้าในแต่ละโครงการ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของแต่ละโครงการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมที่สำนักงานใหญ่เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ความรู้ทางด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ของลูกค้า และการควบคุมอารมณ์ของพนักงานขณะปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพ และงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานที่บริษัทได้ตั้งไว้ ทางบริษัทจึงมีฝ่ายโอเพอร์เรชั่นในสำนักงานใหญ่ เพื่อดูแลพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ที่สำนักงานใหญ่ และที่ทำงานลูกค้าเปรียบเสมือนบุคคลในครอบครัว ส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรบางคนปฏิบัติงานจากพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ที่ทำงานเป็นช่วงเวลา ได้รับการเลื่อนตำแหน่งมาเป็นพนักงานประจำ เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งนอกจากพนักงานจะได้ค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน บริษัทยังให้สวัสดิการที่ดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2556

ลำดับที่	สวัสดิการ
1	เงินเดือน ค่าล่วงเวลา
2	ค่ารักษาพยาบาล สำหรับพนักงาน
3	เงินช่วยเหลือ (กรณีเสียชีวิต) สำหรับ พนักงาน คู่สมรส บุตร บิดามารดา พี่น้องร่วมบิดามารดา
4	โบนัสประจำปี
5	เงินช่วยเหลือเมื่อออกจากงาน (เฉลี่ย 1.26 เดือนต่อจำนวนปีทำงาน)
6	ของขวัญวันเกิดและของขวัญวันปีใหม่
7	ชุดทำงาน
8	การตรวจสุขภาพประจำปี
9	งานส่งเสริมการตลาด เช่น สงกรานต์ คริสมาสต์ ปีใหม่/งานเลี้ยงครบรอบบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	สวัสดิการ
10	แพทย์และพยาบาลประจำบริษัท
11	กองทุนประกันสังคม
12	การฝึกอบรมในและนอกบริษัท
13	วันหยุดประจำปีจำนวน 13 วัน (ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด)

ที่มา : บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน). 2556

3.3 ข้อมูลของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

3.3.1 ประวัติบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในกลุ่มบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ถูกก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2543 ด้วยเงินทุนจดทะเบียนเริ่มต้นที่ 20 ล้านบาท เพื่อให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารครบวงจรให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน

ปี 2544 เริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน

ปี 2545 เริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก

ปี 2546 เริ่มให้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

ปี 2548 ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited

ปี 2549 ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost & Sullivan

ปี 2550 ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center ได้แก่ 1. Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113) 2. Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113) 3. Generali's Thailand Best Telemarketing Performance

ปี 2551 ในเดือนตุลาคมได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน โพรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อยเพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ และบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการทางด้านสารสนเทศ ซึ่งคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Institute (SEI) บนหลักการที่ว่า คุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ

ปี 2552 ได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management และได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ 1. Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) และ 2. Silver Winner of Best Trainer

ปี 2554 ได้จัดตั้งศูนย์สำรอง (Disaster Recovery Site หรือ DR Site) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิ วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ปี 2555 ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ 1. Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project) 2. Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project) และ 3. Thailand Outsourced Contact Center Vendor of the year จาก Frost & Sullivan (ประเทศไทย) ซึ่งเป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านคอลล์เซ็นเตอร์ชั้นนำของประเทศไทยที่มีการเติบโตและมีการพัฒนาองค์กรอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยีและการบริหารจัดการ

ปี 2556 วันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100.0 ล้านบาท เป็น 280.0 ล้านบาท

3.3.2 วิสัยทัศน์ของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งในการนำเสนอ Contact Center Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบ ด้วยสินค้าและบริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอ และไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้แก่ทุกธุรกิจ

3.3.3 นโยบายการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการเมืองรวมทั้งผลกระทบจากวิกฤติการณ์ทางการเงินระดับโลก ซึ่งนโยบายในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้รวมถึงมาตรการในการป้องกัน และแก้ไขความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) คอยดูแลและติดตามความเสี่ยงตามแผนที่วางไว้ โดยมีความร่วมมือและการประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดแผนการบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานภายในบริษัทฯ ตามแผนงานหลักของบริษัทฯ และความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้แผนงาน

การบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การจัดการความเสี่ยงตามแผนงานในการบริหารความเสี่ยงข้างต้น แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการประเมินโอกาส และผลกระทบที่ความเสี่ยงดังกล่าวจะมีต่อองค์กร แล้วจึงกำหนดมาตรการในการจัดการกับความเสี่ยงตามความเหมาะสม โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นผู้ประสานงานและเข้าร่วมจัดการความเสี่ยงตามมาตรการลดความเสี่ยงดังกล่าว

3. มาตรการบริหารความเสี่ยงข้างต้นจะได้รับการติดตามและทบทวนการดำเนินงานโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายบริหารจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการจัดประชุมทุกไตรมาส เพื่อติดตามและทบทวนผลการดำเนินการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในจะทำการติดตาม และสอบทานการจัดการความเสี่ยงของแต่ละบริษัท หรือหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่บริษัทฯ ได้ตั้งไว้

นอกจากการบริหารความเสี่ยงตามทีกล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทฯ ยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนา รวมทั้งกำหนดมาตรการในการบริหารความเสี่ยง เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการวัดประสิทธิผลของพนักงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึก การฝึกอบรมดังกล่าวจะเน้นในด้านแนวคิด และหลักปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรและผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นสืบไป

3.3.4 สถานที่ตั้งบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ที่ตั้งบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1 อาคารอีสต์วอเตอร์ ชั้น 10-12 ถ.วิภาวดีรังสิตซอย 5 จตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 หมายเลขโทรศัพท์: 02-685-0059 โทรสาร: 02-685-0050 เว็บไซต์: www.onetwoonecontacts.com อีเมล: contactus@oto.samartcorp.com (ภาพที่ 3.1)



ภาพที่ 3.1 แผนที่สำนักงานบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ที่มา: บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน). 2543

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.4 โครงการที่สร้างชื่อเสียงให้บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

1. โครงการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งอยู่ที่ ทำเนียบรัฐบาล เลขที่ 1 ถนนพิษณุโลก ดุสิต กรุงเทพฯ 10300 เนื่องจากรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย จึงมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ 1111 (ภาพที่ 3.2)



ภาพที่ 3.2 ตราสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่มา: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2476

2. โครงการสำนักงานประกันสังคม ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 88/28 หมู่ 4 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 สังกัดภายใต้กระทรวงแรงงาน เพื่อเป็นที่ให้ความรู้แก่ลูกจ้างในการได้รับความคุ้มครอง ทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยทุพพลภาพ และตาย ทั้งเนื่องเกิดจากการทำงานและไม่ได้เกิดจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร การชราภาพ และการว่างงาน ผ่านเบอร์โทรศัพท์ 1506 (ภาพที่ 3.3)



สำนักงานประกันสังคม

ภาพที่ 3.3 ตราสำนักงานประกันสังคม
ที่มา: สำนักงานสำนักงานประกันสังคม. 2533

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. โครงการชिकน้าประกันภัย ตั้งอยู่ที่ 598 อาคารคิวเฮ้าส์ เพลินจิต ชั้น 7 และ 10 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 เป็นระบบการโทรออก (Outbound) เพื่อทำการขายประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ และมีระบบการรอรับสายเข้า (Inbound) เพื่อตอบคำถามเรื่องสิทธิประโยชน์ของประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้และรับสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างเต็มที่ ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ 1758 (ภาพที่ 3.4)



ภาพที่ 3.4 ตราบริษัท ชิกน้า ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ที่มา: บริษัท ชิกน้า ประกันภัย จำกัด (มหาชน). 2545

4. โครงการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตั้งอยู่ที่ 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดภายใต้กระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ข้อมูลในเรื่องแหล่งเงินทุนที่ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการค้าเงินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงิน ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ 1593 (ภาพที่ 3.5)



ภาพที่ 3.5 ตราธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2545

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ไม่สามารถนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. โครงการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ตั้งอยู่ที่ 63 ถนนพระราม 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดภายใต้กระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงิน และจัดสรรที่ดิน เพื่อก่อสร้างที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ประกอบธุรกิจ ในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชน นำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดิน โดยทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการนำเงินไปใช้ประโยชน์ ในกิจการเคหะและเป็นสถาบันการเงิน ที่ดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่เป็นของตนเอง อาทิ ให้สินเชื่อกับผู้ที่ยื่นบ้านกับการเคหะแห่งชาติ สินเชื่อกับผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม ร่วมกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการให้สมาชิกกู้เงินเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์ ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ 1582 (ภาพที่ 3.6)



ภาพที่ 3.6 ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ที่มา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2496

6. โครงการโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ สังกัดภายใต้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อผู้ป่วยได้รับความสะดวกรวดเร็ว และข้อมูลที่ต้องการจากการบริการของโรงพยาบาล อีกทั้งโรงพยาบาลมีการดูแลใกล้ชิดในบรรยากาศอบอุ่นเหมือนครอบครัวเดียวกัน และมั่นใจในความเป็นเลิศทางการแพทย์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกับ โรงพยาบาลศิริราช ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ 1474 (ภาพที่ 3.7)



โรงพยาบาลศิริราช
ปิยมหาราชการุณย์

ภาพที่ 3.7 ตราโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

ที่มา: โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์, 2553

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การสงวนไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. โครงการธนาคารชนชาติ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กทม. 10330 จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ข้อมูลในเรื่องธุรกรรมการเงินของ ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ ในส่วนของลูกค้าบุคคล อาทิ เงินฝาก สินเชื่อที่อยู่อาศัย บริการธุรกรรม ต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์บัตร บริการด้านการโอนเงิน สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคล บริการชำระเงิน และหักบัญชีผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของลูกค้าธุรกิจ อาทิ สินเชื่อเพื่อ ธุรกิจ เงินฝาก ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ บริการบริหารเงินสด บริการด้านการค้าประกัน บริการธุรกรรมการค้าต่างประเทศ บริการด้านการโอนเงิน บริการร้านค้ารับบัตร บริการธุรกิจ หลักทรัพย์ และผู้ดูแลผลประโยชน์ ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ 1589 (ภาพที่ 3.8)



ภาพที่ 3.8 ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

ที่มา: ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน). 2545

8. โครงการกองบังคับการตำรวจจราจร ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 123 หมู่ 2 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 ก่อตั้งขึ้นเพื่อให้ประชาชนสอบถามเรื่องเส้นทางการจราจร อาทิ เส้นทางที่เกิดการจราจรติดขัด เส้นทางที่เกิดปัญหาทางธรรมชาติ เช่น อุทกภัย รับแจ้งสถานการณ์ที่เกิดอุบัติเหตุ ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ 1197 (ภาพที่ 3.9)



ภาพที่ 3.9 ตรากองบังคับการตำรวจจราจร

ที่มา: กองบังคับการตำรวจจราจร. 2474

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. โครงการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งอยู่ที่ 200 ถ. งามวงศ์วาน เขต จตุจักร กรุงเทพฯ เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นเพื่อให้ข้อมูลในเรื่องไฟฟ้า อาทิ แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง สอบถามยอดค่างชำระไฟฟ้า สอบถามข้อมูลทั่วไป เสนอแนะหรือร้องเรียนของภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และภาคกลาง ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ 1129 (ภาพที่ 3.10)



ภาพที่ 3.10 ตราการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่มา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2503

10. โครงการการรถไฟแห่งประเทศไทย ตั้งอยู่ที่ 1 ถนนรองเมือง แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เป็นรัฐวิสาหกิจในกระทรวงคมนาคม จัดขึ้นเพื่อตรวจสอบตารางเวลาเดินรถ การติดต่อของตัวล่งหน้า การแจ้งเหตุหรือข้อเสนอนแนะ ผ่านเบอร์โทรศัพท์ 1690 (ภาพที่ 3.11)



ภาพที่ 3.11 ตราการรถไฟแห่งประเทศไทย

ที่มา: รถไฟแห่งประเทศไทย, 2498

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. โครงการสายการบินแอร์เอเชีย ตั้งอยู่ที่ 99 หมู่ 5 อาคารโอเอสซีกิ่งแก้ว ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี สมุทรปราการ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ข้อมูลในการเดินทางทางสายการบิน อาทิ สอบถามตารางเวลาของสายการบิน จองตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรม สอบถามโปรโมชั่น สอบถามกฎข้อบังคับของการโดยสารเครื่องบิน ผ่านเบอร์โทรศัพท์ 02-515-9999 (ภาพที่ 3.12)



ภาพที่ 3.12 ตราสายการบินแอร์เอเชีย
ที่มา: สายการบินแอร์เอเชีย. 2546

12. โครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตั้งอยู่ที่ 89/2 หมู่ 3 อาคาร 4 ชั้น 7 ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ผ่านเบอร์โทรศัพท์ 1113 เบอร์โทรศัพท์ 1100 และเบอร์โทรศัพท์ 1177 ซึ่งเบอร์โทรศัพท์ 1113 เป็นเบอร์ที่ให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ เบอร์โทรศัพท์ 1100 เป็นเบอร์ให้บริการสอบถามข้อมูลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ เบอร์โทรศัพท์ 1177 เป็นเบอร์ให้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง และโทรศัพท์เสีย (ภาพที่ 3.13)



ภาพที่ 3.13 ตราองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ที่มา: องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2546

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.5 สถานที่ทำงาน และอุปกรณ์ในการทำงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์

สถานที่ทำงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ จะทำอยู่ในห้องคอลล์เซ็นเตอร์ของแต่ละโครงการที่ทางบริษัทจัดไว้ให้ ตามจำนวนที่นั่งตามที่เอกสารประกาศประกวดราคาได้กำหนดไว้ ซึ่งอุปกรณ์ในการทำงานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ค้นหาข้อมูลสำหรับการตอบคำถามให้กับลูกค้า และทำการบันทึกการสนทนาระหว่างพนักงานและลูกค้า เพื่อให้แผนกตรวจสอบคุณภาพ (QA) ทำการมอนิเตอร์การทำงานของพนักงานว่ามีข้อผิดพลาดในส่วนใด เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการของพนักงานคนดังกล่าว

2. โทรศัพท์ระบบดิจิทัล (IP Phone) และหูฟัง (Headset) ที่ใช้งานร่วมกันเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการสนทนากับลูกค้า เนื่องจากพนักงานจะต้องทำการค้นหาข้อมูล และบันทึกรายละเอียดในการให้บริการกับลูกค้าในระหว่างการให้บริการกับลูกค้าของแต่ละบุคคล

3. จอมอนิเตอร์ ติดตั้งไว้เพื่อให้หัวหน้าผู้ดูแลของแต่ละโครงการ (Supervisor) ทำการตรวจสอบการให้บริการของพนักงานว่ามีบริการเป็นอย่างไร อาทิ มีจำนวนสายที่รอรับการบริการเป็นจำนวนเท่าใด (Wait) มีจำนวนสายที่ละทิ้งการรอรับการบริการ เนื่องจากการรอสายนานหรือสายหลุดเป็นจำนวนเท่าใด (Abandon) เป็นต้น

4. การแต่งกายของพนักงาน คือ เพศชายสวมเสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงสแล็ค เนคไทสีดำ เสื้อสูทสีดำ และรองเท้าหนังสีดำ เพศหญิงสวมเสื้อเชิ้ตสีขาว กางโปรงสีฟ้า เสื้อสูทสีฟ้า และรองเท้าส้นสูงสีดำ (ภาพที่ 3.14 – ภาพที่ 3.16)



ภาพที่ 3.14 สถานที่ทำงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์
ที่มา: บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน). 2555

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.15 อุปกรณ์ในการทำงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์
ที่มา: บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน). 2555



ภาพที่ 3.16 การแต่งกายของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์
ที่มา: บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน). 2555

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ วิทยาลัยศึกษา บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 290 คน ประกอบด้วยผลการศึกษา 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

4.1.1 เพศ

พนักงานเป็นเพศหญิงในจำนวนและสัดส่วนมากกว่ากับเพศชาย กล่าวคือเป็นเพศหญิงจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และเป็นเพศชายจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 เนื่องจากพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์มีภาระงานที่มีความเหมาะสมกับเพศหญิง เนื่องจากพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ต้องมีความอ่อนน้อม การพูดต้องมน้ำเสียงที่มีความอ่อนหวาน เพราะมีหน้าที่ต้องติดต่อให้ข้อมูลกับลูกค้า ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ที่ติดต่อจะมีปัญหาและมักมีความร้อนใจ พนักงานจึงต้องพบกับอารมณ์ของลูกค้า ซึ่งโดยทั่วไปเพศหญิงจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีกว่าเพศชาย (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	164	56.6
ชาย	126	43.4
รวม	290	100.0

4.1.2 อายุ

พนักงานมีอายุระหว่าง 24-26 ปี จำนวนมากที่สุด 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 เนื่องจากเป็นวัยเริ่มต้นการทำงาน พนักงานต้องทำงานเพื่อหาประสบการณ์ มักเป็นนักศึกษาจบใหม่ จึงต้องเรียนรู้และเก็บประสบการณ์จากการทำงาน เพื่อนำมาปรับใช้ในอนาคตต่อไป รองลงมาคือมีอายุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระหว่าง 27-29 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และอายุระหว่าง 30-32 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-23 ปี	22	7.6
24-26 ปี	83	28.6
27-29 ปี	75	25.9
30-32 ปี	66	22.8
33-35 ปี	44	15.2
รวม	290	100.0

4.1.3 สถานภาพสมรส

พนักงานส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 สอดคล้องกับข้อมูลช่วงอายุ ประกอบกับเนื่องจากการทำงานของระบบคอลล์เซ็นเตอร์ต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์จะมีการทำงานเป็นช่วงเวลา ทำงานในช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์ รวมทั้งวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งเป็นงานที่เหมาะสมกับสถานภาพโสด ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวนเพียง 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	243	83.8
สมรส	47	16.2
รวม	290	100.0

4.1.4 วุฒิการศึกษา

พนักงานส่วนมากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 เนื่องจากลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่เป็นลูกค้าชั้นนำของประเทศไทย จึงมีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ให้เหมาะสมกับบริษัทของลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและคุณภาพในการบริการ ส่วนพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวนเพียง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 (ตารางที่ 4.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	284	97.9
ปริญญาโท	6	2.1
รวม	290	100.0

4.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พนักงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี คือจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 และจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 ตามลำดับ สอดคล้องกับข้อมูลช่วงอายุของพนักงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ตามลำดับ เนื่องจากบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวกับระบบคอลล์เซ็นเตอร์ จึงเป็นอาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวกับอารมณ์ของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งเป็นเหตุให้มีพนักงานลาออกอยู่เสมอ ซึ่งทำให้บริษัทต้องมีการรับสมัครพนักงานเป็นประจำ จึงทำให้มีพนักงานมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	97	33.4
1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	102	35.2
3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	42	14.5
มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	49	16.9
รวม	290	100.0

4.1.6 รายได้ต่อเดือน (บาท)

พนักงานมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 12,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดคือ 109 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 14,001 - 16,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,001 - 14,000 บาทและรายได้ต่อเดือนระหว่าง 16,001 - 18,000 บาท มีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ซึ่งรายได้ต่อเดือนนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (บาท)

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000-12,000 บาท	109	37.6
12,001-14,000 บาท	42	14.5
14,001-16,000 บาท	96	33.1
16,001-18,000 บาท	41	14.1
มากกว่า 20,000 บาท	2	0.7
รวม	290	100.0

4.1.7 ภูมิสำเนาเดิม

พนักงานมีภูมิสำเนาเดิมอยู่ที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นจำนวนมากที่สุดคือ 104 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาคือ ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ เนื่องจากบริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงการที่ต้องใช้ภาษาของแต่ละภาคเพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในท้องถิ่น จึงมีพนักงานครบทุกภาค เพื่อความสะดวกในการให้บริการลูกค้า เช่น โครงการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามภูมิสำเนาเดิม

ภูมิสำเนาเดิม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล	104	35.9
ภาคกลาง	69	23.8
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	61	21.0
ภาคเหนือ	35	12.1
ภาคใต้	21	7.2
รวม	290	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน

4.2.1 ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม=3.32) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมากในเรื่อง มีความพึงพอใจและภาคภูมิใจมากกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ ส่วนรายการที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง มี 5 รายการ ได้แก่ 1. งานที่สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ เช่น สามารถรองรับอารมณ์ของลูกค้าได้ 2. งานที่ทำมีความท้าทาย ไม่ซ้ำซาก ไม่น่าเบื่อ 3. ช่วงเวลาในการทำงานมีความเหมาะสมต่อการใช้ชีวิต 4. นโยบายการบริหารงานมีความชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน 5. ยินดีทำงานล่วงเวลา เพื่อให้โครงการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ แม้ในบางครั้งจะไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า เช่น เวลาปฏิบัติงานจริงเวลา 9.00 น. แต่ต้องทำงานล่วงเวลาดังแต่ 6.00 น. เป็นต้น (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
มีความพึงพอใจและภาคภูมิใจมากกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	3.55	มาก
งานที่สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่	3.37	ปานกลาง
งานที่ทำมีความท้าทาย ไม่ซ้ำซาก ไม่น่าเบื่อ	3.30	ปานกลาง
ช่วงเวลาในการทำงานมีความเหมาะสมต่อการใช้ชีวิต	3.26	ปานกลาง
นโยบายการบริหารงานมีความชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน	3.26	ปานกลาง
ยินดีทำงานล่วงเวลา เพื่อให้โครงการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	3.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย

จากการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่าโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม=3.27) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมากมี 2 รายการ ได้แก่ 1. บริษัทมีอุปกรณ์ในการใช้ปฏิบัติงานที่ทันสมัยและตอบสนองต่อการทำงาน และ 2. มีวันหยุดงาน วันหยุดนักขัตฤกษ์ ลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน ตามกฎหมายกระทรวงแรงงานได้กำหนดไว้ ส่วนรายการที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง มี 2 รายการ ได้แก่ 1. จะไม่เปลี่ยนงานใหม่แม้จะได้ตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งปัจจุบัน แต่รายได้สูงกว่า และ 2. การทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคงมาก (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความคิดเห็น
บริษัทมีอุปกรณ์ในการใช้ปฏิบัติงานที่ทันสมัย และตอบสนองต่อการทำงาน	3.54	มาก
มีวันหยุดงาน วันหยุดนักขัตฤกษ์ ลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน ตามกฎหมายกระทรวงแรงงานได้กำหนดไว้	3.42	มาก
จะไม่เปลี่ยนงานใหม่แม้จะได้ตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งปัจจุบัน แต่รายได้สูงกว่า	3.07	ปานกลาง
การทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคงมาก	3.04	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27	ปานกลาง

4.2.3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ / ค่าตอบแทน

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ / ค่าตอบแทน พบว่า โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม=3.19) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีความคิดเห็นระดับมาก มี 1 รายการ ได้แก่ ต้องการค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลามากกว่าการหยุดพักผ่อนอยู่กับครอบครัว ส่วนรายการที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง มี 3 รายการ ได้แก่ 1. รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 2. รายได้ที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และ 3. เงินเดือนเท่าเทียมกับบุคคลในตำแหน่งเดียวกันกับองค์กรอื่น (ตารางที่ 4.10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ / ค่าตอบแทน

ด้านรายได้ / ค่าตอบแทน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความคิดเห็น
ต้องการค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลามากกว่าการหยุดพักผ่อนอยู่กับครอบครัว	3.42	มาก
รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.20	ปานกลาง
รายได้ที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.17	ปานกลาง
เงินเดือนเท่าเทียมกับบุคคลในตำแหน่งเดียวกันกับองค์กรอื่น	2.96	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19	ปานกลาง

4.2.4 ภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม=3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน รองลงมาคือ ด้านรายได้/ค่าตอบแทน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีการลาออกเป็นจำนวนมากเนื่องจาก งานที่ได้รับมอบหมายไม่ต้องตามความรู้ความสามารถของพนักงาน อีกทั้งมีความมั่นคงปลอดภัยและรายได้ตอบแทนไม่ตรงตามสภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีการลาออกเป็นจำนวนมาก (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงาน

สภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย	3.32	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.27	ปานกลาง
ด้านรายได้/ค่าตอบแทน	3.19	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ซึ่งกล่าวว่าบุคคลจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะต้องประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในทางบวก เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และ 2) ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่ลาออกจากงาน และจะทำงานกับบริษัทตลอดไป ผลการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย มีดังนี้

4.3.1 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=3.57) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมาก คือ สามารถปิดงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด และสามารถให้ข้อมูลตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ส่วนการได้รับคำชมจากลูกค้า มีผลในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน

ด้านความสำเร็จของงาน	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
สามารถปิดงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด (SLA : Service Level Agreement)	3.76	มาก
สามารถให้ข้อมูลตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	3.56	มาก
พนักงานได้รับคำชมจากลูกค้า	3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	มาก

4.3.2 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=3.80) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมาก ทุกรายการประกอบด้วย ควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ การดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนาหรือการฝึกอบรม งานที่ได้รับมอบหมายควรมีโอกาสส่งเสริมให้ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และควรได้รับการพิจารณาความดีความชอบ (ตารางที่ 4.13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
ควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ การดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนาหรือการฝึกอบรม	3.93	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายควรมีโอกาสส่งเสริมให้ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.75	มาก
ควรได้รับการพิจารณาความดีความชอบ	3.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	มาก

4.3.3 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=3.53) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมากคือ งานที่ปฏิบัติอยู่สามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยตนเองอย่างมีอิสระ เช่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการตอบคำถามลูกค้า การรองรับอารมณ์ของลูกค้า ส่วนรายการที่มีผลในระดับปานกลางคือ งานที่ได้รับมอบหมายควรตรงกับความรู้ความสามารถ (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
งานที่ปฏิบัติอยู่สามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยตนเองอย่างมีอิสระ เช่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการตอบคำถามลูกค้า การรองรับอารมณ์ของลูกค้า	3.65	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายควรตรงกับความรู้ความสามารถ	3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	มาก

4.3.4 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=3.76) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมากทุกรายการ ประกอบด้วย พนักงานที่มีพฤติกรรมดีเด่นควรมีรางวัลตอบแทนและติดประกาศให้พนักงานในบริษัททราบทั่วกันเพื่อเป็นตัวอย่าง ควรให้ความเคารพนับถือพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า แต่มีตำแหน่งงานสูงกว่า เช่น เมื่อถูกกล่าวตักเตือนหรือแนะนำการทำงาน และประสบการณ์ยาวนานควรได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่ประสบการณ์น้อยกว่า (ตารางที่ 4.15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
พนักงานที่มีพฤติกรรมดีเด่นควรมีรางวัลตอบแทน และติดประกาศให้พนักงานในบริษัททราบทั่วกันเพื่อเป็นตัวอย่าง	3.85	มาก
ควรให้ความเคารพนับถือพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า แต่มีตำแหน่งงานสูงกว่า เช่น เมื่อถูกกล่าวตักเตือน หรือแนะนำการทำงาน	3.83	มาก
ประสบการณ์ยาวนานควรได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่ประสบการณ์น้อยกว่า	3.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	มาก

4.3.5 ภาพรวมของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=3.68) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีผลในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านคือ ค่าเฉลี่ย 3.80 ค่าเฉลี่ย 3.76 ค่าเฉลี่ย 3.57 และค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ภาพรวมของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์

ปัจจัยจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.80	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.76	มาก
ด้านความสำเร็จของงาน	3.57	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	มาก

4.3.6 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=4.07) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมากทุกรายการ ประกอบด้วย 1) มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและอุปกรณ์สำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยรองรับการให้บริการที่รวดเร็ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หูฟัง (Headset) ที่สวมใส่สบายและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน 2) สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ควรมีความปลอดภัย และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่างเพียงพอ เสียงไม่ดังจนเกินไป มีชั่วโมงของการทำงานที่เหมาะสม เป็นต้น และ 3) บรรยากาศในการปฏิบัติงานควรมีลักษณะ ช่วยเหลือและมีความสามัคคีกันภายใน โครงการ เช่น เมื่อพบปัญหาในการตอบคำถามกับลูกค้า เพื่อน ๆ มีการช่วยเหลือการในการสืบค้นข้อมูล (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและ อุปกรณ์สำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยรองรับการให้บริการที่รวดเร็ว หูฟัง (Headset) ที่สวมใส่สบายและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	4.17	มาก
สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานควรมีความปลอดภัย และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่างเพียงพอ เสียงไม่ดังจนเกินไป มีชั่วโมงของการทำงานที่เหมาะสม เป็นต้น	4.08	มาก
บรรยากาศในการปฏิบัติงานควรมีลักษณะช่วยเหลือและมี ความสามัคคีกันภายในโครงการ เช่น เมื่อพบปัญหาในการ ตอบคำถามกับลูกค้า เพื่อน ๆ มีการช่วยเหลือการในการ สืบค้นข้อมูล	3.95	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	มาก

4.3.7 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ

จากการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยด้านรายได้และสวัสดิการพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=4.03) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมากทุกรายการประกอบด้วย 1) จัดสรรรายได้ของพนักงานให้เพียงพอกับค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน 2) จัดสรรรายได้ของพนักงานให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกับองค์กรอื่น 3) จัดให้มีการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุให้กับพนักงานตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน และ 4) จัดสรรรายได้ของพนักงานให้มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และภาระงานที่รับผิดชอบ (ตารางที่ 4.18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ

ด้านรายได้และสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
จัดสรรรายได้ของพนักงานให้เพียงพอกับค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน	4.13	มาก
จัดสรรรายได้ของพนักงานให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกับองค์กรอื่น	4.03	มาก
จัดให้มีการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุให้กับพนักงานตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน	4.00	มาก
จัดสรรรายได้ของพนักงานให้มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และภาระงานที่รับผิดชอบ	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	มาก

4.3.8 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน

จากการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยด้านความมั่นคงในงานพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=3.92) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมากทุกรายการประกอบด้วย มีความมั่นคงไม่มีปัญหาทางการเงินและการเลิกจ้างงานกะทันหัน และถามความสมัครใจเรื่องสถานที่ปฏิบัติงานและได้รับความยินยอมจากพนักงานก่อนโยกย้าย (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
มีความมั่นคง ไม่มีปัญหาทางการเงินและการเลิกจ้างงานกะทันหัน	3.93	มาก
ถามความสมัครใจเรื่องสถานที่ปฏิบัติงานและได้รับความยินยอมจากพนักงาน ก่อนโยกย้าย	3.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	มาก

4.3.9 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=4.03) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมากทุกรายการ ประกอบด้วย 1) ผู้บังคับบัญชาควรวางตัวเป็นกันเองกับพนักงาน 2) มีความสามัคคี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่แบ่งพรรคแบ่งฝ่ายในการปฏิบัติงาน และ 3) มีกิจกรรมสัมพันธ์ เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานแข่งขันกีฬา เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน โครงการ (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
ผู้บังคับบัญชาควรวางตัวเป็นกันเองกับพนักงาน	4.07	มาก
มีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งฝ่ายในการปฏิบัติงาน	4.03	มาก
มีกิจกรรมสัมพันธ์ เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานแข่งขันกีฬา เป็นต้น เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน โครงการ	4.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	มาก

4.3.10 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา

จากการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยด้านการบังคับบัญชาพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=4.15) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมากที่สุดจำนวน 2 รายการ คือ ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ ดูแลพนักงานอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน และมีโอกาสเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา ส่วนรายการที่มีผลในระดับมากคือ งานเกิดปัญหาพนักงานสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา และควรได้รับการยกย่องชมเชยในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา

ด้านการบังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ ดูแลพนักงานอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน	4.24	มากที่สุด
มีโอกาสเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา	4.24	มากที่สุด
งานเกิดปัญหาพนักงานสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา	4.14	มาก
ควรได้รับการยกย่องชมเชยในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา	3.97	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.11 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร

จากการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยด้านนโยบายการบริหารพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=3.92) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมากทุกรายการประกอบด้วย มีนโยบายในการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง และมีความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามนโยบาย (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร

ด้านนโยบายการบริหาร	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
นโยบายในการดำเนินงานชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง	4.05	มาก
มีความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามนโยบาย	3.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	มาก

4.3.12 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตส่วนตัว

จากการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยด้านชีวิตส่วนตัวพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=3.62) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า มีผลในระดับมากทุกรายการประกอบด้วย 1) มีการจัดแบ่งเวลาได้อย่างเหมาะสมทั้งในด้านการทำงาน ครอบครัว และเวลาส่วนตัว 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตอย่างสมบูรณ์ เช่น บ้าน รถยนต์ และ 3) มีเงินเก็บออมสำหรับการวางแผนอนาคตของตัวเอง (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตส่วนตัว

ด้านชีวิตส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
มีการจัดแบ่งเวลาได้อย่างเหมาะสมทั้งในด้านการทำงาน ครอบครัว และเวลาส่วนตัว	3.67	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตอย่างสมบูรณ์ เช่น บ้าน รถยนต์ เป็นต้น	3.65	มาก
มีเงินเก็บออมสำหรับการวางแผนอนาคตของตัวเอง	3.55	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.13 ภาพรวมของปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์

จากการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยสุขอนามัยมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม=3.96) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านชีวิตส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้านคือ 4.15 , 4.07 , 4.03 , 4.03, 3.92, 3.92 และ 3.62 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24 ภาพรวมของปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์

ปัจจัยสุขอนามัย	ค่าเฉลี่ย	มีผลระดับ
ด้านการบังคับบัญชา	4.15	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.07	มาก
ด้านรายได้และสวัสดิการ	4.03	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.03	มาก
ด้านมั่นคงในงาน	3.92	มาก
ด้านนโยบายการบริหาร	3.92	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 290 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 24-26 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี กับระหว่าง 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่พนักงานมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 12,000 บาท

ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงานพบว่า ความคิดเห็นด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านรายได้ / ค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่ามี 4 รายการที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีความพึงพอใจและภาคภูมิใจมากกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน บริษัทมีอุปกรณ์ในการใช้ปฏิบัติงานที่ทันสมัย และตอบสนองต่อการทำงานที่ท่านทำอยู่ มีวันหยุดงาน วันหยุดนักขัตฤกษ์ ลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน ตามกฎหมายกระทรวงแรงงานได้กำหนดไว้ ต้องการค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลามากกว่าการหยุดพักผ่อนอยู่กับครอบครัว นอกจากนี้มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานระดับมากในทุกด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยสุขอนามัยพบว่ามีผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยสุขอนามัยมีผลในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการบังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านชีวิตส่วนตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษานำข้อมูลมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย จากการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg นั้นพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจมากกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานของแต่ละโครงการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ ควรจัดสรรงานให้ตรงตามความสามารถของพนักงาน เพื่อที่พนักงานจะได้แสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจกับหน้าที่ที่ได้รับ และเพื่อให้งานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ควรพิจารณาช่วงเวลาในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับพนักงาน เช่น พนักงานที่ตั้งครรภ์ควรได้ทำงานเป็นช่วงระยะเวลาประจำ เพื่อสุขภาพที่ดีของพนักงานและเด็กในครรภ์ และถ้าฝ่ายขายทำงานอยู่ด้วยควรพิจารณาเลือกช่วงเวลาในการทำงานให้อยู่ในช่วงเดียวกัน เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ของบริษัทฯ ที่มีการดูแลสุขภาพของพนักงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว

2. ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า พนักงานต้องการมีอุปกรณ์ในการใช้ปฏิบัติงานที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองการทำงานที่รวดเร็วในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน และเมื่อมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีทางหัวหน้าแต่ละโครงการจะสามารถเสนอการเลื่อนตำแหน่ง พร้อมกับให้สวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานตามอายุงานและประสิทธิภาพที่ปฏิบัติงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี โดยกำหนดเป็นกฎระเบียบหรือนโยบายของบริษัทให้ทราบโดยทั่วกัน

3. ด้านรายได้ / ค่าตอบแทน พบว่า พนักงานต้องการค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลามากกว่าวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัว เนื่องจากการทำงาน of พนักงานคอลล์เซ็นเตอร์จะได้รายได้มากกว่าเวลาทำงานปกติ และรวมถึงการจ่ายเงินค่าทำงานล่วงเวลาต้องเป็นไปตามที่ได้ทำงานจริง ๆ เพื่อให้พนักงานได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

4. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า พนักงานต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และได้รับการยอมรับนับถือมากที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดสัมมนาภายในเพื่อเป็นการละลายพฤติกรรมระหว่างหัวหน้าและลูกทีม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและลดการแบ่งระดับชั้นในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้มีงานที่ราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด พิจารณาความดีความชอบ และส่งเสริมให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานที่มิต่างานที่ดี โดยเฉพาะกลุ่มของพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการการดูแล และสร้างความเชื่อมั่นว่า งานที่เข้ามาทำนั้นสามารถสร้างความก้าวหน้าในอนาคตได้ โดยมีการส่งเสริม

และสนับสนุนให้ได้ทัศนศึกษาดูงานและการฝึกอบรม เช่น การศึกษาดูงานควรมีทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งการศึกษาดูงานภายในประเทศนั้นจะจัดขึ้นโดยการนำผลการปฏิบัติงานของแต่ละโครงการมาทำการจัดลำดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าว่าโครงการใดต่ำกว่าเกณฑ์มากที่สุด และทำการจัดทัศนศึกษาดูงานและการฝึกอบรมในโครงการที่มีคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าสูงสุดในส่วนของการศึกษาดูงานต่างประเทศจะจัดให้กับพนักงานรายบุคคลที่มีคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าสูงสุดในแต่ละโครงการเพียงคนเดียว

5. ในส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในเรื่องต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ ดูแลพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน และเมื่อมีปัญหาพนักงานสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลา รวมถึงโอกาสในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนั้นบริษัทควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเองได้รับการดูแลเอาใจใส่ รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาในการทำงานมากขึ้น เพราะจะส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับบริษัทอย่างเต็มใจและอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน เช่น หัวหน้าควรรับฟังเรื่องและปัญหาต่าง ๆ ทั้งเรื่องทำงานและเรื่องชีวิตส่วนตัว โดยคอยสังเกตหรือสอบถามพนักงานเป็นระยะว่าการทำงานเป็นอย่างไร คิดปัญหาในส่วนตัวหรือมีปัญหาในเรื่องใดบ้าง เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษาเก็บข้อมูล ให้ครอบคลุมไปถึงพนักงานที่ทำงานอยู่ ณ สถานที่ปฏิบัติงานของลูกค้าที่ทางบริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการ หรือบริษัทอื่น ๆ ที่ดำเนินธุรกิจด้านงานคอลล์เซ็นเตอร์ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำคัญของแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ที่แม่นยำมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารเกี่ยวกับการรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับบริษัทให้นานที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กรกช ใจซื่อตรง. 2550. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534. องค์การกับมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : อักษรวิทยา.
- กองบังคับการตำรวจจราจร. 2474. ข้อมูลกองบังคับการตำรวจจราจร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.trafficpolice.go.th/report.php>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2503. ข้อมูลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : https://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction_014.aspx
- การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2498. ข้อมูลการรถไฟแห่งประเทศไทย. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.railway.co.th/NewSite/>
- จิรัชยา พรมมา. 2550. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูไนเต็ด สตีลเวอร์ค จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ณัฐเดช จันทรางศุ, พ.ท. 2547. คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพล กองดุริยางค์ทหารบก. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงพร หุตะเสวี. 2544. “การศึกษาจุดหมายในอาชีพ แรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2535. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. 2546. มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : อินฟอรมีเดีย.
- ชาติรี พวงพันธ์. 2555. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานตอกเสาเข็มบริษัท ปันจันไทย จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 2496. ข้อมูลธนาคารอาคารสงเคราะห์. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.ghbank.co.th/th/>
- ธนาคารธนชาติ. 2545. ข้อมูลธนาคารธนชาติ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thanachartbank.co.th/TbankCMSFrontend/defaultth.aspx>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท ชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน). 2545. ข้อมูลบริษัท ชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน).
(ออนไลน์). แหล่งที่มา :

http://www.cigna.co.th/th/html/header/about_cigna/cigna_thailand/index.html

บริษัท วันทิวคอนเทคส์ จำกัด (มหาชน). 2556. สถิติพนักงานบริษัท วันทิว คอนเทคส์ จำกัด
(มหาชน). กรุงเทพฯ

บุญมัน ชนาสุภวัฒน์. 2537. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ประสาร มฤคพิทักษ์. 2532. ฝ่าคลื่นฝันลม. กรุงเทพฯ : พิมพ์วาด.

เปรมฤดี เอื้อสิริมนต์. 2550. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาบมจ.

อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์และองค์กร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. การจัดการใหม่. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ลีลา สีนานุเคราะห์. 2530. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : หน่วยงานนิเวศน์วิศวกรรมฝึกหัด
ครู.

วิกิพีเดียคอม. 2546. ข้อมูลสายการบินแอร์เอเชีย. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://th.wikipedia.org/wiki/ไทยแอร์เอเชีย>

วิกิพีเดียคอม. 2545. ข้อมูลธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (ออนไลน์).

แหล่งที่มา :

<http://th.wikipedia.org/wiki/ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร>

วิกิพีเดียคอม. 2553. ข้อมูลโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

http://th.wikipedia.org/wiki/โรงพยาบาลศิริราช_ปิยมหาราชการุณย์

วิกิพีเดียคอม. 2476. ข้อมูลสำนักนายกรัฐมนตรี (ประเทศไทย). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

[http://th.wikipedia.org/wiki/สำนักนายกรัฐมนตรี_\(ประเทศไทย\)](http://th.wikipedia.org/wiki/สำนักนายกรัฐมนตรี_(ประเทศไทย))

วิกิพีเดียคอม. 2546. ข้อมูลองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://th.wikipedia.org/wiki/ทีโอที>

วิชัย โถสุวรรณจินดา. 2535. ความลับขององค์การพฤติกรรมขององค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ :

ภาพพิมพ์

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์. 2546. การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ศึกษากรณี บริษัท อติเทพ

จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมสาร.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมยศ นาวิการ. 2533. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บรรณกิจ.

สำนักงานประกันสังคม. 2533. ข้อมูลสำนักงานประกันสังคม. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://www.sso.go.th/wpr/category.jsp?lang=th&cat=889>

เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2533. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถาม

แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ วิทยาลัยศึกษา บริษัท
วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาอิสระของนักศึกษา ระดับปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่ง
ข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนหากไม่ได้รับอนุญาต แบบสอบถาม
ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 18 – 20 ปี

2. 21 – 23 ปี

3. 24 – 26 ปี

4. 27 – 29 ปี

5. 30 – 32 ปี

6. 33 – 35 ปี

3. สถานภาพปัจจุบัน

1. โสด

2. สมรส

4. วุฒิสูงสุดทางการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.

2. ปวส. / อนุปริญญา

3. ปริญญาตรี

4. ปริญญาโท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุงาน)

1. ต่ำกว่า 1 ปี
2. 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี
3. 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี
4. มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

6. รายได้ต่อเดือน (ไม่รวมค่าล่วงเวลา และอื่นๆ)

1. 10,000 – 12,000 บาท
2. 12,001 – 14,000 บาท
3. 14,001 – 16,000 บาท
4. 16,001 – 18,000 บาท
5. 18,001 – 20,000 บาท
6. มากกว่า 20,000 บาท

7. ภูมิลำเนาเดิม

1. กรุงเทพฯ/ปริมณฑล
2. ภาคกลาง
3. ภาคเหนือ
4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
5. ภาคตะวันออก
6. ภาคใต้

โปรดพิจารณาส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3 แรงจูงใจที่มีผลต่อสภาพการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดค่าคะแนนของช่วงนำหนักเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	ท่านมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจมากกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
2	ท่านยินดีทำงานล่วงเวลา เพื่อให้โครงการของท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ แม้ในบางครั้งจะไม่ได้แรงใจให้ทราบล่วงหน้า เช่น เวลาปฏิบัติงานจริงเวลา 9.00 น. แต่ต้องทำงานล่วงเวลาตั้งแต่ 6.00 น. เป็นต้น					
3	ช่วงเวลาในการทำงานมีความเหมาะสมต่อการใช้ชีวิต					
4	งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทาย ไม่ซ้ำซาก ไม่น่าเบื่อ					
5	นโยบายการบริหารงานมีความชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน					
6	ท่านมีวันหยุดงาน, วันหยุดนักขัตฤกษ์, ลาป่วย, ลากิจ, ลาพักร้อน ตามกฎหมายกระทรวงแรงงานได้กำหนดไว้					
7	ท่านต้องการค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลามากกว่าการหยุดพักผ่อนอยู่กับครอบครัว					
8	องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ในการใช้ปฏิบัติงานที่ทันสมัย และตอบสนองต่อการทำงานที่ท่านทำอยู่					
9	รายได้ที่ท่านได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
10	รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
11	ท่านจะไม่เปลี่ยนงานใหม่ แม้ท่านจะได้อยู่ในตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งปัจจุบัน แต่รายได้สูงกว่า					
12	เงินเดือนของท่านเท่าเทียมกับบุคคลในตำแหน่งเดียวกันกับโครงการอื่น					
13	ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคงมาก					
14	ท่านคิดว่างานของท่านสามารถแสดงศักยภาพตนเองได้อย่างเต็มที่ เช่น สามารถรองรับอารมณ์ของลูกค้าได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ข้อที่	แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
	<u>ปัจจัยจูงใจ</u>					
	<u>ด้านความสำเร็จของงาน</u>					
1	สามารถปฏิบัติงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด (SLA : Service Level Agreement)					
2	พนักงานได้รับคำชมจากลูกค้า					
3	พนักงานสามารถให้ข้อมูลตรงตามความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม					
	<u>ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</u>					
1	พนักงานควรได้รับการพิจารณาความดีความชอบ					
2	งานที่พนักงานได้รับมอบหมายควรมีโอกาสส่งเสริมให้ ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3	พนักงานควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ การดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนาหรือการฝึกอบรม					
	<u>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</u>					
1	งานที่ได้รับมอบหมายควรตรงกับความรู้ความสามารถ					
2	งานที่ปฏิบัติอยู่สามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่าง เต็มที่ด้วยตนเองอย่างมีอิสระ เช่น การแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าในการตอบคำถามลูกค้า, การรองรับอารมณ์ ของลูกค้า					
	<u>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</u>					
1	พนักงานที่มีประสบการณ์ยาวนานควรได้รับการ ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่ประสบการณ์น้อยกว่า					
2	พนักงานที่ปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมดีเด่นควรมี รางวัลตอบแทน และตีตราประกาศให้พนักงานในบริษัท ทราบทั่วกันเพื่อเป็นตัวอย่าง					
3	ควรให้ความเคารพนับถือพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า แต่มีตำแหน่งงานสูงกว่า เช่น เมื่อโดนกล่าวตักเตือน หรือ แนะนำการทำงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
1	ปัจจัยสุขอนามัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงานควรมีลักษณะช่วยเหลือ และมีความสามัคคีกันภายใน โครงการ เช่น เมื่อพบ ปัญหาในการตอบคำถามกับลูกค้า เพื่อนๆมีการ ช่วยเหลือการในการสืบค้นข้อมูล					
2	พนักงานควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงานและอุปกรณ์สำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการ ปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยรองรับการ ให้บริการที่รวดเร็ว, หูฟัง (Headset) ที่สวมใส่สบาย และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
3	สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานควรมีความปลอดภัย และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง เพียงพอ, เสียงไม่ดังจนเกินไป, มีชั่วโมงของการทำงาน ที่เหมาะสม เป็นต้น					
1	ด้านรายได้และสวัสดิการ องค์กรควรจัดสรรรายได้ของพนักงานให้เพียงพอกับค่า ครองชีพที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน					
2	องค์กรควรจัดสรรรายได้ของพนักงานให้มีความ เหมาะสมกับภาระหน้าที่และภาระงานที่รับผิดชอบ					
3	องค์กรควรจัดสรรรายได้ของพนักงานให้มีมาตรฐาน เท่าเทียมกับองค์กรอื่น					
4	องค์กรควรจัดให้มีการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ ให้กับพนักงานตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน					
1	ด้านความมั่นคงในงาน องค์กรควรมีความมั่นคง ไม่มีปัญหาทางการเงินและ การเลิกจ้างงานกะทันหัน					
2	องค์กรควรถามความสมัครใจเรื่องสถานที่ปฏิบัติงาน และได้รับความยินยอมจากพนักงาน ก่อนโยกย้าย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
1	ผู้บังคับบัญชาควรวางตัวเป็นกันเองกับพนักงาน					
2	เพื่อนร่วมงานควรมีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งฝ่ายในการปฏิบัติงาน					
3	องค์กรควรมีกิจกรรมสัมพันธ์ เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ งานแข่งขันกีฬา เป็นต้น เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน โครงการ					
	ด้านการบังคับบัญชา					
1	พนักงานควรได้รับการยกย่องชมเชยในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา					
2	ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ ดูแลพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน					
3	เมื่องานเกิดปัญหาพนักงานสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา ได้ตลอดเวลา					
4	พนักงานควรมีโอกาสเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา					
	ด้านนโยบายการบริหาร					
1	องค์กรควรมีนโยบายในการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง					
2	มีความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามนโยบาย					
	ด้านชีวิตส่วนตัว					
1	พนักงานมีการจัดแบ่งเวลาได้อย่างเหมาะสมทั้งในด้านการทำงาน, ครอบครัว และเวลาส่วนตัว					
2	พนักงานควรมีเงินเก็บออมสำหรับการวางแผนอนาคตของตัวเอง					
3	พนักงานควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตอย่างสมบูรณ์ เช่น บ้าน รถยนต์ เป็นต้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้*****



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวปิยรัตน์ กาศศิริโรจน์
วันเดือนปีเกิด	27 กันยายน 2530
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	50/130 หมู่ 18 หมู่บ้านศุภาลัยเลค 4 แขวงแสนแสบ เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 ปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2552 IT Support & Graphic Designer Niva International School พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน Assistant Solution Manager บริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้