

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน
The Job Satisfaction of Government Officials under
the Department of Internal Trade

ปรียาพร บุญนาค
สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Preeyaporn Bunnag

E-mail: 6214155529@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,
Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน (2) เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยค่าจ้าง และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Independent sample t-test ค่าสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.10 (S.D. = 1.645) การได้รับการขึ้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ และกลุ่มลูกจ้างประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ (2) ปัจจัยค่าจ้างมีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.03 (S.D. = 1.445) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ และ (3) ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำถึงระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่าง 0.500-0.766 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารและองค์กรควรมีการจูงใจบุคลากรมากขึ้น ปรับปรุงกฎเกณฑ์เกี่ยวกับสวัสดิการที่บุคคลกรได้รับเป็นตัวแทนให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และให้มีการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

คำสำคัญ: ปัจจัยค่าจ้าง; ปัจจัยจูงใจ; ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน; กรมการค้าภายใน

Abstract

The objectives were to study (1) the level of job satisfaction of government officials under the Department of Internal Trade, (2) the importance of hygiene factors comparison, and (3) the correlation between hygiene factors and job satisfaction. In this quantitative research, the sample group for the study was 240 peoples. The questionnaire was used in the study. The statistics of the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, one-way ANOVA, and Pearson's r coefficient. The results found that (1) the overall level of job satisfaction was at a high level, (mean = 7.10, S.D. = 1.645), receiving salary increases with fairness and the permanent employee's satisfactions were less on average than the others, (2) the overall importance of hygiene factors was at a high level, (mean = 7.03, S.D. = 1.445), the salary factor was less on average than the others, and (3) the hygiene factors positively correlated with the job satisfaction at quite low to a high level, (Pearson's r coefficient = 0.500-0.766), significant at the 0.05 level. Suggestion: Executive and organization should have more motivated personnel, improved the rules regarding financial welfare to suit the current situation, provided training and seminars to increase skills and knowledge, which would increase the job satisfaction of personnel.

Keywords: Hygiene Factor; Motivation Factor; Job Satisfaction; Department of Internal Trade

บทนำ

ทรัพยากรพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ หรือ 4Ms นั้น ได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุดิบ และวิธีการ โดยผู้บริหารขององค์การจะต้องสามารถจัดสรรและบริหารทรัพยากรที่มีปริมาณจำกัดเหล่านี้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์การ ซึ่งบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในทรัพยากรพื้นฐานทั้งสิ้น เนื่องจากในการบริหารองค์การ แม้ว่าจะมีเงินลงทุนเป็นจำนวนมาก มีวัสดุดิบที่ดี และวิธีการที่ทันสมัยเพียงใด แต่ถ้าหากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถแล้วนั้น อาจส่งผลให้องค์การขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน และอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์การในระยะยาว (ณัฐพันธ์ เขจรนนท์, 2545) จึงก่อให้เกิดการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมาเพื่อบริหารบุคลากรขององค์การให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดในการทำงานตลอดเวลา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ จากการศึกษาที่เป็นความรู้สึกลงในทางบวกที่มีต่อการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) ในหลายองค์การจึงมีการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นสายงานที่ต้องคอยสนับสนุนด้วยการวางแผน ควบคุม ดูแลบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์จะให้ความสำคัญกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากส่งผลต่อการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องในระยะยาว สำหรับกรรมการค่าภายใน สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นองค์การที่มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพการค่าภายในประเทศ โดยกำกับดูแลส่งเสริมและพัฒนาการค่าภายในประเทศให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในระบบการค่าเสรี และผู้บริโภคได้รับการพิทักษ์ประโยชน์ ก็มีหน่วยงานย่อยที่บริหารงานทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะเช่นกัน ได้แก่ กลุ่มการเจ้าหน้าที่ กลุ่มเสริมสร้างวินัยและส่งเสริมจริยธรรม และกลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยแต่ละกลุ่มจะมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันไป

ผู้วิจัยปฏิบัติงานเป็นนักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สังกัดกรมการค่าภายในจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัย “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค่าภายใน” โดยมีคำถามวิจัยว่าบุคลากรกรมการค่าภายในมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด ระดับความสำคัญของปัจจัยค่าจุนอยู่ในระดับใด และปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค่าภายใน เพื่อที่ผู้บริหารจะสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และองค์การสามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางพัฒนาองค์การและวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลไปยังประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น และส่งผลไปยังความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค่าภายใน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยค่าจุนของบุคลากรกรมการค่าภายใน
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค่าภายใน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. องค์การสามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางพัฒนาองค์การและวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) โดยความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขา (กิติมา ปริศิตติก, 2529) มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบเฉพาะบางอย่าง ซึ่งย่อมจะมีอิทธิพลไม่มากนักน้อยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล (พรรณราย ทพยประภา, 2529)

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's need hierarchy)

Abraham H. Maslow อธิบายความต้องการของมนุษย์ว่ามี 2 ประเภท คือ (1) ความต้องการที่มีอยู่ดั้งเดิม (innate needs or unlearned needs) และ (2) ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ (learned needs) จากความต้องการ 2 ประเภทดังกล่าว Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้ (1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา หากความต้องการเดิมได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการใหม่ขึ้นมาแทน และเป็นเช่นนี้อย่างไม่สิ้นสุดตลอดชีวิต (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่ทำให้เกิดการจูงใจอีกต่อไป เนื่องจากจะไม่สามารถเกิดอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ และ (3) ความต้องการของมนุษย์จะเกิดขึ้นตามลำดับชั้น จากลำดับต่ำสุดเรียงลำดับไปจนลำดับสูงสุด โดยแบ่งเป็น 5 ลำดับ ได้แก่ (1) ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ (2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (safety needs or security needs) เป็นความต้องการที่อยากได้รับการปกป้องคุ้มครอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความมั่นคงและความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน (3) ความต้องการทางสังคม (social needs) ในลำดับนี้มนุษย์จะต้องการมีความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยากเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความรักความเข้าใจจากผู้อื่น อยากจะเป็นสมาชิกในกลุ่มหรือองค์กรใด ๆ (4) ความต้องการได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น (esteem needs) เนื่องจากทำให้มนุษย์รู้สึกภาคภูมิใจในตนเองว่า ตนเองมีคุณค่า ได้รับการยกย่องและมีเกียรติยศในวงสังคม และ (5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (self actualization needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิตตามที่แต่ละคนตั้งเป้าหมายไว้ โดยมนุษย์แต่ละคนจะมีการตั้งเป้าหมายที่แตกต่างกันไป จากประสบการณ์การเรียนรู้ที่ได้รับแตกต่างกันไป

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (two-factors theory)

Frederick Herzberg ได้ทำการศึกษา พบว่า มีปัจจัยหลายประการที่ทำให้บุคลากร มีความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยดังกล่าวสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ (1) ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่จะกระตุ้นให้บุคลากรทุ่มเทความสามารถ รวมถึงพยายามทำงานให้ดีที่สุด ปัจจัยนี้หากบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความสำเร็จของงานโดยตรง ได้แก่ ความก้าวหน้า (advancement) ลักษณะของงาน (the work itself) โอกาสในการเจริญเติบโต (possibility of growth) ความรับผิดชอบ (responsibility) การยอมรับนับถือ (recognition) และความสำเร็จ (achievement) (2) ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพโดยรอบของงานที่ทำหรือสถานที่ทำงาน จึงไม่ใช่ปัจจัยที่จะจูงใจในการทำงานโดยตรง แต่เป็นปัจจัยป้องกันและลดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ (interpersonal relations) เงินเดือน (salary) นโยบายการบริหารขององค์กร (company policies and administration) การกำกับดูแลและการบังคับบัญชา (supervision) และสภาพแวดล้อมการทำงาน (working conditions)

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (theory X and theory Y)

Douglas McGregor เสนอแนวคิดโดยการกำหนดสมมติฐานธรรมชาติของมนุษย์ออกเป็น 2 ลักษณะที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ (1) ทฤษฎี X (theory X) เป็นการมองธรรมชาติในด้านลบ มีความเชื่อว่ามนุษย์ไม่มีความกระตือรือร้น ไม่ชอบการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะใช้วิธีการจูงใจบุคลากรด้วยการควบคุมอย่างใกล้ชิด ใช้กฎระเบียบข้อบังคับข่มขู่และลงโทษ เพื่อให้บุคลากรทำงาน ไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ การบริหารงานจะเป็นลักษณะรวมอำนาจ (2) ทฤษฎี Y (theory Y) เป็นการมองธรรมชาติในด้านบวก มีความเชื่อว่ามนุษย์เป็นคนดี มีความรับผิดชอบ ดังนั้น ผู้บริหารจะใช้วิธีการจูงใจโดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ใช้กฎระเบียบข้อบังคับเท่าที่จำเป็น ให้รางวัลบุคลากรตามความสามารถ และใช้ระบบการบริหารแบบกระจายอำนาจ โดยทฤษฎี X จะเป็นแนวคิดการจูงใจในระดับต้น ส่วนทฤษฎี Y เป็นการจูงใจในระดับสูง เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากภายในตัวของบุคลากรแต่ละคน เป็นการเปิดโอกาสและกระตุ้นให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมแสดงความสามารถในการทำงาน มอบหมายงานที่ท้าทาย รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานอยู่ในองค์กร โดยปกติแล้วทุกองค์กรจะมีบุคลากรทั้ง 2 ลักษณะที่ทำงานภายในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ความระมัดระวังในการแก้ไขปัญหา หาวิธีการจูงใจบุคลากรที่หลากหลายวิธี และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ตามแต่สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถจูงใจบุคลากรได้ ส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

เปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's need hierarchy) กับทฤษฎี 2 ปัจจัย (two-factors theory) กับทฤษฎี X และทฤษฎี Y (theory X and theory Y)



ภาพ 1 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's need hierarchy) กับทฤษฎี 2 ปัจจัย (two-factors theory) กับทฤษฎี X และทฤษฎี Y (theory X and theory Y)

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดกรมการค้าภายใน เฉพาะที่ทำงานในหน่วยงานส่วนกลาง จำนวน 593 คน (ข้อมูลจากกลุ่มการเจ้าหน้าที่ กรมการค้าภายใน ณ วันที่ 9 มีนาคม 2565) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (sample size) ตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1976) กำหนดระดับความเชื่อมั่นในทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ขนาดตัวอย่างที่จะศึกษาวิจัย จำนวน 240 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนย่อย ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ และด้านความก้าวหน้า

กำหนดระดับการวัดเป็นระดับคะแนน 10 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 0.00-2.00	หมายถึง	ต่ำที่สุด
ระดับคะแนน 2.01-3.00	หมายถึง	ต่ำมาก
ระดับคะแนน 3.01-4.00	หมายถึง	ต่ำ
ระดับคะแนน 4.01-5.00	หมายถึง	ค่อนข้างต่ำ
ระดับคะแนน 5.01-6.00	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน 6.01-7.00	หมายถึง	ค่อนข้างสูง
ระดับคะแนน 7.01-8.00	หมายถึง	สูง
ระดับคะแนน 8.01-9.00	หมายถึง	สูงมาก
ระดับคะแนน 9.01-10.00	หมายถึง	สูงที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเชื่อมโยงความสอดคล้องของเนื้อหาทั้งหมดกับกรอบแนวคิดและข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (statistical package for the science: SPSS) ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) และใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) และปัจจัยจูงใจ (motivation factors)

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ค่าสถิติ independent sample t-test สำหรับทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล (personal Factors) ด้านเพศ ใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการทำงาน กรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ Post hoc tests โดยวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อวิเคราะห์ว่าความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใดต่อไป และใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน สำหรับทดสอบสมมติฐานปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกัน
4. สถานภาพแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกัน
5. รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกัน
6. ประเภทบุคลากรแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกัน
7. ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกัน
8. ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน
9. ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน
10. ปัจจัยค้ำจุนด้านการบังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน
11. ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน
12. ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 มีระดับการศึกษาเทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีสถานภาพโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 71.67 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 49.17 เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75

2. ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ปรากฏผลดังตาราง 1 และตาราง 2

ตาราง 1

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจ (motivation factors)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		\bar{X}	Std. deviation	ระดับความพึงพอใจ
ด้านลักษณะงาน (job characteristic)	1. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถ	7.30	1.669	สูง
	2. งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณค่า	7.29	1.836	สูง
	3. ความเป็นอิสระในการทำงาน	7.12	1.896	สูง
	ด้านลักษณะงานโดยรวม	7.24	1.632	สูง
ด้านความสำเร็จ (achievement)	1. ความภาคภูมิใจต่อผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย	7.47	1.804	สูง
	2. การสามารถทำงานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย (KPI) กำหนด	7.51	1.664	สูง
	3. การได้รับเกียรติยศในวงสังคม	6.78	2.026	ค่อนข้างสูง
	ด้านความสำเร็จโดยรวม	7.25	1.689	สูง
ด้านความก้าวหน้า (advancement)	1. การได้รับการเลื่อนตำแหน่งด้วยความเป็นธรรม	6.85	2.122	ค่อนข้างสูง
	2. การได้รับการขึ้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรม	6.77	2.326	ค่อนข้างสูง
	3. การได้รับการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	6.82	2.333	ค่อนข้างสูง
	ด้านความก้าวหน้าโดยรวม	6.81	2.091	ค่อนข้างสูง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม		7.10	1.645	สูง

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.10 (S.D. = 1.645) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จ รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากรมการคำภายในมีการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ และส่งผลไปยังความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ด้านลักษณะงาน สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัย (two-factors theory) ที่มีแนวความคิดว่าลักษณะของงานสามารถส่งผลต่อทั้งด้านบวกและด้านลบ ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและ

ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ โดยขึ้นอยู่กับงานที่บุคลากรได้รับนั้นว่าง่ายเกินไปหรือยากเกินไป น่าสนใจหรือน่าเบื่อ ทำให้บุคลากรมีความต้องการจะทำงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

ด้านความสำเร็จ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's need hierarchy) ความต้องการนี้เป็นความต้องการในลำดับที่ห้าหรือลำดับสุดท้าย โดยเป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิตตามที่แต่ละคนตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งบุคลากรแต่ละคนต้องการสิ่งจูงใจแตกต่างกันออกไป หากผู้บริหารสามารถจูงใจบุคลากรได้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ด้านความก้าวหน้า สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัย (two-factors theory) โดยความก้าวหน้า หมายถึง ตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม หรือสถานะในทางบวก การที่บุคลากรได้รับตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม หรือสถานะในทางบวก จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางกลับกันตำแหน่งที่ถูกลดลง หรือสถานะในทางลบ ก็ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน

ตาราง 2

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		\bar{X}	Std. deviation	ระดับความพึงพอใจ
เพศ	ชาย	6.99	1.727	ค่อนข้างสูง
	หญิง	7.15	1.614	สูง
	จำแนกตามเพศโดยรวม	7.10	1.645	สูง
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	6.94	1.664	ค่อนข้างสูง
	ระหว่าง 30-40 ปี	7.10	1.542	สูง
	ระหว่าง 41-50 ปี	7.06	1.949	สูง
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	7.83	1.283	สูง
	จำแนกตามอายุโดยรวม	7.10	1.645	สูง
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	7.96	1.472	สูง
	เทียบเท่าปริญญาตรี	7.03	1.732	สูง
	สูงกว่าปริญญาตรี	7.03	1.388	สูง
	จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวม	7.10	1.645	สูง
สถานภาพ	โสด	6.97	1.695	ค่อนข้างสูง
	สมรส	7.35	1.501	สูง
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	8.36	0.552	สูงมาก
	จำแนกตามสถานภาพโดยรวม	7.10	1.645	สูง

ตาราง 2 (ต่อ)

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		\bar{X}	Std. deviation	ระดับความพึงพอใจ
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	6.95	1.731	ค่อนข้างสูง
	ระหว่าง 15,000-25,000 บาท	7.12	1.670	สูง
	ระหว่าง 25,001-35,000 บาท	7.11	1.620	สูง
	ระหว่าง 35,001-45,000 บาท	7.28	1.375	สูง
	มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	7.43	1.799	สูง
	จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยรวม	7.10	1.645	สูง
ประเภทบุคลากร	ลูกจ้างเหมาบริการ	6.78	1.797	ค่อนข้างสูง
	ลูกจ้างประจำ	6.35	2.300	ค่อนข้างสูง
	พนักงานทุนหมุนเวียน	7.59	1.292	สูง
	พนักงานราชการ	6.83	1.503	ค่อนข้างสูง
	ข้าราชการ	7.23	1.595	สูง
	จำแนกตามประเภทบุคลากรโดยรวม	7.10	1.645	สูง
ระยะเวลาในการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	7.19	1.713	สูง
	ระหว่าง 5-10 ปี	6.99	1.575	ค่อนข้างสูง
	ระหว่าง 11-15 ปี	7.05	1.650	สูง
	ระหว่าง 16-20 ปี	6.60	2.203	ค่อนข้างสูง
	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	7.44	1.231	สูง
	จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานโดยรวม	7.10	1.645	สูง

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.15 (S.D. = 1.614) ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.83 (S.D. = 1.283) ระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.96 (S.D. = 1.472) สถานภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.36 (S.D. = 0.552) รายได้ต่อเดือนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.43 (S.D. = 1.799) ประเภทบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานทุนหมุนเวียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.59 (S.D. = 1.292) และระยะเวลาในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.44 (S.D. = 1.231)

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปรากฏผลดังตาราง 3

ตาราง 3

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญของปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)

	ความสำคัญของปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	Std. deviation	ระดับความสำคัญ
ด้านนโยบายขององค์กร (company policies and administration)	1. นโยบายบริหารขององค์กรมีความชัดเจน	6.68	1.954	ค่อนข้างสูง
	2. นโยบายบริหารขององค์กรเกิดผลในทางปฏิบัติได้จริง	6.53	1.942	ค่อนข้างสูง
	3. นโยบายขององค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากร	5.95	2.240	ปานกลาง
	ด้านนโยบายขององค์กรโดยรวม	6.39	1.924	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (working conditions)	1. สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน	7.18	1.876	สูง
	2. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น แสง อุณหภูมิ ความสะอาด เป็นต้น	7.22	1.828	สูง
	3. การเดินทางไปยังสถานที่ทำงานมีความสะดวก	7.61	1.909	สูง
	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	7.34	1.589	สูง
ด้านการบังคับบัญชา (supervision)	1. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนช่วยเหลือ	7.27	1.845	สูง
	2. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม	7.15	1.940	สูง
	3. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการแสดงความสามารถ	7.32	1.712	สูง
	ด้านการบังคับบัญชาโดยรวม	7.25	1.751	สูง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relations)	1. เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนช่วยเหลือ	7.98	1.844	สูง
	2. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็น	7.93	1.826	สูง
	3. มีการทำงานเป็นทีม	7.85	2.019	สูง
	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวม	7.92	1.849	สูง
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (salary)	1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	6.63	2.153	ค่อนข้างสูง
	2. การปรับอัตราเงินเดือนเป็นไปตามผลงาน	6.45	2.423	ค่อนข้างสูง
	3. สวัสดิการที่ได้รับที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น มีความเหมาะสม	5.71	2.891	ปานกลาง
	ด้านเงินเดือนและสวัสดิการโดยรวม	6.26	2.211	ค่อนข้างสูง
ความสำคัญของปัจจัยค้ำจุนโดยรวม		7.03	1.445	สูง

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.03 (S.D. = 1.445) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายขององค์กร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทั้ง 5 มีความสำคัญ และส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงควรมีการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์โดยคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ว่าเพียงพอและครอบคลุมต่อบุคลากร กรรมการค้าภายในแล้วหรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการทำงานของบุคลากร

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคำจูน กับตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ค่าความสัมพันธ์ตัวแปรระหว่าง 2 ตัวแปร มีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) มีค่าระหว่าง 0.500-0.766 โดยด้านการบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายขององค์กร ความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ตามด้วยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัย (two-factors theory) ที่มีแนวความคิดว่า ปัจจัยคำจูน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพโดยรอบของงานที่ทำหรือสถานที่ทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถป้องกันและลดความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้

3. ข้อค้นพบตามสมมติฐาน ได้แก่

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 2 พบว่า อายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 3 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 4 พบว่า สถานภาพแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 5 พบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 6 พบว่า ประเภทบุคลากรแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 7 พบว่า ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรรมการค้าภายใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 8 พบว่า ปัจจัยคำจูนด้านนโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรรมการค้าภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัย (two-factors theory) โดยนโยบายขององค์กรสามารถเป็นทั้งด้านบวกและด้านลบ เป็นนโยบายการจัดการที่ดีและไม่ดี รวมไปถึงความพึงพอใจของนโยบายและคู่มือที่เป็นแนวทางให้บุคลากร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคลากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 9 พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's need hierarchy) มนุษย์ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยจึงเป็นส่วนส่งเสริมและจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 10 พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับทฤษฎี X และทฤษฎี Y (theory X and theory Y) ตามแนวความคิดนี้สามารถใช้วิธีการจูงใจด้วยการควบคุมอย่างใกล้ชิด ใช้กฎระเบียบข้อบังคับข่มขู่และลงโทษ เพื่อให้บุคลากรทำงานตามทฤษฎี X หรือจะใช้วิธีการจูงใจโดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ใช้กฎระเบียบข้อบังคับเท่าที่จำเป็น ให้รางวัลบุคลากรตามความสามารถตามทฤษฎี Y ซึ่งขึ้นอยู่กับแนวทางการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหาร โดยการบังคับบัญชาที่เหมาะสมจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 11 พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's need hierarchy) มนุษย์ต้องการมีความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยากเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ในบางครั้งในการทำงานก็จำเป็นต้องทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น หรือในช่วงว่างจากการทำงานก็ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

ข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 12 พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัย (two-factors theory) ตามแนวความคิดนี้ หมายถึงค่าตอบแทนทุกประเภทในการทำงาน สวัสดิการต่าง ๆ การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของเงินเดือน และความคาดหวังที่มีต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงเช่นกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท เป็นบุคลากรประเภทลูกจ้างประจำ มีระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ผู้บริหารและองค์กรควรจูงใจบุคลากรกลุ่มนี้ให้มากขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) โดยภาพรวมแล้วมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูง แต่หากเปรียบเทียบโดยการจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการที่ได้รับเป็นตัวเงินมีระดับคะแนนน้อยที่สุด ผู้บริหารและองค์กรควรปรับปรุงกฎเกณฑ์เกี่ยวกับสวัสดิการที่บุคลากรได้รับเป็นตัวเงินให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน

3. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง แต่หากเปรียบเทียบโดยการจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้า มีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ผู้บริหารและองค์กรจึงควรให้มีการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงพาณิชย์, กรมการค้าภายใน. (ม.ป.ป.). *ภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ*. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2565, จาก <https://www.dit.go.th/Content.aspx?m=86>

กิติมา ปรีดีดิถก. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนะการพิมพ์.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธงชัย สันติวงษ์, และชัยยศ สันติวงษ์. (2548). *พฤติกรรมบุคคลภายในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.

ธงชัย สันติวงษ์. (2542). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เสนาะ ตีเยาว์. (2542). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์.

อาร์มสตรอง, ไมเคิล. (2550). *การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ [Strategic human resource management]* (อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, ผู้แปลและเรียบเรียง) (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. *Life science journal*, 14(5), 12-16.