

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานใด ๆ ในองค์การให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนอกจากมีการวางแผนที่ดี และจัดโครงสร้างขององค์การให้เหมาะสมแล้ว สิ่งสำคัญยิ่งไปกว่านั้น คือ การจัดบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าไปทำงาน “คน” จึงเป็นปัจจัยในการดำเนินงานที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ถึงแม้ว่าองค์การจะมีงาน มีงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างมากมายเพียงใด มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย รวมทั้งมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพียงใด หากขาดคน หรือคนไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หรือไม่เหมาะสมกับงานการดำเนินงานนั้นก็ไม้อาจจะดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จไปได้ด้วยดี แต่กลับยังจะทำให้เกิดความสิ้นเปลือง สูญเสียในการทำงานมากขึ้น (สุภาพร พิศาลบุตร, 2542 : 1) การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็ต่อเมื่อมีขวัญและกำลังใจที่ดี ได้รับการตอบสนอง ด้านความต้องการอย่างเหมาะสม เพราะขวัญกำลังใจย่อมก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจของทุกคนหรือกลุ่มคนในหน่วยงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้งานของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และ จะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ มีความสนใจ ศรัทธา และเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน มีความเสียสละ และรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ (แสงว ศิริพัฒน์, 2544 : 16) ได้กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานนั้น ตัวแปรสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุหรือมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ก็คือขวัญของบุคคลและหมู่คณะนั่นเอง เพราะว่าขวัญและกำลังใจของบุคคลจะแสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานว่าพอใจหรือไม่พอใจ มีความสุขหรือไม่มีความสุขที่ขวัญของบุคคลและหมู่คณะสูง ผลงานก็จะสูงตามไปด้วย แต่เมื่อใดบุคคลและหมู่คณะมีขวัญในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ผลงานก็จะต่ำและขาดประสิทธิภาพตามไปด้วย

แนวความคิดที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลากรซึ่งหมายถึงความเข้าใจเกี่ยวกับคนประการหนึ่งคือ คนมีความต้องการด้านจิตใจและความต้องการด้านสังคมที่ต้องมีการตอบสนอง (ซึ่งบางอย่างอาจตอบสนองได้ด้วยเงิน) ควบคู่ไปด้วย ความต้องการเหล่านี้มีความสำคัญต่อคนไม่น้อยและเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : 63) ซึ่งหากได้รับ

การตอบสนองที่เหมาะสมย่อมสร้างความพึงพอใจและขวัญกำลังใจที่ดี การที่บุคคลในองค์กร
มีขวัญกำลังใจดีในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรปฏิบัติตามกฎระเบียบ
ขององค์กรรู้สึกว่าคุณค่าตนเองและองค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกมีความภาคภูมิใจในฐานะ
ที่ตนเป็นสมาชิกในองค์กร (พัชร ศรีสังข์. 2534 : 33) ซึ่งส่งผลถึงประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

บริษัท อินเทอร์เน็ตเอดคอต จำกัด ก็เช่นเดียวกันกับองค์กรอื่น ๆ ที่ต้องมีการปรับปรุง
พัฒนาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของลูกค้า จึงได้มีการประกาศนโยบายการพัฒนา
มุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพและได้มาตรฐานของการบริการ
ซึ่งบริษัท อินเทอร์เน็ตเอดคอต จำกัด ได้ดำเนินกิจกรรมมากมายเพื่อให้ นโยบายบรรลุเป้าหมาย ด้วย
การปรับปรุงคุณภาพตามมาตรฐาน โดยผู้บริหาร ได้เล็งเห็นความสำคัญของพนักงาน ซึ่งเป็นผู้
ปฏิบัติให้ นโยบายบรรลุเป้าหมาย จึงมีกิจกรรมพัฒนาศักยภาพพนักงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต
เอดคอต จำกัด ด้วยการจัดอบรมให้ความรู้ด้านต่างๆ พร้อมทั้งดำเนินกิจกรรมตามความรู้ที่ได้รับ
การอบรม โดยเริ่มจากกิจกรรมพัฒนาองค์กร (Organization Development : OD) ที่มุ่งเน้นให้
พนักงานทุกระดับมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถปฏิบัติงาน
ร่วมกันได้เป็นอย่างดี ส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรม 5 ส ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานในการดูแล
รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน โดยแบ่งออกเป็น สะอาด สะดวก สะอาด
สุขลักษณะ และสร้างนิสัย นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้ง
กิจกรรม พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) ที่มุ่งเน้นให้
ลูกค้าผู้มารับบริการ ได้รับบริการที่ดีและมีความพึงพอใจ

จะเห็นได้ว่าบริษัท อินเทอร์เน็ตเอดคอต จำกัด ได้มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเกิดขึ้นมากมาย
นอกเหนือจากงานที่มีอยู่ พนักงานมีปริมาณงานมากขึ้นและต้อง ได้คุณภาพงานตามมาตรฐานที่
ต้องการ จึงมักจะมีผู้กล่าวถึงขวัญกำลังใจและให้ความสำคัญว่า กิจกรรมต่าง ๆ จะสำเร็จดูว่าง
ได้พนักงานต้องมีขวัญกำลังใจที่ดี จึงจะทำให้เกิดความพยายาม ความมุ่งมั่น มีความหวังที่จะ
ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย หากขวัญกำลังใจไม่ดี ก็จะทำให้การปฏิบัติงานด้วยความ
ท้อแท้ เหนื่อยหน่ายและหมดกำลังใจ ซึ่งอาจส่งผลให้กิจกรรมต่าง ๆ ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่
วางไว้

การเพิ่มขวัญกำลังใจให้พนักงานจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งของบริษัทที่ได้จัดทำขึ้น สำหรับ
ใช้ในการบริหารงานให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยมีเป้าหมายให้พนักงาน
บริษัทมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี มีความรู้

ความสามารถและมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ แต่เนื่องจากบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัดมีพนักงานหลายประเภท ได้แก่ พนักงานสายปฏิบัติ พนักงานสายประสานงาน และ ผู้จัดการขึ้นไป ซึ่งแต่ละประเภทก็จะมีสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับแตกต่างกันไป อีกทั้งลักษณะของผู้มีระดับต่าง ๆ วิธีการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกต่าง ๆ

จากการเปลี่ยนแปลงของระบบดังกล่าวซึ่งส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและบุคลากรในระบบบริการ รวมทั้งบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด ทำให้บริษัทต้องมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านต่าง ๆ มากมาย เพื่อให้เป็นบริษัทที่ได้มาตรฐาน และที่มีคุณภาพได้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าและบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัดได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน ซึ่งเป็นตัวแปรหลักในการพัฒนาคุณภาพของบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด แต่เนื่องจากพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด มีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ มากมายดังที่กล่าวมาแล้วทำให้ไม่สามารถกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจของบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด และปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อระดับขวัญของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัดในการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัดนำไปปรับปรุงสภาพการทำงานและพัฒนาบุคลากรของบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัดให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านเงินเดือนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย บริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาในเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 112 คน
 - 3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยวิธีการหากลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 : 727 ; อ้างถึงในรังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551 : 70) จำนวน 88 คน
4. ขอบเขตด้านตัวแปร การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 71-79)ซึ่งประกอบด้วย มีทั้งหมด 10 ด้าน ดังนี้
 - 4.1.1 ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
 - 4.1.2 ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ
 - 4.1.3 ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ

- 4.1.4 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ
- 4.1.5 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 4.1.6 ปัจจัยด้านเงินเดือน
- 4.1.7 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร
- 4.1.8 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร
- 4.1.9 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 4.1.10 ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเมติกอล จำกัด ได้แก่

- 4.2.1 ด้านความผูกพันกับองค์กร
- 4.2.2 ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน
- 4.2.3 ด้านความสามัคคี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัท อินเทอร์เน็ตเมติกอล จำกัด หมายถึง บริษัท อินเทอร์เน็ตเมติกอล จำกัด มีการจำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ เกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์ พยาบาล ทุกชนิด
 2. พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ตเมติกอล จำกัด ณ วันที่ 1 มกราคม 2554
 3. ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพจิตใจ อารมณ์และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานในด้านต่างๆ
 4. การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำหน้าที่ของของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเมติกอล จำกัด ตามกรอบอำนาจหน้าที่ของคนที่ได้รับมอบหมาย
 5. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเมติกอล จำกัด สภาพจิตใจ อารมณ์และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานในด้านต่างๆ ซึ่งแสดง โดยมีความผูกพันกับองค์กร มีเจตคติในการปฏิบัติงานและความสามัคคี
- 5.1 ด้านความผูกพันกับองค์กร** หมายถึง พฤติกรรมของพนักงาน ของบริษัท อินเทอร์เน็ตเมติกอล จำกัด ที่แสดงออกด้วยความศรัทธา ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และความภักดีต่อบริษัท

5.2 ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ท่าที หรือแนวโน้ม พฤติกรรมของพนักงาน ของบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด ที่แสดงออกด้วยความกระตือรือร้น อยู่ตลอดเวลา มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมาย แสดง ความคิดเห็นใน ทิศทางที่เห็นด้วยและสนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน

5.3 ด้านความสามัคคี หมายถึง การรวมพลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติ งานให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเสียสละ อุดหนุน และเต็มใจ

6. ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจ หมายถึง ปัจจัยสาเหตุที่ทำให้ขวัญกำลังใจของ พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด เพิ่มขึ้น หรือลดลง ซึ่งในการวิจัยฉบับนี้ได้กำหนด ไว้ 10 ประเด็น ได้แก่

6.1 ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงาน ของบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด สามารถทำหน้าที่งานที่รับผิดชอบโดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ในการแก้ไขปัญหาสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และสามารถ แก้ไขปัญหาใน การปฏิบัติงานในหน้าที่ได้

6.2 ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การได้รับความไว้วางใจ การได้รับความเชื่อถือ และการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

6.3 ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง ขอบข่ายของงานที่ทำตรงกับ ความต้องการ ความถนัด ความรู้ความสามารถ ความน่าสนใจของงาน ความแปลกใหม่ท้าทาย สร้างสรรค์ และ โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ

6.4 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยเร็วของพนักงาน ของบริษัท อินเทอร์เน็ต เติคคอด จำกัด

6.5 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่พนักงาน ของบริษัท อินเทอร์เน็ตเติคคอด จำกัด ได้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ได้รับการส่งเสริม สนับสนุนในเรื่องการศึกษาเพื่อพัฒนา ตลอดจนการประชุมทางวิชาการต่างๆ

6.6 ปัจจัยด้านเงินเดือน หมายถึง ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับจาก การปฏิบัติงาน ได้รับจากการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งผลประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา

6.7 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารกำหนดไว้ อย่างครอบคลุมชัดเจน ในการควบคุมดูแลเอา ติดตามสั่งการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติดำเนินงานไปใน ทิศทางเดียวกัน นำมาใช้ในการดำเนินงานของบริษัทให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ การ วางแผน การประสานงาน การสื่อสาร และการประเมินผลงาน

6.8 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในบริษัท หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ใน การปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท อินเทอร์เน็ตคอลล จำกัด กับเพื่อนร่วมงานในบริษัท มีความเข้าใจกันและกันเป็นอย่างดี มีความสามัคคี และบรรยากาศในการทำงานเป็น ไปอย่าง ฉันทมิตร

6.9 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบภายนอกที่ ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท อินเทอร์เน็ตคอลล จำกัด บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์ ที่ช่วยใน การปฏิบัติงานเป็น ไปอย่างราบรื่น ได้แก่ บริเวณ โรงพยาบาลสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก บริเวณอาคารทำการมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ครบถ้วน

6.10 ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารมี ความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชา มีความยุติธรรม และมีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี ใช้ ความรู้ความสามารถในการทำงานร่วมกับพนักงาน ของบริษัท อินเทอร์เน็ตคอลล จำกัด เพื่อให้ เกิดความร่วมมือร่วมใจที่จะทำให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลตามวัตถุประสงค์อย่างมี ประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อเสนอแนะในองค์ประกอบที่ส่งผลต่อขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตคอลล จำกัด ที่จะสามารถนำไปใช้ เป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต คอลล จำกัด รวมทั้งเป็นแนวทางการบริหารงาน และปรับปรุงการบริหารงานของพนักงาน ให้สามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป