



ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด*

ธิติยา กิด่วน¹ ภิรดา ชัยรัตน์² อรณันท์ กลั่นทปฺระ³

(วันที่รับบทความ: 5 สิงหาคม 2564; วันแก้ไขบทความ: 2 พฤศจิกายน 2564; วันตอบรับบทความ: 12 พฤศจิกายน 2564)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 2) ระดับแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 3) เปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของใจกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ทั้ง 76 แห่ง จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด อยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดที่มีอายุงาน และกลุ่มงานแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยของใจและปัจจัยจำแนกต่าง มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน, สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2564

¹ นิสิตปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, E-mail : thitiya.kid@ku.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาประศาสนศาสตร์ ภาควิชาภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาการปกครองภาควิชาภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



The Morale and Support in the Performance of Provincial Commercial Office*

Thitiya Kiduan¹ Pirada Chairatana² Oranun Gluntapura³

(Received: August 5, 2021; Revised: November 2, 2021; Accepted: November 12, 2021)

Abstract

The objective of this research were to 1) study the level of the morale in the performance 2) study the level of job motivation 3) compare the morale in the performance classified by personal factors and morale in the performance 4) study the relationship between the motivation factor and the morale in the performance 5) study the relationship between the hygiene factor and the morale in the performance.

The research sample consisted of 300 persons in the Provincial Commercial Office. Data were collected by questionnaires and analyzed by statistical software. The statistical tools used were percentage, mean, standard deviation, One-Way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The level of statistical significance was set at .05.

The results of this research showed that the morale in the performance of the Officer in the Provincial Commercial Office was at high level. The job motivation was at moderate. The hypothesis testing related that the difference in working life and work group had the difference opinion about the morale in the performance of the officer in Provincial. Meanwhile, the motivation factor and hygiene factor were related to the morale in the performance of the officer in Provincial at the .05 level of significance.

Keywords: Morale, Provincial Commercial Office

* Research Article from Thesis for Master of Arts Program in Political Science, Kasetsart University, 2022

¹ Student in Department of Political Science, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

² Assistant Professor, Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

³ Assistant Professor, Government, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

ความสำคัญและปัญหาการวิจัย

กระทรวงพาณิชย์ได้รวมหน่วยงานในส่วนภูมิภาคให้เป็นหนึ่งเดียวกันภายใต้สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งจะเป็นตัวแทนกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาค เพื่อให้การบริหารราชการของกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาคมีความเป็นเอกภาพ และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลในระดับพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จครบวงจร และเป็นตัวแทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาค ที่มีบทบาทนำด้านเศรษฐกิจการค้าในพื้นที่และเป็นกลไกสำคัญของกระทรวงในการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติระดับท้องถิ่นทางกระทรวงจึงได้ปรับโครงสร้างสำนักงานพาณิชย์จังหวัดโดยการบูรณาการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ที่ไปตั้งอยู่ในภูมิภาคทุกหน่วยงาน

จากการบูรณาการงานในส่วนภูมิภาคดังกล่าว ส่งผลให้สำนักงานปลัดกระทรวง ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั้ง 76 จังหวัด เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน เช่น ลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงและเพิ่มขึ้น เนื่องจากความหลากหลายของภารกิจแต่ละหน่วยงาน กรมต่าง ๆ ไม่มีหน่วยงานตัวแทนในพื้นที่แล้ว การจัดทำและถ่ายทอดยุทธศาสตร์ นโยบายลงสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ที่จะต้องนำความต้องการพื้นที่มาจัดทำยุทธศาสตร์และนโยบายในระดับกระทรวงและกรมให้มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน การแก้ปัญหาในพื้นที่ต้องให้เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามกำหนดระยะเวลา รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในสังกัดของกรมต่าง ๆ ได้โอนย้ายมาสังกัดสำนักงานปลัดของกระทรวง ซึ่งทำให้ต้องมีการบริหารงานอำนวยการเพิ่มขึ้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานได้รับผลกระทบในหลาย ๆ มิติ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานต้นสังกัด ค่าตอบแทน หรือการลดบทบาทหน้าที่ในงานเดิมที่ได้รับมอบหมาย อาจทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดน้อยลง

ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งเป็นส่วนราชการประจำจังหวัดที่ทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ และเป็นศูนย์รวมภารกิจของกระทรวงในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ให้เกิดผลอย่างรวดเร็วนั้น ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง ระดับและหน้าที่ใด ทุกคนเปรียบเสมือนฟันเฟืองที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ แต่จะทำอย่างไรให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะฟันฝ่าอุปสรรคและทำงานกับองค์กร ได้นานที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นที่น่าสนใจในการวิจัย เรื่องเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการค้นหาว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดมีสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำผลการศึกษาที่ได้มาออกแบบเครื่องมือ ใช้เป็นแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two factor theory) ของเฮร์ซเบอร์ก

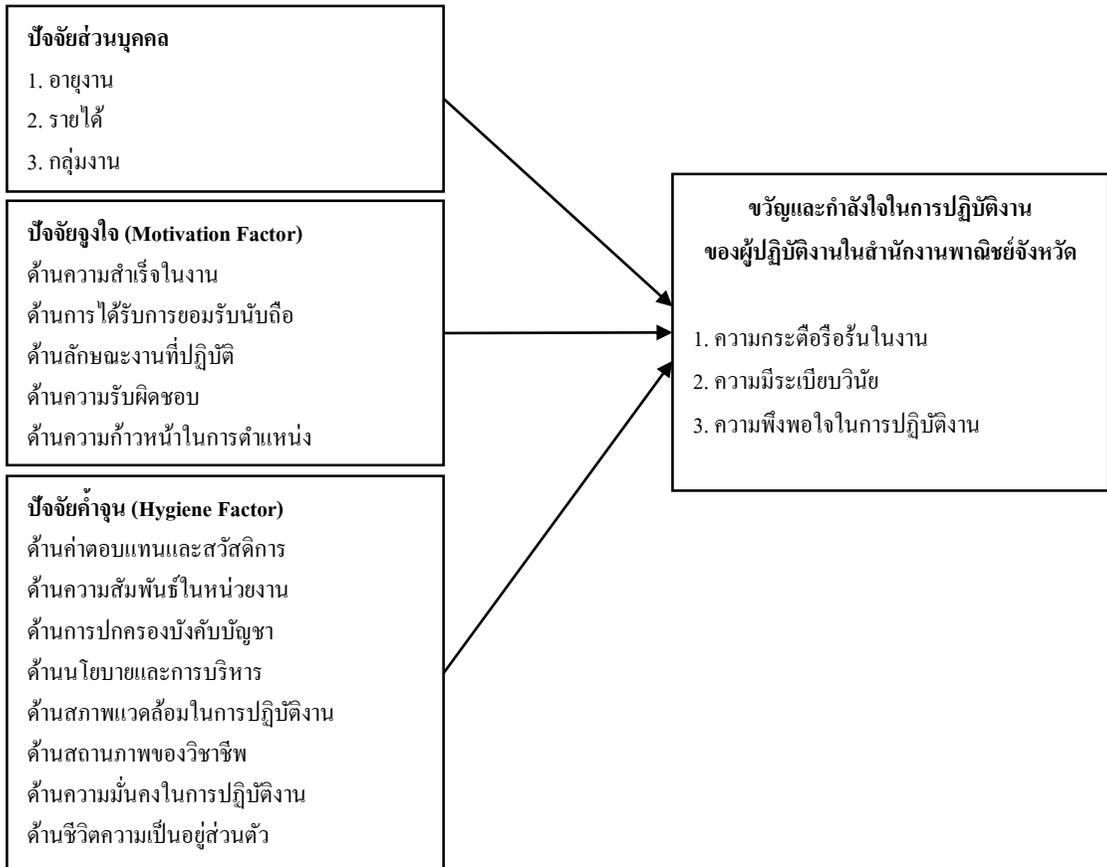
Frederick Herzberg, Bernard Mausner, and Barbara B. Snyderman (1959) ในปี ค.ศ. 1959 ได้มีการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี โดยการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จาก 11 อุตสาหกรรมในเขตเมืองพิทซเบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อประโยชน์ทางอุตสาหกรรม โดยเป็นการศึกษาเจตคติที่เกี่ยวกับงาน คັນหาวิธีการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน โดยใช้การสัมภาษณ์ ซึ่งได้ถามเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นสภาพการทำงานที่ผู้ทำงานประสบทั้งในช่วงที่มีสภาพขวัญสูงและต่ำ

จากการวิเคราะห์คำตอบได้ข้อเท็จจริงว่า ปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ จะมีแรงจูงใจที่จะทำงานมากขึ้น ส่วนผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจ จะไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน Frederick Herzberg มีความเชื่อว่า ปัจจัยที่จูงใจให้มนุษย์อยากทำงาน ไม่ใช่สิ่งที่เป็นมิตติเดียว แต่ประกอบด้วย 2 มิตติ ที่แยกกันอยู่อย่างอิสระ สิ่งแรกคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) อีกหนึ่งคือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)



Frederick Herzberg เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – factors theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน การที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ เพราะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน จะต้องมียางสิ่งบางอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และสิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบเสริมที่ทำให้คนเกิดความพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งสิ่งค้ำจุน Herzberg การพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่าคนมีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรกคือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ยากทางร่างกายทั้งหลายที่มีให้หมดไป เช่น ความหิว ความเจ็บป่วยและความทารุณของสภาพดิน ฟ้า อากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนโดยทั่วไป การมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า โดยวิจัยที่ Herzberg ศึกษาจะใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามความเห็นของประชากร พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุน ไม่ให้คนเกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงานนั้น เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ส่วนคือ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้ว ผู้ศึกษามีความสนใจและเห็นว่าทฤษฎีดังกล่าว มีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐและผู้บริหารในหน่วยงาน ผู้ศึกษาจึงใช้ทฤษฎีนี้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อรักษาความมั่นคงขององค์กรและทำให้นุคลากรพึงพอใจต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ เมื่อปัจจัยต่าง ๆ ได้รับการตอบสนอง จะทำให้นุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ทั้ง 76 แห่ง จำนวน 970 คน (ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2564)

กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางสูตรของเครซีและมอร์แกน (Cochran, 1977 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) เนื่องจากทราบจำนวน ประชากรที่แน่นอน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจประชากร เท่ากับ .5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 278 คน เพื่อให้การศึกษา มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างอีกร้อยละ 10 ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เท่ากับ 300 คน



การสุ่มตัวอย่าง

คำเนิการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และหาสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีการแบ่งสัดส่วนแบ่งตามกลุ่มยุทธศาสตร์การค้ำกลุ่มจังหวัด 18 กลุ่ม ดังนี้

| กลุ่มยุทธศาสตร์การค้ำกลุ่มจังหวัด | จำนวน (ราย) | สัดส่วน กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|---|----------------|-------------------------------|
| 1. ภาคกลางตอนกลาง (ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี สมุทรปราการ และสระแก้ว) | 58 | 19 |
| 2. ภาคกลางตอนล่าง 1 (กาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี และสุพรรณบุรี) | 48 | 16 |
| 3. ภาคกลางตอนล่าง 2 (ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร) | 37 | 12 |
| 4. ภาคกลางตอนบน 1 (นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา และสระบุรี) | 47 | 16 |
| 5. ภาคกลางตอนบน 2 (ชัยนาท ลพบุรี สิงห์บุรี และอ่างทอง) | 41 | 14 |
| 6. ภาคเหนือตอนล่าง 1 (ตาก พิชัย โลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย และอุตรดิตถ์) | 63 | 21 |
| 7. ภาคเหนือตอนล่าง 2 (กำแพงเพชร นครสวรรค์ พิจิตร และอุทัยธานี) | 46 | 15 |
| 8. ภาคเหนือตอนบน 1 (เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง และลำพูน) | 60 | 20 |
| 9. ภาคเหนือตอนบน 2 (เชียงราย น่าน พะเยา และแพร่) | 50 | 17 |
| 10. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง (กาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และร้อยเอ็ด) | 47 | 16 |
| 11. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 (นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์) | 49 | 16 |
| 12. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (ยโสธร ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ และอุบลราชธานี) | 46 | 15 |
| 13. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 (เลย หนองคาย บึงกาฬ หนองบัวลำภู และอุดรธานี) | 59 | 20 |
| 14. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 (นครพนม มุกดาหาร และสกลนคร) | 35 | 12 |
| 15. ภาคตะวันออก (จันทบุรี ชลบุรี ตราด และระยอง) | 57 | 19 |
| 16. ภาคใต้ชายแดน (นราธิวาส ปัตตานี ยะลา สงขลา และสตูล) | 68 | 21 |
| 17. ภาคใต้ฝั่งอันดามัน (กระบี่ ตรัง พังงา ภูเก็ต และระนอง) | 55 | 18 |
| 18. ภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย (ชุมพร นครศรีธรรมราช พัทลุง และ สุราษฎร์ธานี) | 40 | 13 |
| รวม | 506 | 167 |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถาม และได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน กับสำนักงานจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแสดงผลค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .972

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ที่จัดทำผ่าน google form โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน 2564 กับข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยผู้ศึกษาสามารถดำเนินการเก็บแบบสอบถามได้สมบูรณ์จำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยค่าความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD และการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยที่ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$

สรุปผลการวิจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ทั้ง 76 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 300 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุงาน 0 – 5 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 30) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 52.27) โดยส่วนใหญ่สังกัดอยู่กลุ่มงานอำนวยการ (พาณิชย์จังหวัด) (ร้อยละ 22.7)

2) ระดับแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 พบว่าปัจจัยจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ในส่วนของปัจจัยค่าจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

3) ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดที่มีอายุงานและสังกัดกลุ่มงานแตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดที่มีรายได้แตกต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานและปัจจัยค่าจูงใจ มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างเอาใจใส่และตั้งใจปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.93 อย่างไรก็ตามในด้านการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จโดยไม่มีงานค้างอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.70 เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพาณิชย์จังหวัดมีผู้ปฏิบัติงานค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ถือว่าเป็นตัวแทนกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาค อีกทั้งเป็นที่ปรึกษาทางด้านเศรษฐกิจประจำจังหวัดให้กับผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น ๆ ส่งผลให้การปฏิบัติเกิดความล่าช้า

2. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมีระเบียบวินัยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างสามารถควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติตนตามระเบียบที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.93 อย่างไรก็ตามการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรที่วางไว้โดยไม่มีข้อยกเว้น การปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.89 มีสาเหตุมาจาก สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเป็นหน่วยงานราชการ ดังนั้นการปฏิบัติงานต้องดำเนินการภายใต้กฎระเบียบที่ถูกกำหนดไว้ ทำให้การปฏิบัติงานขาดความยืดหยุ่น เพราะมีลำดับหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเป็นงานที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งบางครั้งอาจต้องมีเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

3. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน เพราะสามารถปฏิบัติงานบรรลุผล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.89 อย่างไรก็ตามในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.35 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานพาณิชย์จังหวัดมีความกดดันในหลาย ๆ ด้าน เช่นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ที่ต้องใช้ความรวดเร็วเมื่อเกิดวิกฤตด้านราคาสินค้าตกต่ำ อีกทั้งยังจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับเกษตรกรหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากราคาสินค้า หรือภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ เป็นผู้คอยตอบคำถามให้กับประชาชน อีกทั้งยังเป็นคนกลางระหว่างการสื่อสารนโยบายของกระทรวงกับประชาชนอีกด้วย ส่งผลให้ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานลดลง

เปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดที่มี อายุงานและกลุ่มงาน แตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะมีสาเหตุมาจากผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานที่สูงจะมีองค์ความรู้และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เมื่อมีเหตุการณ์ที่กระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานก็จะสามารถจัดการได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า ในด้านกลุ่มงานที่สังกัด เมื่อสังกัดกลุ่มงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีภารกิจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ ปัญหาในการปฏิบัติงานก็จะแตกต่างกันจึงส่งผลให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดที่มีรายได้แตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะมีสาเหตุมาจากปัญหาเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อไปยังประชาชนทุกคน แม้ผู้ที่รับราชการก็ยังได้รับผลกระทบที่สินค้าอุปโภค บริโภคมีราคาที่สูงขึ้น ในขณะที่รายได้คงเดิม ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจะมีรายได้เท่าใด จะมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

1. ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการตำแหน่ง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจให้กับองค์กรอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เมื่อปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองก็จะส่งผลให้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น แต่ถ้าหากปัจจัยดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานก็จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ รู้สึกเฉย ๆ กับงานที่ได้รับมอบหมาย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวัน ๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two factor theory) ของเฮอรัลด์เชอเบิร์ก ที่กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง ถ้าสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงาน และส่งผลให้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยค่าจ้างด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกของงาน เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความไม่พอใจในงาน ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานก็อยู่ในระดับต่ำ แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ผู้ปฏิบัติงานยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉย ๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านปัจจัยค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงาน จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พอใจ ในการทำงานลงเท่านั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะ



ส่งผลให้ระดับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two factor theory) ของ เซอร์เชเบอร์ก ที่กล่าวว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีปัจจัยค่าจุนอยู่ในระดับต่ำ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของผู้ปฏิบัติงานไม่ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ควรเพิ่มแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ โดยมอบหมายงาน ที่ตรงกับความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งให้อำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยชอบด้วยกฎหมาย และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผน เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน

2. ผู้บังคับบัญชาควรสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีระบบการประเมินที่เป็นธรรม พิจารณาความดีความชอบให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและยุติธรรม โดยไม่คำนึงถึงความอาวุโส และอายุงาน เปิดโอกาสให้แต่ละสำนักงานพาณิชย์จังหวัดมีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา

3. ควรเพิ่มค่าล่วงเวลาในการปฏิบัติงานนอกเวลาของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด เนื่องจาก สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต้องบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จครบวงจร และเป็น ตัวแทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาค เมื่อเกิดปัญหาในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวงเพื่อให้เกิด การแก้ปัญหาที่ทันทั่วถึงจึงอาจต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาหรือปฏิบัติงานในวันหยุด

4. นโยบายการสับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทุก 4 ปี ควรมีการศึกษาเชิงลึก ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สภาพความเป็นอยู่ ครอบครัว และ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจ ลดลง เนื่องจากต้องมีการปรับตัว หรืออาจอยู่ห่างไกลจากครอบครัว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานใน สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ควรต้องอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นต้น

2. ศึกษาในเรื่องช่องว่างระหว่างวัยของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด การปฏิบัติงาน กับผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงวัยต่างกันมากมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อเป็นการหาแนวทาง ในการทำงานในองค์กรที่มีช่องว่างของผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงวัยต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2560). กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์.
- เกียรติคุณ พลเยี่ยม. (2556). *ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี.
- ชาญสิทธิ์ วารี. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์*, 7(20).
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพนมมิตรการพิมพ์.
- ชูใบชะห์ ยูโซะ. (2553). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานการณ์ความไม่สงบสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ทิวากร สิริพงษ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมและสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: พิมพ์ลักษณ์.
- บริสุทธิ์ อธิจิต. (2556). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนจังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, นครสวรรค์.
- บุญเลิศ สิริภทรวณิช. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานกับคนพิการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Douglas McGregor. (1961). *Human motivation*. New York: Cambridge University Press.
- Frederick Herzberg, Bernard Mausner, & Barbara B. Snyderman. (1959). *The Motivation to Work*: John Wiley & Sons.
