

ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรกรมการค้าภายใน¹

FACTORS AFFECTING MORALE OF THE PERSONNEL PERFORMANCE
OF DEPARTMENT OF INTERNAL TRADE

สุพัฒนา โฉมปราง²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรกรมการค้าภายใน จำนวน 215 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความสัมพันธ์โดยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแรงจูงใจ ด้านค่าตอบแทน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะของงาน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The research “Factors Affecting Morale of The Personnel Performance of Department of Internal Trade ”A quantitative research with questionnaires as a tool for data collection. The sample used in this research was personnel of Department of Internal Trade 215 people. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, T-test, One-way ANOVA and test Correlation. The research revealed that, the most of the respondents were female, aged less than 30 years old, monthly income

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

15,001 – 30,000 baht, a bachelor's degree and working experience less than 5 years. Factors that was different of genders affected to morale were not different, while the age, monthly income, education and experience affected directly to morale. This research found that factors about income, being respected in work life, relationship with colleagues, relationship with supervisors, success, progress and nature of work affected the morale of personnel of Department of Internal Trade in statistically significant level is 0.05.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมการค้าภายใน เป็นหนึ่งในองค์การภายใต้สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ถือเป็นองค์การหลักที่มีหน้าที่ในการขับเคลื่อนประเทศไทยและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ให้แก่ประชาชนในการบริโภคสินค้าและบริการ การดูแลประชาชนให้ได้รับการพิทักษ์ประโยชน์ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง เสริมสร้างประสิทธิภาพการค้าภายในประเทศ ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า สร้างช่องทางการค้าใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตลาดและระบบการค้าสินค้าเกษตร ผลิตภัณฑ์ชุมชน พัฒนาศักยภาพทางการค้าให้เศรษฐกิจท้องถิ่น ให้สามารถจำหน่ายไปยังช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพิ่มช่องทางโอกาสทางการค้า การหาตลาด ให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการประกอบการและจำหน่ายสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชน รวมถึงเป็นช่องทางในการระบายสินค้าเกษตรตามฤดูกาล ในช่วงที่ผลผลิตออกสู่ตลาดมากในราคาที่เป็นธรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยการสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจท้องถิ่นส่งเสริมและพัฒนาการค้า การตลาดภายในประเทศ ให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรม กำกับดูแลราคา ปริมาณสินค้าและบริการภายในประเทศ รวมถึงรักษาระดับราคาสินค้าเกษตร ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุม โภคภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้าเพื่อส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม ป้องกันการผูกขาดทางการค้า และพัฒนาการค้าภายในประเทศให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากรขององค์การคือปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์การให้เติบโต และบรรลุเป้าหมาย ยิ่งคุณภาพความเป็นอยู่ สภาวะจิตใจของบุคลากรดีมากเท่าไร ศักยภาพขององค์การก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น การบริการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรครอบคลุมไปถึงการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรภายในองค์การ โดยบุคลากรที่ดีนั้น ไม่ใช่แค่เพียงสามารถปฏิบัติงานตามตำแหน่งของตัวเองได้ แต่รวมไปถึงสามารถปรับตัวเพื่อให้สามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่ตัวเองกำลังอยู่ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากสภาพแวดล้อม ผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หากบุคลากรภายในองค์การขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ก็จะไม่สามารถดึงศักยภาพของตัวเองออกมาได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังมีโอกาสที่จะลาออกสูงอีกด้วย ดังนั้นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์การ เป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ เมื่อบุคลากรในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะส่งผลให้บุคลากรในองค์การเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์ซื่อสัตย์รักภักดีต่อองค์การ ความมีระเบียบวินัย

ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ความเข้าใจในองค์กร และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางานนั้น ๆ ให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในทางตรงข้ามหากบุคลากรในองค์กรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่าย เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่เย็นชาต่อกันขาดการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ขาดความสามัคคี เกิดการลาออกของบุคลากร โดยปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน และผลผลิตของงานที่ได้ อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรก็เป็นได้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้ำภายใน ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการดูแลปากท้องของประชาชนภายในประเทศที่สำคัญ บุคลากรภายในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการบรรลุเป้าหมายสูงสุด โดยมุ่งหวังให้เกิดแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนา และส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรและองค์กร

คำถามในการวิจัย

1. บุคลากรกรมการค้ำภายในมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้ำภายใน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้ำภายใน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้ำภายใน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้ำภายใน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้ำภายใน

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ความหมายของขวัญและกำลังใจ

ขวัญ มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Spirit โดยพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2540 ได้ให้ความหมายไว้ว่าหมายถึง จิตใจ แรงใจ เป็นสิ่งที่ไม่เป็นตัวตน เปรียบเสมือนจิตวิญญาณ โดยเชื่อว่าขวัญมีอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่กำเนิดประจำกับคนทุกคน สัตว์และพืชทุกชนิด ตลอดจนบ้านและเมืองด้วย โดยปกติขวัญจะอยู่กับตัว และจะเป็นสิริมงคล สุขสบาย สงบ จิตใจมั่นคง

กำลังใจ มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Encouragement หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่น และกระตือรือร้นพร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง กำลังใจเปรียบเสมือนแรงผลักดันที่สามารถช่วยให้ทำสิ่งที่ยาก ให้เกิดความพยายามที่จะทำให้สำเร็จได้

ขวัญและกำลังใจ มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Morale ตามพจนานุกรมอังกฤษ – ไทย A Concise English – Thai Dictionary (นุชลี โพธิวรกร, 2549) หมายถึง สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิด ความพึงพอใจ ความเครียด ความกดดันหรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่อยู่รอบตัว โดยจะมีปฏิริยาโต้กลับ สะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงาน ขวัญและกำลังใจ คือทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจ สภาวะทางจิต ความคิด ความรู้สึกของบุคคล โดยแสดงออกเป็นความตั้งใจ กำลังใจ ความสามัคคี ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยจะมีปฏิริยาโต้กลับ สะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน ความพยายาม และความรับผิดชอบเพื่อให้งานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การร่วมปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ซึ่งการร่วมมือกันนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคลากรภายในองค์กรมีความเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์กร เชื่อมั่นในเพื่อนร่วมงาน และเชื่อมั่นในประสพการณ์ของการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของ Ralph C. Davis

Ralph C. Davis (1951) ได้สรุปความสำคัญของขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ จงรักภักดีให้แก่องค์กร
3. เสริมสร้างวินัย ทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎระเบียบขององค์กร
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง เมื่อเจออุปสรรคในยามคับขันจะสามารถฟันฝ่าไปได้
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์กรมากขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของ Hanna and Wozniak

Hanna and Wozniak (2001) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้ โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ สถานภาพทางสังคม (Social class) ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความต้องการ ความชอบและพฤติกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของ Herzberg F.

Herzberg F. (1959) ได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) โดยได้สรุปเกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัยไว้ว่าเป็นทฤษฎีที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยได้แบ่งแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรอยากปฏิบัติงาน และไม่อยากปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factors) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จ มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและยินดีในผลสำเร็จของงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือจากผู้มาขอคำปรึกษาในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปแบบของการยกย่อง ชื่นชม แสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่น ๆ และเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ (Work Itself) คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่นั้น เป็นงานที่สนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยตัวคนเดียว เป็นต้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และสามารถรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจหรือคุมงานอย่างใกล้ชิด โดยได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการปรับเลื่อนขึ้น การปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งในบางครั้งอาจถูกเรียกว่า ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) โดยปัจจัยด้านนี้จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ได้ หากในการปฏิบัติงานของบุคลากรขาดปัจจัยเหล่านี้ไปก็อาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจในงานได้ และอาจนำไปสู่การลาออก

2.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Supervision) คือ การติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาเปรียบเสมือนผู้ประสานงานระหว่างบุคลากรและองค์กร

2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers) คือ การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นลักษณะท่าทาง หรือคำพูดที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Subordinators) คือ การสื่อสารที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเข้าใจกัน มีความจริงใจ และได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทน ที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นค่าตอบแทนในการทำงานให้องค์กร ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับ

เพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้าง เช่นสวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือพักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น อากาศ แสง เสียง ชั่วโมงในการทำงาน เป็นต้น รวมทั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และเครื่องมือต่าง ๆ

2.6 สถานะทางอาชีพ หรือตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีความสำคัญกับองค์กร

2.7 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration) คือ การบริหารจัดการงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร รวมไปถึงวิธีการทำงาน และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร

2.8 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารจัดการงาน การสอนงาน และการสั่งงานมอบหมายงานได้อย่างชัดเจน มีความยุติธรรมในการมอบหมายงาน

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกดีหรือไม่ดีก็ตามแต่ อันเป็นผลที่ได้รับจากงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวส่งผลให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.10 ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและความยั่งยืนของอาชีพ รวมไปถึงความมั่นคงขององค์กร

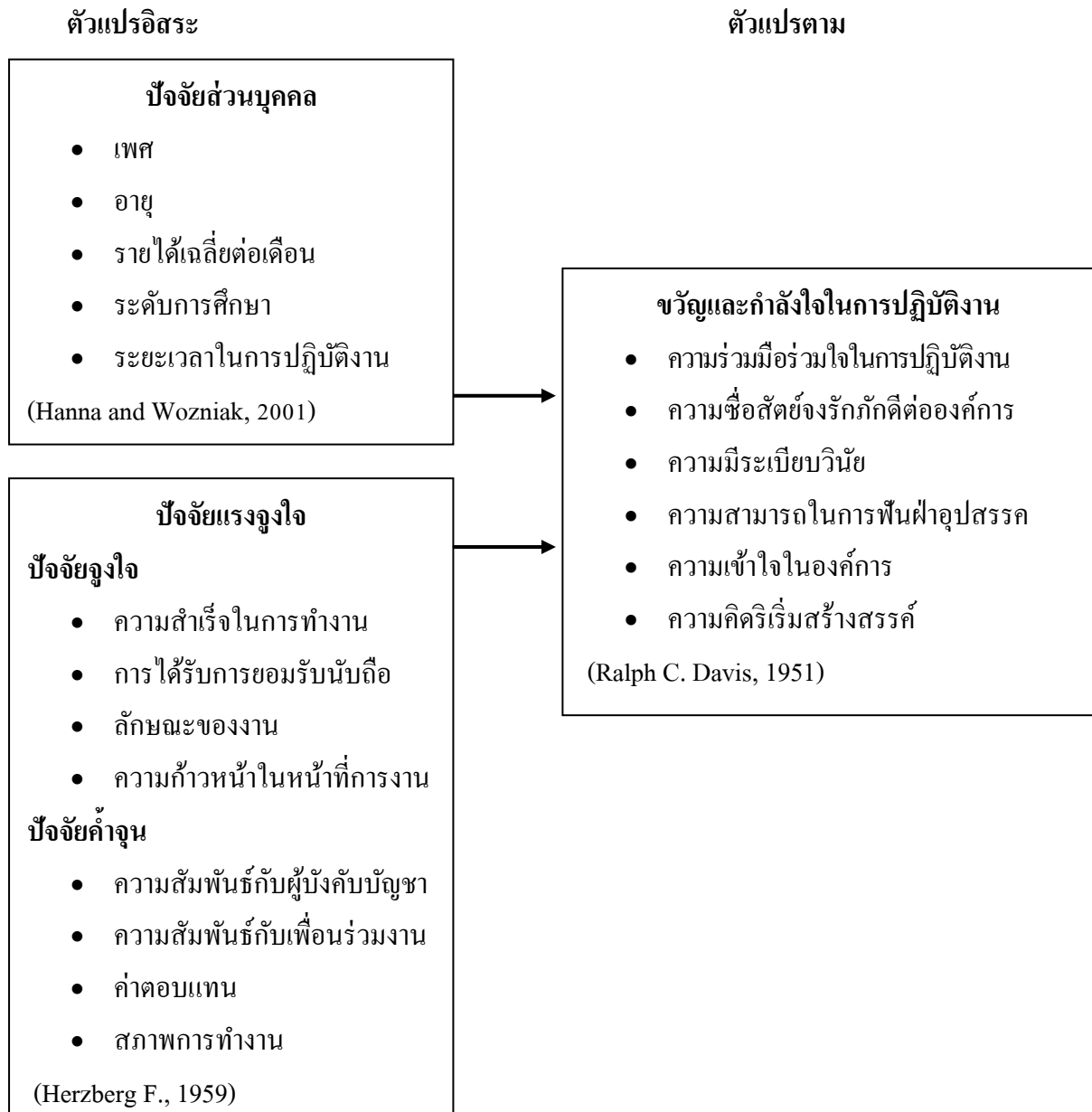
ข้อมูลของกรมการค้าภายใน

กรมการค้าภายใน เป็นหนึ่งในองค์กรภายใต้สังกัดกระทรวงพาณิชย์ มีภารกิจเกี่ยวกับการดูแลประชาชน ให้ได้รับการพิทักษ์ประโยชน์ ดูแลเกี่ยวกับการค้าภายในประเทศ ให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรม กำกับดูแลราคา ปริมาณสินค้าและบริการภายในประเทศ รวมถึงรักษาระดับราคาสินค้าเกษตร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ป้องกันการผูกขาดทางการค้า และพัฒนาการค้าภายในประเทศให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สมัยแรกเริ่มนั้น เมื่อหลังสิ้นสุดสงครามแล้วราคาสินค้าต่าง ๆ ได้พุ่งสูงขึ้นอย่างรวดเร็วซึ่งเป็นภาระของกรมการค้าภายในต้องจัดหาสินค้ามาป้อนร้านค้าให้เพียงพอ ในปี พ.ศ. 2487- พ.ศ. 2495 กระทรวงพาณิชย์ได้ปรับปรุงจัดระเบียบการบริหารงานของหน่วยงานในสังกัด และให้กรมการค้าภายในดูแลรับผิดชอบงานการค้าภายในประเทศ โดยมีภารกิจหลักคือมุ่งเน้นส่งเสริมการค้าภายในประเทศเป็นสำคัญ การค้าโดยทั่วไป ทำหน้าที่ส่งเสริมการค้าของคนไทย สืบราคาและรายงานความเคลื่อนไหวของสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในการครองชีพ และแหล่งผลิตของสินค้านั้นๆ เพื่อตรึงราคาให้สูงเกินสมควร รวมทั้งการส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ผลิตให้ขายได้ราคา แก้ไขปัญหาการครองชีพของประชาชน เนื่องจากระหว่างนั้นอยู่ในสมัยของสงคราม การดูแลแก้ปัญหา สินค้าขาดแคลนและขึ้นราคาเป็นภาระหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์ เพราะเศรษฐกิจในประเทศไม่เป็นปกติ ซึ่งทุกหน่วยงานรวมทั้งกรมการค้าภายในต้อง

ร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยโอนงานของกรมควบคุมการค้าที่ถูกยุบเลิก มาจัดตั้งเป็นกองควบคุมข้าว และกองควบคุมการค้า อันทำให้ภารกิจของกรมการค้าภายในแต่เดิมเป็นงานส่งเสริม เพิ่มมาทำหน้าที่ควบคุมด้วย โดยหลังจากนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ เพื่อให้เหมาะสมกับภารกิจและสถานการณ์ในปี พ.ศ. 2522 พ.ศ. 2535 และ พ.ศ. 2542

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน มีวิธีการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของกรมการค้าภายใน ซึ่งประกอบไปด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานทุนหมุนเวียน จำนวนทั้งสิ้น 461 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดของตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 215 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 32 ข้อ ประกอบด้วย (องค์ประกอบของปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ด้านละ 4 ข้อ รวม 16 ข้อ และปัจจัยต้านจูงใจ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ด้านละ 4 ข้อ รวม 16 ข้อ รวมทั้งสิ้น 32 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่วัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. หาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (Content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ความถูกต้องของคำถาม ลำดับของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) จะถูกตัดทิ้ง ซึ่งผู้วิจัยได้ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	Cronbach's Alpha	N of Items
ความสำเร็จในการทำงาน	0.977	4
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.969	4
ลักษณะของงาน	0.910	4
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.903	4
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.934	4
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.921	4
ค่าตอบแทน	0.940	4
สภาพการทำงาน	0.929	4

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	Cronbach's Alpha	N of Items
ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน	0.908	3
ความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์กร	0.889	3
ความมีระเบียบวินัย	0.768	3
ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค	0.864	3
ความเข้าใจในองค์กร	0.826	3
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.940	3

ผลการทดสอบ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความคงที่ อยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรกรมการคำภายใน จำนวน 215 คน โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 215 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 215 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จากรายงานการวิจัย ตลอดจนเอกสารรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตำรา เอกสาร

วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด วารสาร รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยแรงจูงใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความเห็นเกี่ยวกับ ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ T-test (Independent Simple T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการคำภายใน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

	ระดับความสัมพันธ์
0.100 – 0.200	ต่ำมาก
0.201 – 0.400	ต่ำ
0.401 – 0.600	ปานกลาง
0.601 – 0.800	สูง
0.801 – 0.999	สูงมาก

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะว่าในการทำงานปัจจุบันความเท่าเทียมทางเพศเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในการทำงาน ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิงล้วนได้รับการยอมรับในความสามารถ และได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน เพศชายและเพศหญิงมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงบทบาทของตนเองต่อสังคมได้อย่างเท่าเทียมกัน

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุพบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากอายุที่แตกต่างกัน ไปทำให้เกิดความแตกต่างทางด้านสภาวะอารมณ์ กระบวนการคิดไตร่ตรอง ประสบการณ์ เกิดความแตกต่างทางด้านสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของคนในแต่ละช่วงวัยแตกต่างกันออกไป

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเพราะรายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพ หากเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน เงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ ย่อมส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่ในความเป็นจริงทุกคนต่างมีภาระค่าใช้จ่ายต่อตนเอง และต่อครอบครัวที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นรายได้ที่แตกต่างกันจึงส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติทัศนคติค่านิยม และคุณธรรมของบุคคล ดังนั้นการศึกษาที่ไม่เท่ากันจึงส่งผลให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเพราะระยะเวลาในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดประสบการณ์ ซึ่งประสบการณ์ก่อให้เกิด

6. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน และสภาพการทำงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรกรมการค้าภายใน และจากการทดสอบโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวมีความสามารถในการอธิบายขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายในได้ร้อยละ 81.2 มีความสามารถในการพยากรณ์ หรือทำนายได้ดี เพราะตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าไปมีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 18.8 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมา โดยโดยตัวแปรที่สามารถอธิบายขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุดคือ ค่าตอบแทน รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะของงาน

7. ผลการทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ พบว่าความแตกต่างของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.983 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 นั่นคือ เพศ แตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนที่จำแนกตามอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 นั่นคือ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ผลการทดสอบสมมติฐานทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน และสภาพการทำงาน กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 นั่นคือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านค่าตอบแทน ควรที่จะมีการออกประกาศหลักเกณฑ์ค่าตอบแทนเพิ่มเติม หรือ โบนัส ให้บุคลากรในแต่ละปี เพราะว่าทุกคนย่อมมีการทำงานอย่างเหน็ดเหนื่อยอย่างสมควร การมอบโบนัสให้ถือได้ว่ายอมส่งผลดีและเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรภายในองค์กร ตัวบุคลากรเองก็จะขยันมาทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ควรที่จะมีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้แก่บุคลากรที่มีการทำงานผลงานที่สอดคล้อง การเลื่อนขั้นให้จากก่อนให้เกิดการตั้งใจและทุ่มเทให้กับงาน เพื่อที่บุคลากรจะได้มีกำลังใจการทำงาน และมีความพร้อมไปทำงานทุกขณะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรที่มีการจัดกิจกรรมเชื่อมโยงความสัมพันธ์ภายในแผนกของตนเองและจัดความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานทุกแผนก ในทุกเทศกาลปีใหม่ หรือว่า จะเป็นวันพิเศษ เพื่อที่จะได้สร้างกำลังใจแก่บุคลากรภายในองค์กรอีกด้วย
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควรมีช่องทางให้เสนอความคิดเห็น หรือสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรระดับต่างให้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการทำงานขององค์กร
3. ด้านสภาพการทำงาน ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัย ช่วยให้ผู้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เช่น จัดให้มีการเปลี่ยนครุภัณฑ์ในทุก 5 ปี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ด้านความสำเร็จในงาน ควรมีการอบรมเพิ่มทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรภายในองค์กร เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถส่วนบุคคลให้แก่บุคลากร
2. ด้านลักษณะของงาน ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนในการปฏิบัติงาน และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานได้

บรรณานุกรม

- กฤตติกา แสงพันธุ์. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ชีพ - กู้ภัยของมูลนิธิกู้ภัยร่วมใจ จังหวัดสตูล. วารสาร โครงการทวิปริญญาทางรัฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ.
- นุชลี โพธิวารการ. (2549). พฤติกรรมผู้นำความพึงพอใจในการทำงานและขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นรินทร์ลดา ปานเย็น. (2560). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลนครยะลา. งานค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ : ที.พี.พี.รินทร์.
- ยศวัจน์ พยุงผลชัยสาร. (2558). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ปีที่ 4 (ฉบับที่ 1), 85-107.
- วัชรระ ยี่สุนเทศ และคณะ. (2562). แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, ปีที่ 1 (ฉบับที่ 3), 1-12.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- สมโชค ประยูรยวง. (2558). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด
สระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมบูรณ์ นาควิชัย. (2560). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน. *Journal of Kaensarn Academi*,
ปีที่ 2 (ฉบับที่ 2), 16-29.
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence : Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New
York : Free Press.
- Barnard, C.I. *The Function of the executive*, Massachusetts : Harvard University.
- David C. McClelland. (1985). *Methods of Measuring Human Motivation*. in John
W. Atkinson. ed. *Motives in Fantasy. Action and Society*. Princeton. New Jersey : D. Van Nos-
trand.
- Davis, Keith. (1967). *Human relations at work*. New York : McGraw-Hill.
- Davis, Ralph C. (1951). *Fundamentals to top management*. New York: Harper& Row.
- Flippo, Edwin B. (1971). *Principle of personnel*. New York: McGraw-Hill.
- Hanna and Wozniak. (2001). *Consumer behavior*. New Jersey : Prentice Hall.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Jucius, Michael J. (1979). *Personnel management*. 8th ed. Homewood. IL: Richard D. Irwin.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management (9th ed.)*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Lewis, Joseph Welborn. *A Study to Determine the Relation of Administrative Practices and Teacher
Morale in the Post Secondary Vocational Technical Program of Mississippi*, Dissertation
abstracts International, 1974.
- Maslow Abraham H. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harpers and Row.
- McGregor, Douglas. *The Human Side of Enterprise*, New York: McGraw - Hill Book Company, 1969.
- Milton. Charles R. *Human Behavior in Organization : Three Level of Behavior*, New Jersey : Prentice -
Hallinc, 1981
- O. Glenn Stahl. (1962). *Public Personnel Administration*. New York : Harper and Row.
- Victor Vroom. (1964). *Expectancy Theory*. Work and motivation. New York.
- Yamane, T. (1973). *Statistics and Introduction Analysis*. New York : Harper and Row.