

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ขวัญในการปฏิบัติงาน คือ ทศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงานในองค์กร แล้วแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงานที่สมาชิกมีความตั้งใจที่จะร่วมมือกันทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในองค์กรของตน รวมทั้งมีความมั่นใจในอนาคตการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมทั้งหมดนี้จะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจได้ดียิ่งขึ้น

ขวัญเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการที่จะบริหารงานในหน่วยงานและองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกระดับ ตลอดจนหัวหน้างานควรให้ความสนใจและจะต้องสร้างขึ้นในหน่วยงาน เพราะนอกจากจะทำให้งานประสบผลสำเร็จแล้วยังจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ รวมทั้งองค์กรมีความมั่นคงยิ่งขึ้นอีกด้วย

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม อำนวยความสะดวกด้านติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจด้วยบริการที่หลากหลาย ทั้งเสียง ภาพ และข้อมูล โดยมีการพัฒนาสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีโทรคมนาคมใหม่ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ความพึงพอใจ โดยได้จัดแบ่งสายงานเพื่อดูแลและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้พร้อมสำหรับบริการให้บริการทั้งด้านสื่อสารทางสาย สื่อสารไร้สาย สื่อสารสาธารณะ และมัลติมีเดียโทรคมนาคม ในการดำเนินงานด้านสื่อสารสาธารณะจะเน้นการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในลักษณะต่างๆ ตามความแตกต่างของพื้นที่การให้บริการและการอำนวยความสะดวก ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญมาก เนื่องจากสามารถทำรายได้ให้กับองค์กรเป็นจำนวนมาก โดยในปี 2547 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะเป็นจำนวนเงินสูงถึง 6,789.2 ล้านบาท (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2548) ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับรายได้รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้น จึงควรให้ความสนใจต่อพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพนักงานที่ทำหน้าที่ตรวจแก้ไขและไขเหรียญโทรศัพท์สาธารณะซึ่งเป็นพนักงานที่มีบทบาทสำคัญจึงเป็นพนักงานที่ควรได้รับการดูแลและเอาใจใส่อย่างยิ่ง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาระดับขวัญในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแก้ และไซเทรียอุโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆ ในการบำรุงเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้งปัจจุบันการดำเนินธุรกิจเต็มไปด้วยการแข่งขันอย่างสูง ทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานของสินค้าและบริการให้เป็นที่โดดเด่นกว่าคู่แข่ง องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อการอยู่รอด หากองค์กรไม่ได้ดำเนินการอย่างถูกต้องและรอบคอบ หรือไม่ได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่พนักงานแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด เพราะนอกจากความสามารถในการทำงานที่มีศักยภาพแล้ว การที่พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงาน จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น พนักงานจะมีความพร้อมอยู่เสมอที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังสติปัญญา ตลอดจนความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ทั้งหมดที่มีอยู่ ในการพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแก้และไซเทรียอุโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแก้และไซเทรียอุโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. สามารถนำผลของการศึกษาที่ได้มา ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆ ในการบำรุงเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยสะท้อนให้ทราบว่าสมาชิกมีความตั้งใจที่จะร่วมมือกันทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในองค์กรของตน รวมทั้งมีความมั่นใจในอนาคตการทำงาน

พนักงานตรวจแก้ไขเหรียญโทรศัพท์สาธารณะ หมายถึง พนักงานของบริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ตรวจแก้ไขบำรุงรักษาและแก้ไขเหรียญโทรศัพท์สาธารณะ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved