

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเคเบิลทีวี ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Morale and Support in the Job Performance of the Cable TV employees in Northeastern Thailand

สมิตี ผลวิสุทธิ¹

จตุรงค์ ศรีงษ์วรรณะ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวี ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและกำหนดสัดส่วน จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.906 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The research aimed to study and compare morale and support in the job performance of the Cable TV employees in northeastern Thailand as classified by sex, age, monthly income, and educational levels. The population used in the research was the Cable TV employees in northeastern Thailand. The 217 samples were derived by a stratified and proportionate random sampling. The research instrument was a questionnaire with a reliability value equivalent to 0.906. Statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows The morale and support of the employees in the study were found to be at a high level. As for individual aspects, it was found that morale and support in terms of the nature of the jobs being performed, relations with

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

colleagues, and recognition. They were found to be moderate in light of progress and working setting.

Keywords : morale and support in the job performance

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรหรือบริษัทต่างๆ เกิดขึ้นมามากมาย บางบริษัทก็กิจการรุ่งเรืองอยู่รอดในสังคมนี้ได้ แต่บางองค์กรทำธุรกิจได้ไม่นานก็อยู่ไม่ได้เกิดการขาดทุนต้องลดขนาดลงหรือก็ต้องมีการปิดตัวลง อาจมีผลมาจากปัจจัยภายนอกที่เราควบคุมไม่ได้ เช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง ราคาน้ำมันโลก เป็นต้น ส่งผลให้สินค้าราคาแพงขึ้น ต้นทุนค่าครองชีพอื่นๆ ก็สูงขึ้นตามไปด้วย องค์กรจำเป็นต้องหาวิธีเพื่อลดต้นทุนต่างๆ ให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในโลกธุรกิจ โดยบุคลากรเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินไปข้างหน้า โดยปกติแล้วการศึกษาด้านการบริหารธุรกิจจะกล่าวถึงทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการ หรือที่เรียกว่า 4Ms ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Material) และวิธีการ (Method) โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้จะอยู่ในแต่ละองค์การในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารที่มีศักยภาพจะต้องสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การในอัตราส่วนที่เหมาะสมได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในทรัพยากรทั้งสี่ คือ คน หรือ ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources) เพราะถึงแม้ว่าองค์การจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดีและมีราคาถูกกว่าคู่แข่งก็มีวิธีการผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์การขาดบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติเหมาะสมเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้และบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็อาจส่งผลให้องค์การขาดประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนา และอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์การในระยะยาว (ณัฐพันธ์ เชนนันท์ 2548: 14) และที่สำคัญที่สุดคือขวัญและกำลังใจที่จะทำงาน เพราะการที่บุคลากรขององค์กรใดก็ตามไม่มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ไม่พึงพอใจในสภาพการทำงานหรือรู้สึกว่าการที่ทำงานที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน บุคลากรก็จะมีความรู้สึกละเลยที่จะทำงานให้สำเร็จ ผู้บริหารจะต้องมีการปรับปรุงหรือทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน จะได้รับความต้องการของบุคลากร และควรมีสิ่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจที่จะทำให้บุคลากรอยู่ในองค์กรนานๆ มีความจงรักภักดีซื่อสัตย์และตั้งใจปฏิบัติงานตามนโยบายบริษัทอย่างเต็มความสามารถ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีที่อยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประเภทนี้ ได้ใช้ประโยชน์ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและประโยชน์โดยตรงต่อการพัฒนาองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจของพนักงานบริษัทเคเบิ้ลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 18 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี หนองคาย หนองบัวลำภู เลย มุกดาหาร ร้อยเอ็ด มหาสารคาม ขอนแก่น นครพนม กาฬสินธุ์ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร อำนาจเจริญ

ขอบเขตเนื้อหาที่วิจัย

เป็นการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิ้ลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ระยะเวลาตั้งแต่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2556 ถึง 8 มกราคม พ.ศ. 2558

ขอบเขตพื้นที่

บริษัทเคเบิ้ลทีวีภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนและบริษัทเคเบิ้ลทีวีภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เท่านั้น

ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิ้ลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (work character that minister)
2. ด้านการยอมรับนับถือ (the acceptance respects)
3. ด้านความก้าวหน้าในงาน (the progress in the work)
4. ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน (the diplomatic relations and the colleague)
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (the environment in the work)

สมมุติฐานในการวิจัย

บุคลากรในบริษัทเคเบิ้ลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรคือ พนักงานบริษัทเคเบิ้ลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 18 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี หนองคาย หนองบัวลำภู เลย มุกดาหาร ร้อยเอ็ด มหาสารคาม ขอนแก่น นครพนม กาฬสินธุ์ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร อำนาจเจริญ รวมทั้งหมด 487 คน (สมาคมเคเบิ้ลทีวีแห่งประเทศไทย 2556: 4) และเลือกตัวแทนของประชากรโดยการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและกำหนดสัดส่วน จำนวน 217 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิ้ลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาเป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะให้เลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยด้านต่างๆดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การประเมินผลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ครบถ้วนถูกต้องตามที่กำหนด
2. จัดทำคู่มือลงรหัสตามแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามมาลงรหัสในแบบฟอร์มลงรหัส

4. วิเคราะห์ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำไปเปรียบเทียบกับแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวี ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับสูงมีอยู่ 3 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงไปต่ำ ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

องค์ประกอบเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.75	.37	สูง
ด้านการยอมรับนับถือ	3.51	.35	สูง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.36	.37	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.58	.40	สูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.36	.40	ปานกลาง
ภาพรวม	3.51	.26	สูง

อภิปรายผล

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญนำมาอภิปรายผลแยกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าพนักงานที่ทำงานกับองค์กรให้ความสำคัญมาก ได้ทำงานตรงตามความสามารถหรือความถนัดตัวเอง แต่ละแผนกมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน และชอบในงานประเภทนี้รวมทั้งงานประเภทที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (อ้างในทองใบ สุดชาติ 2553: 145-147) ที่กล่าวว่า ปัจจัยแรงจูงใจซึ่งมีผลทำให้เกิดความพอใจประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การได้รียกย่องเกี่ยวกับงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิขมาย์ เรืองแจ้ง (2550 : 86) ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ที่พบว่าขวัญและกำลังใจด้านความสามารถในงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่เห็นว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความรู้และรับผิดชอบได้ และความรู้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ด้านการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 2 ลำดับ คือ ท่านภูมิใจว่างานที่ท่านมีเกียรติ และ บุคคลภายนอกยอมรับในหน้าที่การงานของท่าน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า พนักงานที่เข้ามาทำงานมีความรู้สึกมีเกียรติ เพราะเป็นงานประเภทสื่อในด้านบริการ ประชาชนในท้องถิ่นก็ยอมรับให้ความเกรงใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พูลสุข สังขรุ้ง (2549: 62) ที่กล่าวว่า คนที่ได้รับความสำเร็จจากการทำงานอยู่เสมอย่อมมีกำลังใจที่จะทำงานต่อไป ลูกน้องที่เจ้านายยกย่องชมเชย ย่อมมีพลังที่จะทำให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ ลูกที่มีพ่อแม่ยกย่องให้กำลังใจในการเรียนในการทำความดีย่อมประสบผลสำเร็จ ในการเรียนในการทำความดี การทำงานหรือการกระทำต่างๆ ของมนุษย์เริ่มมาจากใจที่อยากจะทำหรือต้องการจะทำการก่อน แล้วจึงจะเกิดพฤติกรรมตามมา และถ้าทำแล้วมีคนยอมรับมีคนชื่นชม มีคนยกย่องในผลงาน ย่อมเกิดกำลังใจและพลังในการ

ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะทางบริษัทให้ความสำคัญในด้านนี้น้อยไป ไม่ว่าจะเป็น การให้โอกาสศึกษาต่อหรือการส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ นอกสถานที่ จึงทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ 2550: 173-174) ที่กล่าวว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้น อันจะเป็นโอกาสที่ในการก้าวไปสู่ความสำเร็จของพนักงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อุดม ทาบุญสม (2551: 132) ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานภาคธุรกิจลำปาง ที่พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.11) แสดงว่ามีขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้แก่มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปในทางที่ดี พนักงานทำงานร่วมกันทั้งในและนอกแผนกช่วยเหลือกันในการทำงาน จึงทำให้พนักงานเกิดความสนิทสนม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow (อ้างในวิเชียร วิทย์อุดม 2550: 182-183) ชั้นที่สามที่กล่าวว่า มนุษย์โดยทั่วๆ ไปปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับจาก

เพื่อนฝูงของเขา มีความสัมพันธ์อันดีเพื่อน และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและเป็นที่รักของคน ในองค์กรความต้องการเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาอันแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของตัวเอง การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมงาน ตลอดจนการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผู้บังคับบัญชา และสอดคล้องกับการศึกษาของ นกตล คุ่มครอง (2550: 42) ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจของพนักงานบริษัท ร่วมถึงเรื่อง คาร์แคเรียร์ จำกัด พบว่า ในด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท ร่วมถึงเรื่อง คาร์แคเรียร์ จำกัด มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าภายในองค์กรสถานที่ทำงานยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆก็ยังไม่ดี รวมทั้งระบบความปลอดภัยทั้งในและนอกสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑาพิน รุ่งโรจน์ (2550: 175) ที่กล่าวว่า สถานที่ทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี การจัดสถานที่ที่สะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก ความสว่างเพียงพอ สามารถทำงานได้รวดเร็วและอยู่กับโต๊ะทำงานมากขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้พนักงานรักและพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับ พิชญธัม นิรสิงห์ (2551: 96) ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ธนาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญ คือ พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง พนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย แสดงว่าการศึกษาของพนักงานเคเบิลทีวีไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะนโยบายในการรับพนักงานเข้ามาทำงานคล้ายกัน คือรับสายวิชาชีพเป็นหลัก ตั้งแต่ปวช. ขึ้นไปเมื่อเข้ามาทำงานแล้วสามารถฝึกหัดได้ และมีการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อ พัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นไปด้วย พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้ คือถ้ารายได้เพิ่มขึ้นตามอายุงานเพื่อนร่วมงานก็มีความเกรงใจ ให้ความเคารพ โดยเฉพาะหัวหน้างาน ก็พร้อมให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ จึงทำให้ 2 ด้านนี้แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด คือ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อทราบถึงระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแนวทางเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานภายในองค์กร รวมถึงตัวแปรตามทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานบริษัทเคเบิลทีวีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเคเบิลทีวีให้ต่อเนื่องและเจาะลึกลงไปเพื่อจะได้ทราบและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
2. ควรมีการศึกษาในด้านอื่นๆ นอกจาก 5 ด้าน ที่ได้กล่าวมา เช่น ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน เพื่อหาตัวบ่งชี้ว่าทำไมพนักงานถึงมีอัตราการเข้าออกของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น และจะได้ทราบความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม

เอกสารอ้างอิง

- จุฑาพิน รุ่งโรจน์. (2550). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3, อุบลราชธานี: ศิริธรรมออฟเซต.
- ณัฏฐพันธ์ เชนนันท์. (2548). **การจัดการทรัพยากรบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองใบ สุดชาติ. (2553). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 3 อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นภดล คุ่มครอง. (2550). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ร่วมกิจรุ่งเรืองคาร์แคเรียร์ จำกัด**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชุลต์ม์ นีรสิงห์. (2551). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ธนาकर กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551.
- พลสุข สังข์รุ่ง. (2549). **มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). **องค์การและการจัดการ**. นนทบุรี: ธนัษการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สมาคมเคเบิลทีวีแห่งประเทศไทย. (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2556 จาก <http://www.tcta.or.th/home.php>
- สุพิชฌาย์ เรื่องแจ้ง. (2550). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุดม ทาบุญสม. (2551). **ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคธุรกิจสาปาง**. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.