

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 กับระหว่าง 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่พนักงานมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 12,000 บาท ส่วนผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของพนักงานต่อสภาพการปฏิบัติงานพบว่า ความคิดเห็นด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านรายได้ / ค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า มี 4 รายการที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจและภาคภูมิใจมากกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน บริษัทมีอุปกรณ์ใน

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

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ในเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และได้รับการยอมรับนับถือ โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานไปศึกษาดูงานและฝึกอบรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและลดการแบ่งระดับชั้นในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานที่ราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ ดูแลพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน และเมื่อมีปัญหาพนักงานสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลา รวมถึงโอกาสในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพราะจะส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับบริษัทอย่างเต็มใจและอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน