

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน สังคม และธุรกิจ จึงได้สถาปนากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (I.C.T.) ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2545 รัฐบาลมีนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาส่งเสริมการพัฒนาในภาครัฐ (E-Government) และภาคอื่น ๆ ได้แก่ ภาคการสังคม (E-Society) ภาคธุรกิจ (E-Commerce) ภาคการศึกษา (E-Education) ภาคการผลิต (E-Industry)

สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union) หรือ ITU เป็นองค์กรระหว่างประเทศที่มีนโยบายด้านโทรคมนาคมที่ไม่หวังผลกำไร ได้คาดการณ์ว่าภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะเป็นชุมชนที่ผลักดันให้อุตสาหกรรมโทรคมนาคมโลกหลุดพ้นจากปัญหาเศรษฐกิจชะงัก เนื่องจากเป็นภูมิภาคที่มีความต้องการทางด้านบริการทางโทรคมนาคมเพิ่มมากขึ้น และทั้งยังเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีนี้อีกด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ระบบสื่อสารโทรคมนาคมและสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลง และก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา มีผลต่อวิถีการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงต้องตระหนักร่วมกันของคนให้รู้เท่าทันถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังกล่าว และพร้อมเสริมสร้างความแข็งแกร่ง ประกอบด้วย องค์ความรู้ และความพร้อมที่จะพัฒนา ด้วยการถ่ายทอดเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพความเป็นไปของบ้านเมืองที่ถูกบังคับทางอ้อมให้เข้าสู่การแข่งขันอย่างเสรีในเวทีการค้าระหว่างประเทศ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นผู้ประกอบกิจการให้บริการด้านโทรคมนาคมทั้งในและต่างประเทศ เดิมเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตให้บริการในกิจการโทรคมนาคมประเภทมีโครงข่ายเป็นของตนเองเพียงรายเดียวที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ ในชื่อองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านภารกิจและการบริหารจัดการเพิ่มขึ้นมากให้ทันกับการแข่งขันที่มีภาคเอกชน

เข้ามาทำธุรกิจบริการด้านโทรคมนาคมและการสื่อสารเพิ่มขึ้นด้วย การบริการจัดการด้านหนึ่งที่สำคัญ คือ การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ มุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรอันเป็นปัจจัยสำคัญของบริษัทอื่นได้แก่ 4 C คือ การเอาใจใส่ดูแลซึ่งกันและกัน (caring) ความเชื่อถือได้ (credible) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (creative) และความกล้าคิดกล้าทำ (courageous)

จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวของตลาดบริการและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้บริษัทต้องหาวิธีการดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อลดต้นทุนการดำเนินการและเพิ่มกำไร เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสำคัญที่สุดที่จะขับเคลื่อนธุรกิจได้ คือ บุคลากรของบริษัทที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน การที่บริษัทจะดำเนินธุรกิจได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับการที่บริษัทให้ความสำคัญกับบุคลากรมีมากน้อยเพียงใด การที่บริษัทให้ความสำคัญและดูแลเอาใจใส่ในบุคลากรย่อมมีผลต่อการผลิตและคุณภาพของงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับเสนอผู้บริหารดำเนินการพัฒนาบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันจะเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โครงข่ายมัลติมีเดีย โครงข่ายลูกข่ายสัมพันธ์ วิศวกรรมโครงข่าย จำนวน 5,968 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ตำแหน่งงาน และการอบรม/สัมมนา/ดูงาน

2.1.2 การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ได้แก่ หลักการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางกายภาพ ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา และการพัฒนาฝึกอบรม

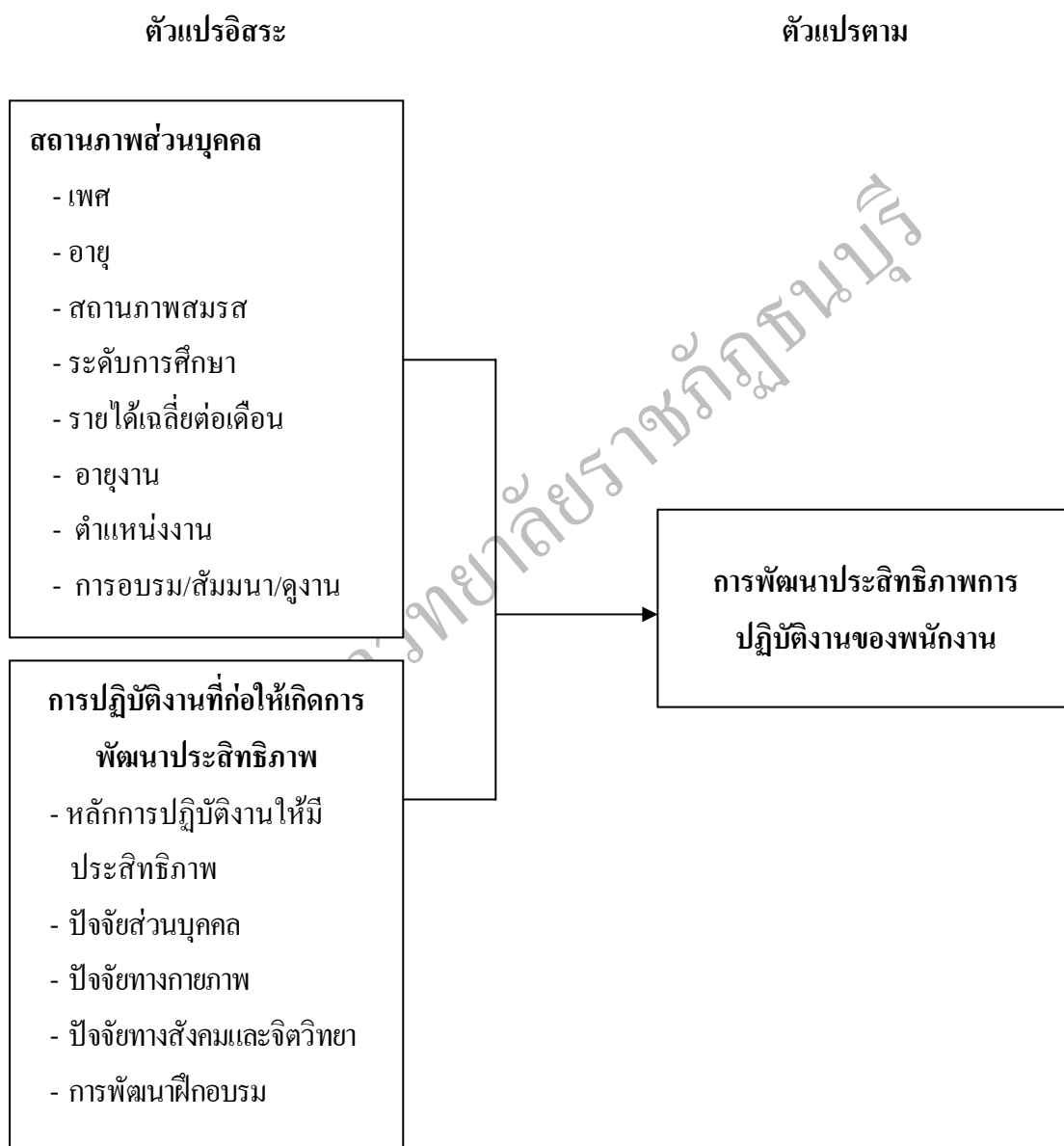
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ สมยศ นาวิการ (2529) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนา หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น มีทักษะ ความชำนาญเพิ่มขึ้นตามความต้องการขององค์กรและของพนักงาน ได้แก่ ฝึกอบรม ดูงาน การศึกษาต่อ เป็นต้น อันยังผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถ แข่งขันกับคู่แข่งได้ ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผลงานมีคุณภาพ มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วทันเวลา การประหยัด การคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์ สูงสุด

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริการ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ฝ่ายบริการ หมายถึง ฝ่ายวิศวกรรมโครงข่าย ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายมัลติมีเดีย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถ ตอบสนองความต้องการการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ประกอบการทำวิจัยเชิงลึก เกี่ยวกับประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานต่อไป