

บทความการวิจัย

ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

Morale in Work Performance of the Operation Officers of TOT Public Company Limited

ดุษฎี ดีมาก

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวจัยเรื่องขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประชากรในครั้งนี้ คือประชากรคือ การศึกษาเป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 46 คน แบ่งเป็นชายจำนวน 35 คน หญิงจำนวน 11 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 41 คน แบ่งตามสัดส่วนได้ ชาย จำนวน 31 คน หญิง 10 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.61 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 24.39 มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 43.90 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.39 มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป คิด เป็นร้อยละ 19.51 น้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.20 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 73.17 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 19.51 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 7.32 ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.85 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.83 และจบ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.32 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.02 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.83 มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.52 และมีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.63 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 มี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.78 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานน้อย

กว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.59 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.63

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 มีขวัญกำลังใจในการทำงานด้านงานที่ปฏิบัติมากที่สุดอยู่ในลำดับแรก โดยเฉพาะเรื่องพนักงานได้รับการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งานใหม่ รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเรื่องเรื่องภายในบริษัทมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงานอยู่เสมอ และส่วนด้านที่พนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 เห็นว่าขวัญกำลังใจในการทำงานอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านความยุติธรรมโดยเฉพาะเรื่องบริษัทได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ท่านได้อย่างชัดเจน และด้านสวัสดิการโดยเฉพาะเรื่องบริษัทได้ดำเนินงานด้านสวัสดิการต่างๆ ตามข้อกำหนดกฎหมายด้วยความเหมาะสม

สำหรับการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน คือด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน คือด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ 5) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความยุติธรรม และด้านการดูแลสุขภาพ 6) กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ด้านความยุติธรรม ด้านสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ต้องสนับสนุนให้มีการทำงานที่ตีความเป็นกันเองกับพนักงานในการทำงานร่วมกัน ด้านงานที่ปฏิบัติ ผู้บริหารส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ต้องมีการมอบหมายงานให้พนักงานตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละคนอย่างเหมาะสม ด้านความยุติธรรม ผู้บริหารส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ต้องมีนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานได้อย่างชัดเจน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ต้องหมั่นดูแลให้มีการจัดสถานที่ปฏิบัติงานให้เป็นสัดส่วน ด้านการดูแลสุขภาพ ผู้บริหารส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด

(มหาชน) ควรมีการสนับสนุนให้บริษัทได้จัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุกปี ด้านสวัสดิการ ผู้บริหารส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต้องสนับสนุนให้บริษัทได้ดำเนินงานด้านสวัสดิการต่างๆ ตามข้อกำหนดกฎหมายด้วยความเหมาะสม

ภูมิหลัง

ปัจจุบันสถานการณ์ของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สภาพสังคมโดยรวมเต็มไปด้วยการแข่งขัน อีกทั้งเทคโนโลยีทางการสื่อสารคมนาคม (telecommunication) เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ทำได้ง่ายขึ้น ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนโดยรวมทั้งในประเทศและระหว่างประเทศที่เรียกว่าโลกไร้พรมแดน เป็นผลให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์วิธีการบริหารองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ โดยเฉพาะภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ เรื่อง เช่น การปฏิรูประบบราชการ การกระจายอำนาจการบริหารราชการจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น การปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อให้บริการที่ดีมีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล การเป็นองค์กรธรรมาภิบาล (good governance) การปรับเปลี่ยนมุมมองที่มุ่งเน้นความสำคัญของประชาชน (customer centric) การปรับลดขนาดกำลังพลภาครัฐ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) เป็นต้น ดังนั้นจึงถือได้ว่าการบริหารงานภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำองค์กรมุ่งไปสู่ความสำเร็จได้นั้น ไม่ว่าจะองค์กรนั้นจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ เป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนก็ตาม สามารถดำเนินการให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานต่าง ๆ คือ คน หรือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด ดังนั้นการสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากร จึงนับว่ามีความสำคัญ ซึ่งการปฏิบัติอาจจะแตกต่างกันโดยผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องใช้ความพยายามที่จะสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับองค์กรของตนเอง แต่ความพยายามที่กล่าวถึงนี้ ไม่ได้เกิดจากผู้บริหารคนใดคนหนึ่งเท่านั้น แต่จะต้องอาศัยผู้บริหารทุกระดับขององค์กรที่จะช่วยกันระดมพลังกระตุ้นความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร เพื่อสร้างความผูกพันของกลุ่มและนำไปสู่องค์กรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อจะได้แน่ใจว่าการบริหารจะเป็นไปอย่างราบรื่น ผลงานที่ทำออกมาอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ลดการสูญเสียที่เกิดจากความประมาทในการปฏิบัติงาน บรรยากาศของความเป็นมิตรจะเกิดขึ้นต่อองค์กรนั้น ก่อให้เกิดความสุขใจที่จะส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จด้วยดี เป็นที่พอใจด้วยกันทั้งผู้บริหารและพนักงาน การทำงานมีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่มีอยู่ในตัวคน คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ขวัญและกำลังใจนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจและกำลังสติปัญญา ให้แก่งานที่ทำทั้งยังทำให้บุคลากรมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นภายในหน่วยงานและบุคคลภายนอก ตลอดจนหน่วยงานอื่นที่ต้องประสานงาน

กันอีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ก็จะทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานไม่เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับผิดชอบ ทำให้ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มาก ทั้งนี้เพราะการสร้างระดับขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรสูง ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ขวัญและกำลังใจของทุกคนหรือกลุ่มคนในหน่วยงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้ทีมงานของ หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหลายประการคือมีความสนใจ ศรัทธา และเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน มีความเสียสละ และรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ เพราะว่าขวัญและกำลังใจของบุคคลจะแสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานว่าพอใจหรือไม่พอใจ มีความสุขหรือไม่มีเพียงใด ถ้าขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคคลและหมู่คณะสูง ผลงานก็จะสูง ตามไปด้วย แต่เมื่อใดบุคคลและหมู่คณะมีขวัญในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ผลงานก็จะต่ำและขาดประสิทธิภาพตามไปด้วย แนวความคิดที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลากรซึ่งหมายถึงความเข้าใจเกี่ยวกับคนประการหนึ่งคือ คนมีความต้องการด้านจิตใจและความต้องการด้านสังคมที่ต้องมีการตอบสนอง (ซึ่งบางอย่างอาจตอบสนองได้ด้วยเงิน) ควบคู่ไปด้วย ความต้องการเหล่านี้มีความสำคัญต่อคนไม่น้อยและเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมย่อมสร้างความพึงพอใจและขวัญกำลังใจที่ดี การที่บุคคลในองค์กรมีขวัญ กำลังใจดีในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อ องค์กรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรรู้สึกว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกมีความภาคภูมิใจใน ฐานะที่ตนเป็นสมาชิกในองค์กร (พัชรี ศรีสังข์, 2534) ซึ่งส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

จากการศึกษาประเด็นที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ที. โอ. ที. จำกัด (มหาชน) คือ หน่วยงานมีสภาพภาพบรรยากาศในการทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีทั้งสิ่งที่ทำลายความสามารถและสิ่งที่จำเป็นเพื่อหน่วยจากการบริการลูกค้าเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการที่จะให้บุคลากรภายในบริษัททุ่มเทกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการจูงใจ ขวัญกำลังใจของคนงาน และผลผลิตจะมีความสัมพันธ์ต่อกันเสมอ ถ้าหากขวัญกำลังใจของพนักงานดีหรืออยู่ในระดับสูง ก็จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ตามที่กล่าวมาข้างต้นบริษัท ทีโอที. จำกัด (มหาชน) ก็เช่นกัน ถ้าบริษัทสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกหน่วยงานและมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเกิดความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อองค์กร เกิดความสามัคคีและพลังกลุ่ม เสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เกิดความสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาขององค์กร และสุดท้ายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตน ผลที่ตามมาคือผลผลิตก็จะสูงไปด้วยอันจะนำไปสู่ประสิทธิผลของบริษัท ทีโอที. จำกัด (มหาชน) ต่อไป

จากประเด็นดังกล่าวและความสำคัญของขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการทำงานและความสำเร็จขององค์กรนั้น ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที. จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจศึกษาถึงขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที. จำกัด

(มหาชน) โดยศึกษาปัจจัย 6 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ อันจะเป็นข้อมูลประกอบเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารที่จะใช้เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานอันจะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม 2559 - เดือนมีนาคม 2559

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาเป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 46 คน แบ่งเป็นชายจำนวน 35 คน หญิงจำนวน 11 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 41 คน แบ่งตามสัดส่วนได้ ชาย จำนวน 31 คน หญิง 10 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive Sampling)
2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 การวิจัยเรื่องขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ ระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อย

2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานมาก

4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานมากที่สุด

3.3 เปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการทำงานจำแนกตามเพศโดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการทำงานในแต่ละด้านจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ใช้ LSD ในการเปรียบเทียบรายคู่

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบ ตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 เป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 75.61 เป็นเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 น้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 73.17 เป็นโสด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.32 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 65.85 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.32 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 39.02 รองลงมาคือรายได้อยู่ระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.52 และมีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 48.78 รองลงมาคือประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 36.59 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบ ตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07, S.D.=0.163$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 มีขวัญกำลังใจในการทำงานด้านงานที่ปฏิบัติมากที่สุดอยู่ในลำดับแรก ($\bar{x}=4.30, S.D.=0.323$) รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.21, S.D.=0.438$) และส่วนด้านที่พนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 เห็นว่าขวัญกำลังใจในการทำงานอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านความยุติธรรม และด้านสวัสดิการ ($\bar{x}=3.85, S.D.=0.458$ และ $S.D.=0.386$ ตามลำดับ)

จำแนกรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, S.D.= 0.352) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องผู้บริหารพร้อมชี้แนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานเสมอสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.54$, S.D.= 0.636) รองลงมาคือประเด็นเรื่องผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติ ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.613) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับท่านในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X}=3.57$, S.D.= 0.531) ส่วนด้านงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$, S.D.= 0.323) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องพนักงานได้รับการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งานใหม่ ๆ สามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.90$, S.D.= 0.300) รองลงมาคือประเด็นเรื่องพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้กับบริษัทอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและเป็นไปตามที่กำหนด ($\bar{X}=4.34$, S.D.= 0.855) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือพนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของท่านอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.90$, S.D.= 0.583) สำหรับด้านความยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, S.D.= 0.458) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่อง การแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของบริษัทสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.66$, S.D.= 0.617) รองลงมาคือประเด็นเรื่องผู้บริหารมีความเป็นธรรมในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.20$, S.D.= 0.757) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือบริษัทได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ท่านได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.44$, S.D.= 0.776) ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$, S.D.= 0.438) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องภายในบริษัทมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงานอยู่เสมอสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.37$, S.D.= 0.698) รองลงมาคือประเด็นเรื่องสถานที่ปฏิบัติงานของท่านจัดให้มีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างพอเพียง ($\bar{X}=4.32$, S.D.= 0.687) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือการจัดสถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการจัดอย่างเป็นสัดส่วน ($\bar{X}=3.98$, S.D.= 0.707) ส่วนด้านการดูแลสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, S.D.= 0.313) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องบริษัทจัดให้มีสถานที่รักษาพยาบาลเบื้องต้นให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.30$, S.D.= 0.757) รองลงมาคือประเด็นเรื่องบริษัทมีการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.29$, S.D.= 0.654) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญ

กำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือบริษัทได้จัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุกปี จึงทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ($\bar{x}=3.97, S.D.= 0.441$) และสำหรับด้านสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.85, S.D.=0.386$) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องพนักงานพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทฯ ได้จัดดำเนินการให้แก่พนักงานสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=3.99, S.D.= 0.787$) รองลงมาคือประเด็นเรื่องการดำเนินการด้านบริการสวัสดิการต่างๆ ภายในบริษัทเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x}=3.98, S.D.= 0.908$) และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือบริษัทได้ดำเนินงานด้านสวัสดิการต่างๆ ตามข้อกำหนดกฎหมายด้วยความเหมาะสม ($\bar{x}=3.57, S.D.= 0.441$)

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี ต้องการขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=4.11, S.D.= 0.177$) โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=4.08, S.D.= 0.094$) โดยเฉพาะด้านการดูแลสุขภาพ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี ต้องการขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=4.00, S.D.= 0.20$) โดยเฉพาะด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ต้องการขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มสถานภาพอื่น ($\bar{x}=4.11, S.D.= 0.252$) โดยเฉพาะด้านงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว ($\bar{x}=4.08, S.D.= 0.137$) โดยเฉพาะด้านงานที่ปฏิบัติ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ต้องการขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มสถานภาพอื่น ($\bar{x}=3.95, S.D.= 0.085$) โดยเฉพาะด้านความยุติธรรม

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ต้องการขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=4.10, S.D.= 0.164$ และ $S.D.=0.129$ ตามลำดับ) สำหรับปริญญาตรี โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สูงกว่าปริญญาตรีโดยเฉพาะด้านงานที่ปฏิบัติ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ต้องการขวัญกำลังใจในการทำงาน ($\bar{x}=4.01, S.D.= 0.160$) โดยเฉพาะด้านงานที่ปฏิบัติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท ต้องการขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=4.14, S.D.= 0.193$) โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป ($\bar{x}=4.08, S.D.= 0.094$) โดยเฉพาะด้านการดูแลสุขภาพ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ต้องการขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=4.03, S.D.= 0.172$) โดยเฉพาะด้านความยุติธรรม

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี ต้องการขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานอื่น ($\bar{x}=4.14, S.D.= 0.193$) โดยเฉพาะด้านการดูแลสุขภาพ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี โดยเฉพาะด้านงานที่ปฏิบัติและมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.07, S.D.= 0.232$ และ $S.D.=0.114$ ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ แยกรายด้านพบว่าด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหารพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับท่านในการทำงานร่วมกัน ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการบริหารงานและการมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติ และผู้บริหารพร้อมชี้แนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานเสมอ ส่วนด้านงานที่ปฏิบัติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องท่านได้รับการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งานใหม่ ๆ และท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้กับบริษัทอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและเป็นไปตามที่กำหนด สำหรับด้านความยุติธรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องบริษัทได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ท่านได้อย่างชัดเจน ท่านมีส่วนเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาสวัสดิการต่างๆ ภายในบริษัทได้ และผู้บริหารมีความเป็นธรรมในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของท่าน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม สถานที่ปฏิบัติงานของท่านจัดให้มีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างพอเพียง และการจัดสภาพแวดล้อมภายในบริษัทมีการดูแลรักษาอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ส่วนด้านการดูแลสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องบริษัทได้มีการส่งเสริมให้มีการแข่งขันกีฬาเพื่อก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และบริษัทมีการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม และสำหรับด้านสวัสดิการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องท่านพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทฯ ได้จัดดำเนินการให้แก่ท่าน

ผลการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ

ผลการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน คือด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ

ผลการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน คือด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ

ผลการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความยุติธรรม และด้านการดูแลสุขภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านความยุติธรรม ด้านสวัสดิการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุตม์ ถือสัตย์ เทียง (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิสซิเนส เซฟตี้ การ์ด ผลการวิจัยพบว่าขวัญกำลังใจกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับสูงที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร ทองสมเพียร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท น้ำมันพืชไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท น้ำมันพืชไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมของทุกด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านงานที่ปฏิบัติมากที่สุดในลำดับแรก รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเรื่องภายในบริษัทมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงานอยู่เสมอสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน มีการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน จึงทำให้เกิดการประสานงานที่ดี และส่วนด้านที่พนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 เห็นว่าขวัญกำลังใจในการทำงานอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านความยุติธรรม อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานมีความคิดว่าบริษัทฯ ขาดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบรวมถึงการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา มักจะลำเอียงเมื่อเทียบกับงานคนอื่นและการพิจารณาโทษทางวินัย และด้านสวัสดิการ อาจเป็นเพราะพนักงานมีความคิดเห็นว่าบริษัทฯ ควรจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้เหมาะสม การดำเนินงานด้านสวัสดิการสะดวกรวดเร็ว

เมื่อเดือนธันวาคมปี 2014 ก็สามารถพึ่งพาสวัสดิการของบริษัทได้ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2544) กล่าวว่าการที่จะให้ขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้นควรให้สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ แก่พนักงานนอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างธรรมดาแล้ว การจัดให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ การให้สวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีคนคอยดูแล เพราะเมื่อมีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ บุคคลแรกที่เขาจะหันหน้าพึ่งพาได้ก็คือคนใกล้ชิดที่สุด องค์กรก็คือคนที่ใกล้ชิดเขาที่สุด และจะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือที่ดีที่สุด องค์กรจะต้องมีหน้าที่เปิดเป่าความทุกข์ร้อนของบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและขณะเดียวกันก็จะทำให้เขารู้สึกจงรักภักดีต่องานที่ทำ ซึ่งจะสร้างความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงานอีกทางหนึ่ง พนักงานจะมีขวัญดีขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการบำบัดอย่างเหมาะสมจากองค์กรที่เขาสังกัดอยู่

เมื่อพิจารณาอภิปรายรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพนักงานคิดว่าผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถเข้าใจงานที่ทำ เป็นอย่างดี การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาเข้าใจง่ายเป็นขั้นตอนและชัดเจน และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับตนเองในการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องผู้บริหารพร้อมชี้แนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานเสมอสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติ และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับท่านในการทำงานร่วมกัน ส่วนด้านงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องที่พนักงานได้รับการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งานใหม่ ๆ สามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้กับบริษัทอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและเป็นไปตามที่กำหนด และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือพนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของท่านอย่างเหมาะสม สำหรับด้านความยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของบริษัทสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องผู้บริหารมีความเป็นธรรมในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือบริษัทได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ท่านได้อย่างชัดเจน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องภายในบริษัทมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงานอยู่เสมอสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน มีการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน จึงทำให้เกิดการประสานงานที่ดี

รองลงมาคือประเด็นเรื่องสถานที่ปฏิบัติงานของท่านจัดให้มีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างพอเพียง และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือการจัดสถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการจัดอย่างเป็นสัดส่วน ส่วนด้านการดูแลสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องบริษัทจัดให้มีสถานที่รักษาพยาบาลเบื้องต้นให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องบริษัทมีการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือบริษัทได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี จึงทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย และสำหรับด้านสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าทุกคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประเด็นเรื่องพนักงานพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทฯ ได้จัดดำเนินการให้แก่พนักงานสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่องการดำเนินการด้านบริการสวัสดิการต่างๆ ภายในบริษัทเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว และส่วนประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือบริษัทได้ดำเนินงานด้านสวัสดิการต่างๆ ตามข้อกำหนดกฎหมายด้วยความเหมาะสม

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าสมมติฐานเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความยุติธรรม และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน คือด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน คือด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการ ซึ่งอาจจะเกิดจากการยอมรับในเรื่องของประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานเอง ซึ่งไม่ว่าจะมีวุฒิการศึกษาต่ำหรือวุฒิการศึกษาสูง จึงยอมรับสภาพตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในบริษัทฯ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความยุติธรรม และด้านการดูแลสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านความยุติธรรม ด้านสวัสดิการ อาจเกิดจากสาเหตุที่ว่า เมื่อเริ่มเข้ามาทำงานใหม่ๆ ก็จะมีภาระต่อหรือร้อนในการทำงาน อยากรเรียนรู้งาน ได้รับการสอนงานจากผู้บังคับบัญชาจึงเกิดความใกล้ชิด ตรงกันข้ามกับผู้ที่ทำงานมานานก็ย่อมรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ ดังนั้น ควรเริ่มสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่ทำงาน

มานาน โดยจงใจให้ได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ หมุนเวียนงานให้ไปทำในตำแหน่งอื่นๆ เพื่อลดความจำเจ เฉื่อยชาในการทำงาน เป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานอีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารส่วนปฏิบัติการระบบ ตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะในเรื่องของด้านความยุติธรรม ผู้บริหารควรมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างมีความเสมอภาคและเหมาะสมกับบุคคล โดยในการมอบหมายงานต้องพิจารณาจากความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากรเป็นหลัก และควรมีการกระจายงานสำคัญ ๆ ให้บุคลากรอย่างเสมอภาค ไม่มอบหมายงานให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมากเกินไป และควรให้ความสำคัญกับงานทุกงานอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นธรรมในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของบริษัท รวมถึงต้องมียุติธรรมในการทำงานที่ชัดเจน มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานได้อย่างชัดเจน การพิจารณาความดีความชอบอย่างขาดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีการเลือกปฏิบัติ มีการใช้ระบบพวกพ้องและระบบอุปถัมภ์ ซึ่งอาจทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตกต่ำ สำหรับด้านสวัสดิการซึ่งอยู่ในลำดับที่น้อย กว่าด้านอื่น ๆ ผู้บริหารส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรดำเนินงานด้านสวัสดิการต่าง ๆ ตามข้อกำหนดกฎหมายด้วยความเหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องหาแนวทางพิจารณาปรับปรุงด้านรายได้ อัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน และเงินช่วยเหลือในรูปแบบสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับปริมาณงานความรับผิดชอบ ภาระหน้าที่ของงาน และความสามารถของบุคคล และสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบันของพนักงาน และ ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น เพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ โบนัส ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีการศึกษาถึงความต้องการในการอบรมของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าว มาจัดทำแผนในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร

2. ในการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีการศึกษากับหน่วยงานอื่นๆ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงขวัญกำลังใจของพนักงานต่อไป