

ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง
ของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

สารนิพนธ์
ของ
รัตนา ฉันทนาภิธาน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31422

ร375ท

ร.3

ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง
ของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

บทคัดย่อ

ของ

รัตนา ฉันทนาภิธาน

๒-8 ส.ค. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2548

h 283704

รัตนา จันทนาภิธาน (2548) *ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของ*
ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ สารนิพนธ์ บรม (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ ดร อภิรัฐ ตั้งกระจำจ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมใน
การปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการ
ภายหลังการปรับโครงสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง และความพึงพอใจ
โดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 260 คน โดยเครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัยคือ แบบสอบถามทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง สถิติ
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
คือ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี
แอลเอสดี การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยการ
วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11 ผลการศึกษวิจัยพบว่า

1 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ
40-49 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป และ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 -30 ปี

2 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับ
โครงสร้างอยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความ
ท้าทายของงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และค่าตอบแทน

3 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ พบว่า
ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจ

4 ทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง พบว่า ข้าราชการกรมการค้า
ต่างประเทศ มีทัศนคติเกี่ยวกับลักษณะองค์กรและการบริหารจัดการระบบราชการ อยู่ในระดับปานกลาง
โดยลักษณะงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การกำหนดระเบียบ สายการบังคับบัญชา
การบริหารงาน กำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติ การแบ่งงานกันทำ และการตัดสินใจของผู้บริหาร
ตามลำดับ

5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ พบว่า ข้าราชการ
กรมการค้าต่างประเทศ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี โดยแยกเป็น วินัยในการปฏิบัติงาน
เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการให้ข้อมูลแก่

หน่วยงาน และการระบุลักษณะงาน ส่วนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางแยกเป็นตารางในการปฏิบัติงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การทราบวัตถุประสงค์และภารกิจของหน่วยงาน การพิจารณาผลงานจากผู้บังคับบัญชา การได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชา การเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน และการได้รับรางวัลหรือได้รับการพิจารณาผลงานตามลำดับ

6 จากการทดสอบสมมติฐาน ผลปรากฏว่า

6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความท้าทายของงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

โดยสรุปการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างที่มากขึ้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจและใส่ใจต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ เพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

ATTITUDES AND SATISFACTION OF WORKING PERFORMANCE AFTER ADJUSTING
ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF GOVERNMENT OFFICERS IN
THE DEPARTMENT OF FOREIGN TRADE

AN ABSTRACT
BY
RATTANA CHANTANAPHITHAN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
December 2005

Rattana Chantanaphithan (2005) *Attitudes and Satisfaction of Working Performance after Adjusting Organizational Structure of Government Officers in The Department of Foreign Trade*, Master project, M B A (Management) Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University Project Advisor Assist Prof Dr Apiruth Tangkrachang

The purpose of this research is to study the effects of the organization restructuring towards the total job satisfaction and working performance of employees by analyzing personal data to determine the relationship between personal attitudes on the reorganization, and efficiency and effectiveness in working performance. In this project, the stratified random sampling method is used to collect data of 260 government officers of the Department of Foreign Trade by means of questionnaires. The analysis itself is evaluated in forms of percentage, mean and standard deviation, by applying t-statistics hypotheses testing, one-way Analysis of Variance (ANOVA), an analysis of pair difference using the least-significant different (LSD), and the Pearson's simple correlation coefficient analysis. Data is examined by using SPSS for windows version 11. The summary of this research is as follows

- 1 The sample group is government officers of the Department of Foreign Trade who are in moderate-ranking position (level 6) and up, with 21-30 years of working experiences and graduated bachelor degree. Most are female at the age between 40-49 years old and married status.

- 2 The means of the samples' job satisfaction after the restructuring are in the satisfied level which we can list in descending order as follows: job performance achievement, job challenging, career path growth, and compensations, respectively.

- 3 The research indicates that the samples have total job satisfactions at satisfactory level.

- 4 The samples' attitudes towards the structure and management of organization following the restructuring are at the moderate level. The means are listed in descending order as follows: job characteristic, organizational rule establishment, line of control, job administration, division of jobs, and administrative decision - making, respectively.

5 This project divides the job efficiency of samples into 2 levels which are high and moderate. In high level category, the highest mean is the discipline in job, followed by working standard, ability to provide information, and job specification. In moderate level category, the highest mean is job schedule, followed by the understanding of organization's objective and mission, performance's evaluation, appropriate advice from supervisors, skill-improving training, and compensations.

6 The hypotheses testing demonstrate as follows:

6.1 There is a low positive relationship between job satisfaction after reorganization and job efficiency at a 0.01 level of statistical significance.

6.2 There is a low positive relationship between the overall job satisfaction and job efficiency at a 0.01 level of statistical significance.

6.3 There is a moderate positive relationship between the samples' attitudes towards the restructuring and the efficiency in working performance at a 0.01 level of statistical significance.

In conclusion, the government officers of the Department of Foreign Trade are satisfied with their jobs and have more positive attitudes towards bureaucratic organization after the restructuring, which will result in enhancing the efficiency and effectiveness in working performance. Therefore, the executives should pay attention to the above-mentioned aspects in order to encourage such enhancement.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ทศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของ
ข้าราชการกรมการต่างประเทศ ของ รัตนา ฉันทนาภิธาน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

A. Tangkuchang
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

ศิริวรรณ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

A. Tangkuchang ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ศิริวรรณ กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

สุพาดา กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กิตติมา คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 25 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

การศึกษา เรื่อง ทศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ฉบับนี้ เป็นสารนิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ อีกทั้งยังทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัยและรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยให้การทำงานในด้านการจัดการเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตร อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัยที่จะนำไปใช้ในชีวิตการทำงานและการดำเนินชีวิตต่อไป และขอขอบคุณเพื่อน ๆ MBA รุ่น 6 (การจัดการ) ที่ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ รวมทั้งข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและสนับสนุนข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ จนสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ รวมทั้งขอขอบคุณพี่ๆ และน้องๆ ที่สนับสนุนและให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา หากคุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดา ครูและอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

รัตนา จันทนาภิธาน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การ	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	23
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ	28
ประวัติกรรมการค้าต่างประเทศ	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	40
การหาคุณภาพของเครื่องมือ	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	83
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	85
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	85
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	89
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า	97
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	99
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	104
ผนวก ก แบบสอบถาม	105
ผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	111
ผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	113
ผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล	115
ประวัติย่อผู้วิจัย	117

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling)	39
2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
3 แสดงการจัดกลุ่มใหม่ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับ โครงสร้างด้านความท้าทายของงาน	56
5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับ โครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	57
6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับ โครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	58
7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับ โครงสร้างด้านค่าตอบแทน	59
8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	59
9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลัง การปรับโครงสร้าง	60
10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	61
11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	63
12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	64
13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	65
14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ สมรส	66
15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	67
16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับ การศึกษา	67

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับ ตำแหน่งงาน	68
18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	69
19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงาน	70
20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการกรมการค้าต่าง ประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	71
21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการ ปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	72
22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการ ปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	74
23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการ ปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	76
24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการ ปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	78
25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการ ปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	80
26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	81
27 ข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้างของกรมการค้าต่างประเทศ	82
28 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	83

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2 แสดงลักษณะส่วนประกอบที่สำคัญขององค์การ (Characteristics of organizations)	11
3 แสดงการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (The changing organization) ระหว่างองค์การแบบดั้งเดิม (Traditional organization) และองค์การแบบใหม่ (New organization)	12
4 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติ	17
5 แผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ	18
6 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)	26
7 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)	27
8 แสดงหลักประสิทธิภาพของ Emerson (Emerson's principles of efficiency) สำหรับ การปฏิบัติการในการจัดการที่มีการใช้กันทั่วไปในปัจจุบัน	29

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถานการณ์การค้าระหว่างประเทศของโลกในยุคปัจจุบันนี้ เป็นยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน จึงมีผลทำให้การค้าของโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสาร การรับรู้ข่าวสาร และการแข่งขันทางการค้าที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก ผู้ที่รู้ข้อมูลได้มากกว่าและเร็วกว่า เป็นผู้ได้เปรียบในการค้ายุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน

การค้าระหว่างประเทศของไทย เป็นภาคเศรษฐกิจที่สำคัญในระดับมหภาคให้กับประเทศท่ามกลางการค้าระหว่างประเทศที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่สร้างความได้เปรียบทางการค้าระหว่างกัน ทำให้แต่ละประเทศเลือกปกป้องตลาดและรายได้ของตนด้วยการสร้างกฎเกณฑ์ต่างๆ แม้จะอยู่ภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือที่อาจจะดูเป็นธรรมก็ตาม แต่ปรากฏการณ์ดังกล่าวก็ได้สร้างภาระและความเสียเปรียบให้กับประเทศที่ด้อยกว่าหรือวิ่งตามรูปแบบที่แยบยลเหล่านั้นไม่ทัน

กรมการค้าต่างประเทศ เป็นหน่วยงานของรัฐสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ในฐานะหน่วยงานหลักที่มีส่วนรับผิดชอบต่อการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เป็นไปตามนโยบายการค้าของรัฐบาลในปัจจุบัน ที่มุ่งเน้นการเปิดเสรีทางการค้ากับประเทศคู่ค้า ทำให้กรมการค้าต่างประเทศจำเป็นต้องเร่งปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของหน่วยงานภายในเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้กรมการค้าต่างประเทศ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจดังนี้

1 การดำเนินนโยบายการค้าของรัฐ ที่มุ่งเน้นการเปิดตลาดโดยการเจรจาเปิดเสรีทางการค้า (Free Trade Area FTA) กับประเทศต่างๆ ทำให้กรมการค้าต่างประเทศ จำเป็นต้องเพิ่มการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับผู้ส่งออกได้ใช้ประโยชน์จากการเปิดเสรีทางการค้าให้มากที่สุด

2 ปัญหาการปลอมแปลงแหล่งกำเนิดสินค้า (Circumvention) ในอนาคตการปลอมแปลงแหล่งกำเนิดสินค้าและการแอบอ้างใช้สิทธิประโยชน์ทางการค้าที่เกิดขึ้นจากการเปิดเสรีทางการค้าจะมีมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและจัดตั้งหน่วยงานเป็นการเฉพาะ เพื่อกำกับดูแลและป้องกันการปลอมแปลงแหล่งกำเนิดสินค้าและการแอบอ้างสิทธิที่จะมีความสำคัญมากขึ้น

3 การดำเนินมาตรการเพื่อปกป้องอุตสาหกรรมภายในจากการค้าที่ไม่เป็นธรรมของประเทศคู่ค้า เช่น การทุ่มตลาด การนำเข้าสินค้าราคาถูกจำนวนมากจนเกิดความเสียหายต่ออุตสาหกรรมภายใน จะมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้าจะทำให้มีการ

นำเข้าเพิ่มขึ้น จำเป็นต้องมีการดำเนินมาตรการเพื่อปกป้องอุตสาหกรรมภายในประเทศอย่างจริงจัง เพื่อรักษาระดับดุลการค้าของประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และการเร่งมือร่างกฎหมายมาตรการปกป้อง (Safeguard) จะมีความสำคัญอย่างยิ่ง

4 การปรับเปลี่ยนนโยบายและกฎระเบียบทางการค้าของประเทศคู่ค้าที่มุ่งเน้นการออกมาตรการทางการที่ไม่ใช่ภาษี (Non Tariff Measures NTMs) และเพิ่มความเข้มงวดมากขึ้น เช่น มาตรการ Bioterrorism ของสหรัฐอเมริกา มาตรการ WEEE และ RoHS, Animal Welfare, White Paper on Chemicals, White Paper on Food Safety ของสหภาพยุโรป การกำหนดมาตรฐานสินค้าของจีนอย่างเข้มงวด เช่น CCC Mark (China Compulsory Certification) เป็นต้น ทำให้จำเป็นต้องมีหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ กฎระเบียบและมาตรการทางการค้าเหล่านั้น ในเชิงลึกเพื่อเตรียมรับผลกระทบที่จะมีต่อการค้าของประเทศไทย จัดทำระบบเตือนภัยและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการไทยได้ทราบ เพื่อปรับตัวรองรับได้ทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และพิจารณาในเชิงยุทธศาสตร์ว่าจะใช้ประโยชน์จาก มาตรการที่ไม่ใช่ภาษีเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์ต่อการค้าระหว่างประเทศอย่างไร

5 การสิ้นสุดของข้อตกลงการค้าตามข้อผูกพันหรือพันธกรณี ซึ่งได้แก่ การสิ้นสุดลงของข้อตกลงสินค้าสิ่งทอระหว่างประเทศ ในวันที่ 31 ธันวาคม 2547 ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามข้อตกลงการค้าสิ่งทอระหว่างประเทศต้องยุติลงตามไปด้วย จึงจำเป็นต้องยุบเลิกงานที่กำกับดูแลรับผิดชอบสิ่งทอ และปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานใหม่

6 E-Government ต้องดำเนินการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างระบบ E-Foreign Trade โดยการตรวจสอบต้นทุนสินค้าและกระบวนการผลิต เพื่อพิจารณาออกหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า และออกเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น กรมการค้าต่างประเทศ จึงต้องมีการปรับตัวและพัฒนาระบบต่าง ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การจัดโครงสร้างระเบียบบริหารต่างๆ และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เท่าทันการค้าที่เปลี่ยนแปลง สามารถรองรับการดำเนินการและการออกนโยบายที่เหมาะสมตลอดจนให้สอดคล้องกับพันธกรณี กับองค์การการค้าโลก (WTO) และเขตการค้าเสรี (FTA)

อย่างไรก็ตาม การปรับโครงสร้างของกรมการค้าต่างประเทศเป็นการปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์การค้าที่เปลี่ยนแปลง ทำให้ข้าราชการต้องปรับตัวให้เข้ากับบทบาทและภาระหน้าที่ที่เปลี่ยนไป ซึ่งการปรับโครงสร้างของกรมการค้าต่างประเทศ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2548 (แหล่งที่มา กรมการค้าต่างประเทศ 2548)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ที่เกิดขึ้นจากการ

ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของกรมการค้าต่างประเทศในด้านต่าง ๆ ที่จะแสดงให้เห็นถึงทัศนคติและความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความท้าทายของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านค่าตอบแทน เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้รับจากการวิจัยนำมาพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถรองรับสถานการณ์การค้าที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมทั้งสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ส่งออกในการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้มากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

- 1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ
- 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ
- 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ
- 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

ความสำคัญของการวิจัย

- 1 ทำให้สามารถทราบทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศหลังการปรับโครงสร้าง
- 2 เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวนโยบายและการวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3 เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานรวมทั้งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่นักบริหารและประเทศชาติ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นข้าราชการของกรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 577 คน (คำสั่งกรมการค้าต่างประเทศ ที่ 32/2548 เรื่องการกำหนดส่วนราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำปฏิบัติหน้าที่ราชการภายในกรมการค้าต่างประเทศ ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศจำนวนทั้งหมด 577 คน โดยทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ เมื่อทราบขนาดของประชากร นำมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตร (Taro Yamane 1967) ผลจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 236 คน + 10% (ในการดำเนินการเพื่อป้องกันความผิดพลาด) เท่ากับ 260 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 อายุ 20 – 29 ปี

1.1.2.2 อายุ 30 – 39 ปี

1.1.2.3 อายุ 40 – 49 ปี

1.1.2.4 อายุ 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

- 1 1 4 ระดับการศึกษา
 - 1 1 4 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1 1 4 2 ปริญญาตรี
 - 1 1 4 3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1 1 5 ระดับตำแหน่งงาน
 - 1 1 5 1 ระดับ 1 - 5
 - 1 1 5 2 ระดับ 6 - 8
 - 1 1 5 3 ระดับ 9 ขึ้นไป
- 1 1 6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 - 1 1 6 1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี
 - 1 1 6 2 11 - 20 ปี
 - 1 1 6 3 21 - 30 ปี
 - 1 1 6 4 31 ปีขึ้นไป
- 1 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง
 - 1 2 1 ด้านความท้าทายของงาน
 - 1 2 2 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
 - 1 2 3 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
 - 1 2 4 ด้านค่าตอบแทน
- 1 3 ทักษะที่ต้ององค์แบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง
- 2 ตัวแปรตาม แบ่งเป็น ดังนี้
 - 2 1 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน
 - 2 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1 ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อการองค์กรภายหลังการปรับโครงสร้างของกรมการค้าต่างประเทศ
- 2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในด้านความท้าทายของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านค่าตอบแทน

3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่ได้ปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายหรืองานที่รับผิดชอบดำเนินการ และสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

4 โครงสร้าง หมายถึง โครงสร้างของกรมการค้าต่างประเทศ ที่ได้ปรับปรุงโครงสร้างใหม่มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2548 เป็นต้นมา ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวปรับเปลี่ยนเพื่อทำให้กรมการค้าต่างประเทศสามารถรองรับสถานการณ์การค้าของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลง

5 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ หมายถึง บุคคลที่รับราชการในตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ปฏิบัติราชการอยู่ที่กรมการค้าต่างประเทศ

6 ความท้าทายของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

7 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

8 โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้น การได้พิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนระดับ การได้รับการฝึกอบรม ดูงานและศึกษาต่อ รวมทั้งก่อให้เกิดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอื่นที่ดีกว่าในอนาคต และผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เสมอ

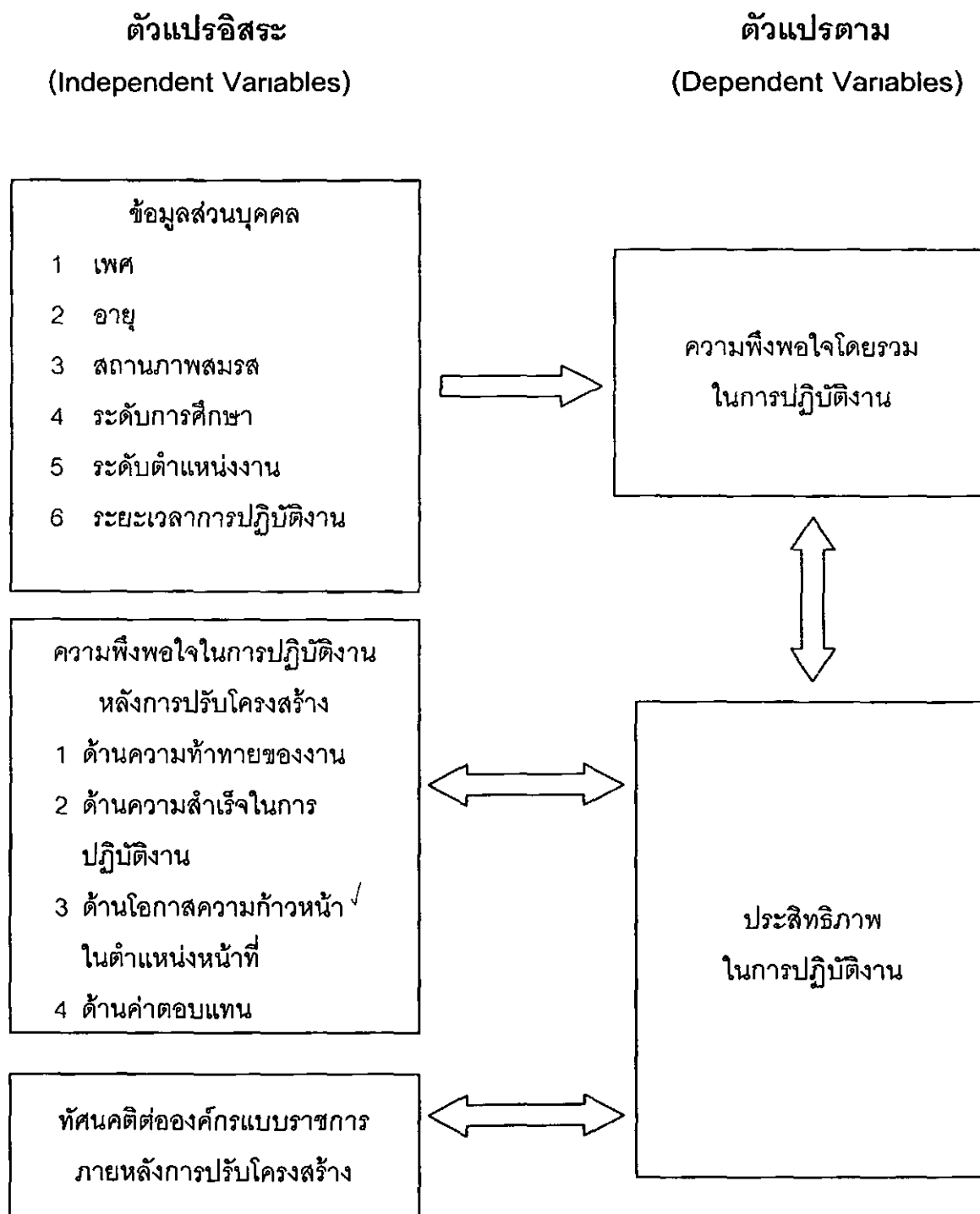
9 ค่าตอบแทน หมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานทั้งเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่หน่วยงานให้แก่ข้าราชการ

10 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาหรือจำนวนปีที่ได้ปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

11 ระดับตำแหน่ง หมายถึง การดำรงตำแหน่งปัจจุบันของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ หรือเรียกว่า ซี (C) โดยระบบราชการจะมีระดับตำแหน่งระหว่าง 1 - 11

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง "ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ" มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

- 1 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 2 ทักษะของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศต่อองค์ระบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การ
- 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ
- 3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 5 ประวัติกรรมการค้าต่างประเทศ
- 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การ

1.1 ความหมายของโครงสร้างขององค์การ

ฟิงค์ (Fink 1983 : 45) ให้ความหมายว่า โครงสร้างขององค์การเป็นตัวกำหนดการจัดกำลังคนและงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

เอ็ดวิน เอ. เกอร์ลอฟ (Edwin A. Gerloff) กล่าวว่า โครงสร้างที่เป็นทางการขององค์การเป็นลักษณะหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นมาเป็นตัวแบบดั้งเดิมอย่างหนึ่งของโครงสร้างและขบวนการในองค์การ โดยมีลักษณะภาพรวมที่มีความหมายเฉพาะเจาะจงโดยอ้างถึงความสัมพันธ์ที่ผู้วางแผนเป็นคนจัดให้สิ่งต่างๆ อยู่รวมกัน

สรัยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 416) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การเปรียบประดุจกับกายภาพของร่างกาย ดังนั้น โครงสร้างจึงมองเห็นได้ โดยปรากฏออกมาในรูปของสิ่งที่เรียกว่าแผนภูมิองค์การ (Organization Chart) แผนภูมิองค์การนี้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการจัดองค์การ เช่น มีนโยบายหรือเป้าหมายที่ชัดเจนแน่นอน

1.2 รูปแบบโครงสร้างขององค์การ

หน้าที่อย่างหนึ่งที่ขาดไม่ได้ของฝ่ายบริหารคือการประสานทรัพยากรทั้งหลายขององค์การ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ด้วยการออกแบบโครงสร้างของงานและอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ โดยการตัดสินใจออกแบบองค์การว่าจะใช้แบบใด ทั้งนี้จะเอาหลักการจัดองค์การตามแนวคิดเดิมมาเป็นหลักในการจัดคือ หลักการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ หลักการจัดแผนงานขนาดของการควบคุม และหลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียว การออกแบบองค์การที่เหมาะสมหรือ

ออกแบบโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับประเภทธุรกิจและสภาพแวดล้อม ตลอดจนขนาดของบริษัท ย่อมจะทำให้การบริหารงานเป็นไปโดยราบรื่นและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) หมายถึง ภาพรวมของหน่วยงานย่อย และความสัมพันธ์ของหน่วยงานย่อยในองค์กร โครงสร้างที่เป็นพื้นฐานทั่วไปมีอยู่ 4 แบบดังนี้

- 1 โครงสร้างแบบงานหลัก (Line Organization)
- 2 โครงสร้างแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization)
- 3 โครงสร้างแบบหน้าที่การงานเฉพาะ (Functionalized Organization)
- 4 โครงสร้างแบบเมทริกซ์ (Matrix Organization)

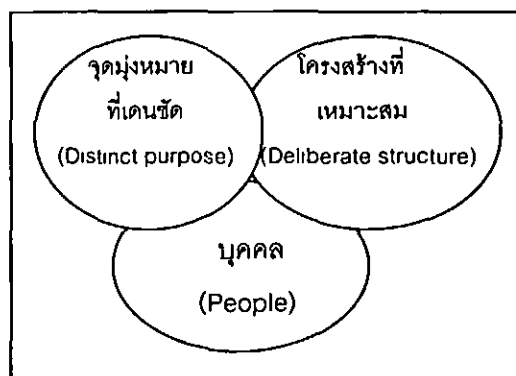
1.3 ความหมายขององค์การ

พริฟเนอร์ และเชอร์วูด (Priffner and Sherwood 1960 : 30) กล่าวว่า องค์การ คือระบบของการประสานงาน หรือแรงงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปอย่างมีความรู้สึกสำนึก

ฮิคส์ (Hicks 1972 : 23) กล่าวว่า องค์การคือกระบวนการจัดโครงสร้างให้บุคคลหลายคนทำงานร่วมกัน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ต่างๆ

สมยศ นาวิการ (2522 : 187) ได้ให้ความหมายของคำว่า "องค์การ" ไว้ 2 ประการ ประการแรกหมายถึง สถาบันหรือกลุ่มตามหน้าที่ เช่น หน่วยงานธุรกิจเอกชน วัด โรงเรียน โรงพยาบาล หน่วยงานรัฐบาล เป็นต้น ประการที่สอง หมายถึง กระบวนการจัดองค์การ แนวทางที่งานถูกจัดระเบียบ และจัดสรรระหว่างสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 48-49) กล่าวว่า องค์การ (Organization) เป็นการจับบุคคลเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง (Robbins and Coulter 1999 : 4) หรือเป็นระบบการจัดการที่ออกแบบและดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง (Bateman and Snell 1999 : 15) หรือเป็นกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ในองค์การจำเป็นต้องมีผู้จัดการ ตัวอย่างองค์การ ได้แก่ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย รัฐบาล โบสถ์ ส่วนราชการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ องค์การธุรกิจโดยทั่วไปจะมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) แสวงหากำไร (2) ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสินค้าและบริการ (3) จัดหารายได้ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน (4) เพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทุกองค์การมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงลักษณะส่วนประกอบที่สำคัญขององค์การ (Characteristics of organizations)
(Robbins and Coulter 1999 5)

1 จุดมุ่งหมายที่เด่นชัด (Distinct purpose) ในองค์การหนึ่งต้องมีจุดมุ่งหมายที่เด่นชัด ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การต้องการ

2 บุคคลหรือสมาชิก (People or member) เป็นผู้ที่ทำงานร่วมกันในองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

3 โครงสร้างที่เหมาะสม (Deliberate structure) ทุกองค์การจะต้องมีโครงสร้าง ซึ่งสมาชิกสามารถทำงานได้ โครงสร้างจะต้องมีความชัดเจน รัดกุม ยืดหยุ่นได้ โครงสร้างประกอบด้วย องค์การแบบดั้งเดิม (Traditional organization) และองค์การแบบใหม่ (New organization)

องค์การแบบดั้งเดิม (Traditional organization) เป็นแนวความคิดที่มุ่งที่กฎเกณฑ์ (Rules) ข้อกำหนด (Regulations) และตำแหน่งงาน มุ่งความสำคัญที่งาน ซึ่งอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บังคับบัญชา (Hierarchical relationships) มีลักษณะคงที่ยืดหยุ่นไม่ได้

องค์การแบบใหม่ (New organization) มีการพัฒนาจากองค์การแบบดั้งเดิม โดยมีความยืดหยุ่นได้ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มุ่งความสำคัญที่ทีมงาน (Team-oriented) ข้อกำหนด (Regulations) และรายละเอียดของงาน (Job descriptions) มุ่งความสำคัญที่ทักษะ (Skill) ซึ่งอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ความสำคัญที่ทีมงานในองค์การจะมีความสัมพันธ์แบบแนวนอนและแบบเครือข่าย

องค์การแบบดั้งเดิม (Traditional organization)	องค์การแบบใหม่ (New organization)
1 คงที่	1 เปลี่ยนแปลงได้
2 ยืดหยุ่นไม่ได้	2 ยืดหยุ่นได้
3 มุ่งความสำคัญที่งาน	3 มุ่งความสำคัญที่ทักษะ
4 งานกำหนดโดยตำแหน่งงาน	4 งานกำหนดโดยลักษณะงาน

องค์การแบบดั้งเดิม (Traditional organization)	องค์การแบบใหม่ (New organization)
5 มุ่งความสำคัญที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง	5 มุ่งความสำคัญที่ทีมงาน
6 งานที่มีลักษณะถาวร	6 งานที่มีลักษณะเปลี่ยนแปลงได้
7 มุ่งความสำคัญที่การสั่งงาน	7 มุ่งความสำคัญที่การมีส่วนร่วมในการทำงาน
8 ผู้จัดการมักจะต้องตัดสินใจเอง	8 พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
9 มุ่งความสำคัญที่กฎ	9 มุ่งความสำคัญที่ลูกค้า
10 มีกำลังแรงงานที่คล้ายคลึงกัน	10 มีกำลังแรงงานที่แตกต่างกัน
11 การทำงานในหนึ่งวัน 5-9 ชั่วโมง	11 การทำงานไม่มีขอบเขตเวลาที่แน่นอน
12 มีความสัมพันธ์ตามสายการบังคับบัญชา	12 มีความสัมพันธ์แบบแนวนอนและแบบ เครือข่าย
13 มีการทำงานที่ให้ความสำคัญต่อองค์การ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง	13 มีการทำงานในช่วงเวลาใดหรือที่ไหนก็ได้

ภาพประกอบ 3 แสดงการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (The changing organization) ระหว่างองค์การแบบดั้งเดิม (Traditional organization) และองค์การแบบใหม่ (New organization) (Robbins and Coulter 1999 : 5)

1.4 ประเภทขององค์การ

องค์การจำแนกออกได้หลายประเภท แต่ที่นิยมกันมีอยู่ 2 แบบคือ องค์การที่เป็นทางการ และองค์การที่ไม่เป็นทางการ

องค์การที่เป็นทางการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 263) กล่าวว่า การจัดองค์การที่เป็นทางการ (Formal Organization) เป็นการจัดโครงสร้างขององค์การตามเจตนาหรือบทบาท (Intentional structure of role) ในการปฏิบัติภายในองค์การ ซึ่งสามารถแสดงออกเป็นแผนภูมิโครงสร้างขององค์การ (Organization Chart) ผู้บริหารจำเป็นจะต้องวางโครงสร้างที่แน่นอน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงอำนาจหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน และบ่งบอกถึงขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลที่ทำงานร่วมกัน และเพื่อความเป็นระเบียบโดยไม่มีการทำงานซ้ำซ้อน แต่การจัดโครงสร้างแบบทางการก็สามารถที่จะยืดหยุ่นได้บ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์และสภาพแวดล้อม (Situation & Environment)

องค์การที่ไม่เป็นทางการ

เบอ์นาร์ด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2542 263, อ้างอิงจาก Barnard 1972) กล่าวว่า การจัดองค์การแบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization) คือการรวมกิจกรรมส่วนบุคคลของกลุ่มคนโดยปราศจากจุดประสงค์ร่วมกัน ถึงแม้ว่าจะมีการช่วยเหลือกันภายในองค์การก็ตามและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ (Relationship) ขึ้น เช่น การที่กลุ่มบุคคลมาเล่นหมากรุกด้วยกัน ในช่วงเวลาพักกลางวันแล้วเกิดความสนิทสนมกันจึงมีการช่วยเหลือกันในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะทำงานคนละแผนกัน

1.5 แนวคิดที่เกี่ยวกับองค์การแบบราชการ

เวบเบอร์ (พิทยา บวรวัฒนา, 2535 22-23 , อ้างอิงจาก Weber) ได้กล่าวถึงองค์การแบบราชการไว้ว่า ความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคมนั้นเป็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจโดยคนหนึ่งยอมทำตามความต้องการของคนอีกคนหนึ่งโดยเหตุผลบางสิ่งบางอย่าง ในกลุ่มคนเล็ก ๆ ประมาณ 4-5 คน ผู้นำกลุ่มยอมใช้อำนาจกับคนในกลุ่มโดยตรง สั่งการโดยตรงได้ แต่ในสังคมปัจจุบันประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย ผู้นำของประเทศไม่สามารถใช้อำนาจโดยตรงต่อประชาชนทั้งหมด ดังนั้น ความสัมพันธ์ของอำนาจระหว่างผู้นำและผู้ตามในสังคมจึงค่อนข้างสลับซับซ้อน ทำอย่างไรที่ผู้นำจะใช้อำนาจต่อประชาชนจำนวนมากได้ Weber ระบุว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสร้างกลไกอันหนึ่งขึ้นมาที่เรียกว่า กลไกการบริหาร (Administration Staff) ทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งกลไกการบริหารมีรากฐานอำนาจมาจากกฎหมาย โดยผ่านกลไกทางการบริหารที่เรียกว่า ระบบสำนักงาน (Bureaucracy) หลักของระบบสำนักงานคือ มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอำนาจของราชการซึ่งได้มาจากตำแหน่งในหน้าที่ราชการ มิใช่เป็นรูปแบบการใช้อำนาจเฉพาะตัวหรือตามประเพณีนิยม ตำแหน่งแต่ละตำแหน่งจะมีตัวบทกฎหมายหรือระเบียบระบุไว้โดยละเอียดว่า มีขอบข่ายอำนาจและหน้าที่อย่างไร ตำแหน่งเป็นสิ่งที่กำหนดไว้ตายตัว คนที่มาดำรงตำแหน่งเปลี่ยนได้ แต่การปฏิบัติงานในตำแหน่งได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเหมือนคนเดิม ข้าราชการที่ทำงานในแต่ละตำแหน่งต้องวางตัวเป็นกลางต้องช่วยเหลือให้บริการในลักษณะเสมอต้นปลายเท่ากันหมด ข้าราชการต้องทำงานโดยปราศจากอารมณ์ และความเกลียดชัง การรับราชการถือเป็นอาชีพที่มั่นคง เมื่อเข้าไปอยู่แล้วเกือบทั้งชีวิต มีการกำหนดค่าตอบแทนไว้อย่างชัดเจน และมีความก้าวหน้าในหน้าที่ต่าง ๆ ข้าราชการแตกต่างจากบุคคลอื่นตรงที่เน้นว่าใครจะมาดำรงตำแหน่งต้องมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ จึงทำให้เป็นองค์การที่ทำตามนโยบายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในทางกลับกันเมื่อความรู้ของแต่ละคนมารวมกันมาเรื่อยๆจะเป็นฐานอำนาจของตัวระบบสำนักงาน ทำให้ระบบสำนักงานมีลักษณะที่แข็งแกร่งเหนือกว่าระบบอื่น ๆ และด้วยเหตุที่ว่ารากฐานของระบบสำนักงานอยู่ที่ตำแหน่งไม่ใช่อยู่ที่คน แม้คนจะเปลี่ยนแปลงไปแต่ละตำแหน่งการทำงานก็ยังมีประสิทธิภาพเหมือนเดิม จึงทำให้ระบบ

สำนักงานคงทนถาวรมีความแข็งแกร่งอยู่ในตัว เป็นเครื่องมือซึ่งคนที่เขานำหรือมาเป็นผู้ตามไม่สามารถแปลงกฎกติกา แต่เปลี่ยนนโยบายให้ปฏิบัติตามได้

นอกจากนั้น พิตยา บวรวัฒนา (2535 : 24-25) ยังได้แบ่งลักษณะของระบบราชการไว้ 7 ประการ ดังนี้

1 หลักลำดับชั้น (Hierarchy) ระบบราชการจัดหมวดหมู่ตำแหน่งต่างๆ เป็นลำดับชั้น ราชการในลำดับชั้นที่สูงทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการที่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าลงมา การจัดลำดับชั้นในระบบราชการเป็นไปเพื่อหลักประกันว่า เบื้องบนจะสามารถควบคุมเบื้องล่างได้อย่างใกล้ชิด อำนาจของข้าราชการแต่ละคนขึ้นอยู่กับตำแหน่งของข้าราชการผู้นั้น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในระบบราชการถูกกำหนด และควบคุมโดยกฎลำดับชั้นอย่างเคร่งครัด

2 อำนาจของสมาชิกองค์การตามตำแหน่งราชการ อำนาจของแต่ละตำแหน่งจะมี บทบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจและหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งอย่างละเอียด สมาชิกองค์การมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติตามบทบาทของตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนตัวข้าราชการอยู่ตลอดเวลาแต่ตำแหน่งเป็นสิ่งตายตัวไม่เปลี่ยนแปลง ใครก็ตามที่เข้ามาดำรงตำแหน่งหนึ่งจะเล่นบทบาทของตำแหน่งนั้นๆ ไม่แตกต่างกันเลย ดังนั้นระบบราชการจึงไม่เหมือนกับระบบบริหารที่อาศัยหลักอำนาจสัมพันธ์แบบเฉพาะตัวและแบบประเพณีนิยม ซึ่งเสนอว่า ผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารต้องมีคุณสมบัติส่วนตัวบางประการ เช่น อายุมาก มีบุคลิกดึงดูดผู้คนให้ตามและมีความชอบธรรมตามขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น

3 การทำงานในองค์การแบบระบบราชการ ถูกกำหนดโดยกรอบของระเบียบแบบแผนที่เป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษรของหน่วยราชการ ทุกคนทำงานไปตามระเบียบดังกล่าวเหมือนกันหมดระเบียบแบบแผนต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องถูกเก็บรักษาไว้เป็นระบบเก็บเอกสารที่มีคุณภาพ ข้าราชการเป็นบุคคลซึ่งถูกฝึกฝนมาให้มีความรู้พิเศษเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ และวิธีปฏิบัติตามระเบียบเหล่านั้น ข้อมูลข่าวสารทั้งหมดช่วยให้ข้าราชการสามารถตัดสินใจเรื่องนโยบายและการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4 ข้าราชการต้องวางตัวเป็นกลาง ข้าราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว ข้าราชการ ต้องถือหลักว่าจะปฏิบัติตามระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผล และมีประสิทธิภาพสูงสุด พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการจะต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง

5 การรับราชการถือว่าเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง บุคคลที่จะมาเป็นข้าราชการต้องมีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญพิเศษ และต้องทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับงานราชการ ตลอดจนมีความ

จรรีกรักกิดีต่อองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทน ระบบราชการจะให้รางวัลแก่ข้าราชการในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ บำนาญ และโอกาสความก้าวหน้าในงานต่อไปในอนาคต

6 ระบบราชการมีลักษณะที่คงทนถาวรและแข็งแกร่ง เพราะโดยโครงสร้างแล้วระบบราชการมีลำดับขั้นที่มั่นคง มีการกำหนดอำนาจของแต่ละตำแหน่งในแต่ละชั้นไว้แน่ชัดไม่มีใครมาทำลายได้ ประชาชนต้องพึ่งพาบริการสาธารณะจากระบบราชการ ผู้นำทางการเมืองต้องอาศัยความรู้ความสามารถของระบบราชการและไม่มีความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงเป้าหมายของระบบราชการได้ เพราะระบบราชการมีลักษณะพิเศษเหมือนเครื่องจักรกล

7 ระบบราชการมีแนวโน้มที่จะปกปิดความรู้ในความสลับซับซ้อนของกลไก ระบบราชการไม่ให้คนภายนอกทราบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างอำนาจของตัวระบบราชการเอง

ดิน ปรัญญาพฤทธิ (2535 : 388) นักวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ให้ทัศนะไว้ว่า สถานการณ์ของระบบราชการ (Bureaucratic Situation) อาจทำให้ข้าราชการไทยมีอัตลักษณ์ (Character) ได้ถึง 4 ประเภท ด้วยกัน กล่าวคือ

1 ข้าราชการประเภทที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความพึงพอใจในงาน ด้วย ข้าราชการประเภทนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อทางราชการแล้ว ยังมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

2 ข้าราชการประเภทงานไม่กระตือรือร้นแต่มีความพอใจในงานของตน แม้ว่า ข้าราชการประเภทนี้จะไม่ค่อยได้ทำอะไรเป็นชิ้นเป็นอันนัก แต่ก็ไม่เป็นอันตรายแก่หน่วยงานแต่อย่างใด

3 ข้าราชการประเภทงานไม่กระตือรือร้นและไม่มีความพอใจในงานของตนด้วย ข้าราชการประเภทนี้เป็นประเภทที่ตรงกันข้ามกับข้าราชการในข้อ 1 และไม่เป็นพิษเป็นภัยแต่อย่างใด เพราะความไม่กระตือรือร้นในการทำงานสมดุลกับความไม่พอใจในงาน

4 ข้าราชการประเภททำงานอย่างกระตือรือร้นแต่ไม่พอใจในงานของตน ข้าราชการประเภทนี้เป็นผู้ที่หน่วยงานควรระมัดระวังและหาทางแก้ไขปัญหาเป็นพิเศษ มิฉะนั้นอาจทำอะไรอย่าง บ้าบิ่นและมั่วทะลุได้

ไพโรจน์ ลิตปรีชา (อ้างใน อัญญา , 2533 : 24-25) ได้ชี้ให้เห็นว่าประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ประสบปัญหาอุปสรรคในการบริหารราชการ ตามผลการวิเคราะห์และในทัศนะของ นักวิชาการต่างประเทศด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์หลายท่านได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับลักษณะ การบริหารของประเทศไทยอันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการบริหาร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1 ลักษณะการบริหารของไทยเป็นการบริหารที่เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาโดยมีลักษณะความสัมพันธ์แบบต่างตอบแทนกัน

2 สภาพการบริหารของไทยมีลักษณะยืดขาด ข้าราชการถือว่าตนมีสถานภาพเหนือประชาชน ไม่มีการย้าให้ยึดถือความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานในการประเมินผลงาน ขาดการวางแผนระยะยาว และมักไม่ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการเป็นไปตามตำแหน่งส่วนตัวมากกว่าทางการ มีการปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าจนลืมนึกถึงหน้าที่อันแท้จริง มักมีการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบหรือหาตัวผู้รับผิดชอบไม่ได้ในกรณีเกิดความเสียหายในวงราชการ

4 กำหนดรูปแบบการบริหารอย่างเป็นทางการ แต่ในทางปฏิบัติจะไม่เป็นไปตามรูปแบบที่วางไว้

5 การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ของการตัดสินใจในการบริหารงานส่วนใหญ่ มักมาจากระดับสูงขององค์การ

จากแนวคิดดังกล่าว โดยสรุปแล้ว โครงสร้างขององค์การของราชการ เป็นการจัดองค์การที่เป็นทางการมีการกำหนดแผนภูมิโครงสร้างและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน ซึ่งระบบราชการนั้นค่อนข้างมีเอกลักษณ์ในตนเอง คือ เป็นหน่วยงานที่มีหลักลำดับชั้น ราชการ มีการกำหนดขอบข่ายของแต่ละตำแหน่งจะมีบทบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร มีความมั่นคงในอาชีพ แต่ข้อเสีย คือเป็นองค์กรที่มีระบบขั้นตอนที่หลายระดับชั้นทำให้การทำงานมีความล่าช้า ไม่คล่องตัว ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะความสัมพันธ์แบบต่างตอบแทนกัน การเปลี่ยนแปลงใด ๆ การตัดสินใจในการบริหารงานส่วนใหญ่อยู่ที่ผู้บริหารระดับสูง แต่ในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าองค์การได้มีความคิดในการที่จะเปลี่ยนแปลงองค์การ ซึ่งความแตกต่างระหว่างองค์การแบบดั้งเดิม และองค์การแบบใหม่ คือองค์การแบบใหม่มีลักษณะเปิดเผยยืดหยุ่นได้ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้สาเหตุที่องค์การมีการเปลี่ยนแปลงเพราะมีการเปลี่ยนแปลงในสังคม เศรษฐกิจโลก เทคโนโลยี ซึ่งทำให้สภาพแวดล้อมในองค์การที่จะประสบความสำเร็จต้องเปลี่ยนแปลงด้วย ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.1 ความหมายของทัศนคติ

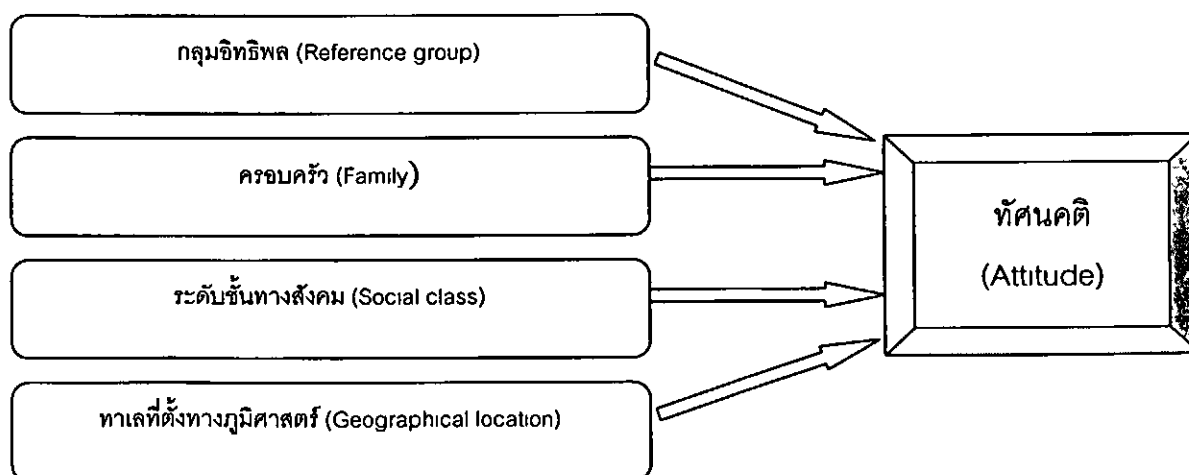
คำว่า "ทัศนคติ" มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "Aptud" แปลว่า ไน้มเอียง เหมาะสม ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Attitude" แปลว่า ท่าทีที่แสดงออกของคนซึ่งบอกถึงสภาพจิตใจ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายว่าทัศนคติคือความคิดเห็น และมีผู้ใช้คำอื่นในความหมายเดียวกัน เช่น "เจตคติ" หรือ "เจตณคติ" ซึ่งมีนักการศึกษาและนักจิตวิทยาให้นิยามหรือคำจำกัดความมากมายทั้งในอดีตและปัจจุบัน

เทอร์สโตน (Thurstone 1997 119) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ 2 นัยด้วย คือ ทัศนคติ "เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติความคิดเห็น ความกลัวต่อสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิด และความคิดนี้เป็นลักษณะทัศนคติ ดังนั้นถ้าเราอยากจะวัดทัศนคติ เราก็สามารถวัดได้โดยความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทัศนคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นอะไรได้ในหลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย"

สรวงศ์ ไคว้ตระกูล (2533 246) กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าเป็นอักษณาสัย (Disposition) หรือ แนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งคน วัตถุ สิ่งของหรือความคิด (Ideas) ทัศนคติอาจจะเ็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทัศนคติบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีทัศนคติลบก็จะหลีกเลี่ยง ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

สุลิกกร โชติดี (2541 11) ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และความโน้มเอียง ที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่บุคคลได้รับประสบการณ์เรื่องนั้นมาแล้ว ซึ่งสามารถแสดงออกทางพฤติกรรม 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ การแสดงออกในลักษณะความพึงพอใจ เรียกว่าทัศนคติทางบวก แสดงออกในลักษณะไม่พอใจ เรียกว่า ทัศนคติทางลบ และแสดงออกในลักษณะเฉย ๆ เรียกว่า ทัศนคติแบบกลาง ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2547 44) ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะ เข้าใจ (Cognitive) รู้สึก (Feel หรือ Affective) และแสดงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง (ดังภาพประกอบที่ 4) ทัศนคติที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ คือ กลุ่มอิทธิพล ครอบครัว ระดับชั้นทางสังคม และทำเลที่ตั้งทางภูมิศาสตร์



ภาพประกอบ 4 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติ

กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์ (2528 231) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความพร้อมของร่างกาย และจิตใจที่มีแนวโน้มจะโต้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ใดๆ ด้วยการเข้าหาหรือถอยออกไป

2.2 องค์ประกอบของทศนคติ

องค์ประกอบของทศนคตินั้น เชฟเวอร์ (บุษราคัม ฐะพันธ์ 2523 11, อ้างอิงจาก Shaver 1977) กล่าวว่า ทศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านคือ

1 องค์ประกอบทางด้านความรู้ (Cognitive Component) หมายถึง การรับรู้ของ บุคคล ที่เกี่ยวกับวัตถุหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งเหล่านั้นด้วย

2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งเร้าที่เขารับรู้ อาจจะเป็นทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งใดบุคคลก็จะไม่ชอบสิ่งนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดก็จะชอบสิ่งนั้น

3 องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มที่จะกระทำ (Behavioral Component) หมายถึง ความ โน้มเอียงของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน คือการยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ

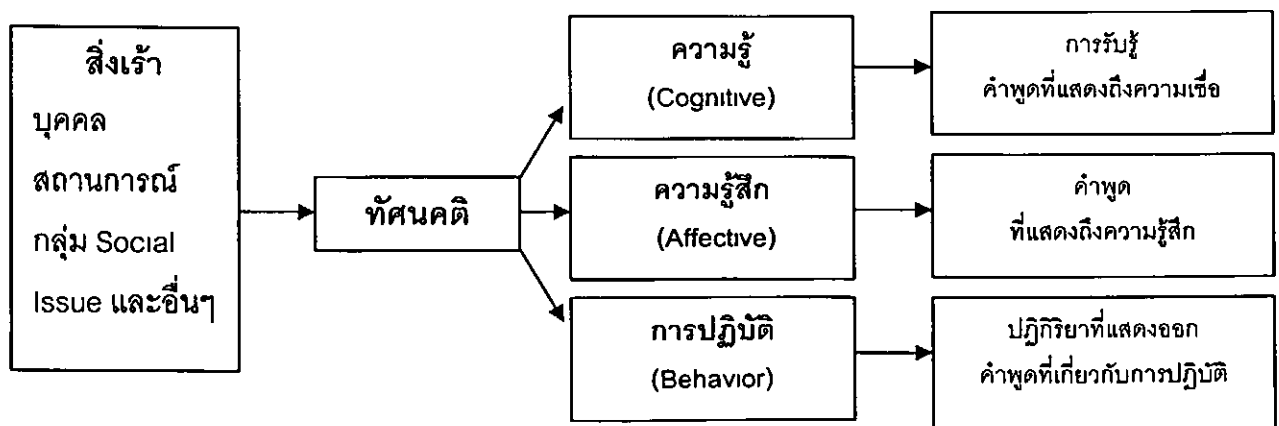
องค์ประกอบทั้งสามด้านนี้จะต้องมีความสอดคล้องกัน ถ้าองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่ง เปลี่ยนแปลงไปทศนคติของบุคคลนั้นก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

โทรแอนดิส (Triandis 1971 2-3) ได้แยกองค์ประกอบของทศนคติออกเป็นรูปตัวแปร ต่าง ๆ ดังนี้

ก ตัวแปรอิสระที่วัดได้ ได้แก่ สิ่งเร้า บุคคล สถานการณ์กลุ่ม Social Issue และอื่นๆ

ข ตัวแปรร่วม ได้แก่ Cognitive, Affective, Behavior

ค ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ คำพูดที่แสดงถึงความเชื่อ คำพูดที่แสดงถึงความรู้สึก ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ คำพูดที่แสดงถึงการปฏิบัติ



ภาพประกอบ 5 แผนภูมิองค์ประกอบของทศนคติ

จากภาพประกอบ 5 การวัดทัศนคติวัดได้จากบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสถานการณ์หรือสังคม โดยทัศนคติแบ่งเป็น 3 ด้านคือ ด้านที่ 1 ความรู้ความเข้าใจ เช่นการรับรู้คำพูดที่แสดงความเชื่อ ด้านที่ 2 ความรู้สึก เช่น คำพูดที่แสดงความรู้สึก และด้านที่ 3 พฤติกรรม เช่น ปฏิกริยาหรือการกระทำที่แสดงออกเกี่ยวกับคำพูดนั้น ๆ ซึ่งทั้งสามด้านต้องสอดคล้องกัน และถ้าด้านใดด้านหนึ่งเปลี่ยนไป ซึ่งทำให้ทัศนคติโดยภาพรวมเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ไทรแอนดิส (Triandis 1971 3) กล่าวถึง สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่ามีดังนี้

- 1 ได้รับข้อมูลใหม่จากบุคคลหรือสื่อมวลชน
- 2 ได้ประสบการณ์ตรงหรือความกระทบกระเทือนทางใจ
- 3 ถูกบังคับให้ปฏิบัติไม่ตรงกับทัศนคติของตน
- 4 การรักษาทางจิตใจเพื่อให้เข้าใจเหตุผลที่ถูกต้องขึ้น
- 5 เปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องพฤติกรรมใหม่

จะเห็นได้ว่า ทัศนคติของบุคคลสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ภายใต้สถานการณ์หลายๆ อย่างดังกล่าวข้างต้น

2.3 ลักษณะของทัศนคติ

อัลพอร์ท (Allport 1967 21-272 อ้างใน นุศรา แก้วสนธิ 2542 7) ได้แยกทัศนคติออกเป็น 5 ลักษณะดังนี้

1 ภาวะทางจิตและประสาท (Mental and Neutral) ซึ่งแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียด รัก เป็นต้น

2 ความพร้อมที่จะสนอง (Readiness to Respond) คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบวิชานาฏศิลป์ สมัครและต้องการที่จะเรียน หรือสนใจวิชานาฏศิลป์เสมอ

3 เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระบบ (Organized) เกิดขึ้นเป็นกลุ่ม และจัดระบบไว้แล้วในตัวเองคือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วจะขึ้นต่อเนื่องกัน และติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธ หน้าบึ้ง

4 เป็นสิ่งเกิดจากประสบการณ์ (Through Experience) หมายความว่า ประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติให้ดี เช่น นาย ก เห็น นาย ข ใจดี จึงชอบ นาย ข เป็นต้น

5 เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก (Exerting a Directive and for Dynamic Influence on Behavior) การแสดงออกต่อสิ่งใดอย่างนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติเป็นสำคัญ เช่น นาย ก ไม่ชอบ นาย ข เพราะนาย ข ไม่ดี ก็ไม่ยากคบค้า

ส วาสนา ประวาลพฤกษ์ (2524 : 5) ได้สรุปลักษณะที่สำคัญของทัศนคติไว้ดังนี้

1 ทัศนคติเป็นการเตรียมหรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งการเตรียมนั้น จะเป็นการเตรียมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่ จะสังเกตเห็นได้

2 สภาพวะของความพร้อมจะตอบสนองนั้นเป็นลักษณะที่ซ้ำซ้อนของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วยซึ่งสิ่งที่อธิบายไม่ค่อย ได้และบางครั้งไม่มีเหตุผล

3 ทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรมแต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและ เป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

4 ทัศนคติไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดง ออกมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรืออธิบายทัศนคติได้

5 ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีทัศนคติในเรื่องเดียวกัน แตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระยะเวลา ชาติ วัฒนธรรม เป็นต้น

6 ทัศนคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควรแต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อประสบ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมใหม่แตกต่างไปจากเดิม

2.4 การวัดทัศนคติ--

ทัศนคติเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ ความรู้สึกตลอดจนอารมณ์ ดังนั้น การวัดทัศนคติโดยตรง จะประสบปัญหามาก เพราะผู้ตอบจะต้องประเมินความรู้สึกของตนว่า รู้สึกพอใจหรือมองเห็นคุณค่า ของสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด ปัจจุบันแบบวัดทัศนคติที่นิยมใช้ คือ มาตรฐานวัดทัศนคติเธอร์สโตน (Thurstone's Type Scale) และมาตรฐานวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

มาตรฐานวัดทัศนคติเธอร์สโตน (Thurstone's Type Scale)

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2522 : 98-103) กล่าวว่า การสร้างมาตรฐานวัดทัศนคติเธอร์สโตน มี ลำดับขั้น ดังนี้

1 รวบรวมข้อความที่ต้องการวัดทัศนคติให้มาก ให้ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการวัด

2 นำข้อความในข้อ 1 ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิว่าข้อความใดอยู่ในมาตราใดระหว่าง 1-11 โดย เริ่มจาก "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" ไปจนถึง "เห็นด้วยอย่างยิ่ง"

3 นำผลจากการตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิมาแจกแจงความถี่และความถี่สะสมของแต่ละ ข้อความ แล้วนำไปคำนวณหาค่ามาตรวัด ($S = \text{Scale Value}$) และหาค่าความแปรปรวน ($Q\text{-Value}$)

4 นำข้อความที่ได้จากข้อ 3 มาเรียงตามลำดับค่า S จากน้อยไปหามาก และเลือกข้อความที่มีค่า S ตั้งแต่ 1-11 อย่างน้อยช่วงละ 2 ข้อ ให้เลือกข้อที่มี Q น้อยที่สุด เรียงตามลำดับไว้ประมาณ 20-22 ข้อ นำข้อความมาเรียงคละกันให้ผู้ตอบเลือกว่าเห็นด้วยกับข้อความใดมากที่สุด ถ้ามีประมาณ 20 ข้อความ ให้เลือกตอบ 2 ข้อ ถ้ามีประมาณ 30 ข้อความ ให้เลือกตอบ 3 ข้อ และให้คะแนนตามค่ามาตรวัด S ประจำข้อความนั้น

มาตรวัดทัศนคติแบบลิเคอร์ท (Likert Scale)

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2527 : 233) กล่าวถึง การสร้างมาตรวัดทัศนคติแบบลิเคอร์ท ดังนี้

1 กำหนดโครงสร้างของทัศนคติให้ชัดเจนที่ต้องการวัด ตามหลักการทั่วไปในการสร้างข้อความวัดทัศนคติให้ชัดเจน และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด

2 สร้างข้อความวัดทัศนคติซึ่งอาจรวบรวมจากเอกสาร ตำราหรือส่งแบบสอบถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างตอบมา นำคำตอบมาสร้างเป็นข้อความวัดทัศนคติให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด และควรมีข้อความที่เป็นบวกและลบในจำนวนใกล้เคียงกัน

3 กำหนดมาตรวัดเป็น 5 ระดับ หรือ 4 ระดับ เริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 5,4,3,2,1 หรือ 4,3,2,1 สำหรับข้อความวัดทัศนคติลักษณะเป็นบวก (Positive) ส่วนข้อความวัดทัศนคติลักษณะแบบเป็นลบ (Negative) 1,2,3,4,5 หรือ 1,2,3,4

4 นำข้อความวัดทัศนคติไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง นำผลมาวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบวัดโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา

วิวัฒน์ชัย อยู่ยืนยง (2521 : 21) ได้กล่าวถึง การวัดทัศนคติว่าทำได้หลายวิธี เช่น

1 การออกแบบสัมภาษณ์ (Survey Interview) อาจจะเป็นคำถามประเภทให้เลือกตอบ โดยกำหนดคำตอบไว้ให้แล้ว เช่น ใช่ ไม่ใช่ ไม่แน่ใจ หรืออาจใช้คำตอบประเภทเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้อย่างอิสระ (Open-Ended Question)

2 การแบ่งช่วงสากล (Scaling Technique) หรือการใช้ช่วงการแบ่งการวัดออกตามความคิดเห็น 5 ช่วง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่แน่ใจ เป็นต้น

3 วิธีพิเศษ (Special Technique) ในการวัดทัศนคติผู้ตอบอาจจะตอบไม่ตรงกับความจริง ทั้งนี้เพราะค่านิยมและประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น ดังนั้นเราควรจะใช้วิธีทางอ้อม เพื่อใช้วัดโดยไม่ให้ผู้ตอบทราบว่าจะกำลังทำอะไรอยู่ โดยอาจใช้วิธีการให้บรรยายความรู้และประสบการณ์จากรูปภาพที่นำมาให้ดู

2 5 ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

ชัยยงค์ ขามรัตน์ (2524 17-18) ได้สรุปประโยชน์ของการวัดทัศนคติมีดังนี้

1 วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องด้วยทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลย่อม เป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้สึกทางด้านที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด และเขามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นจึงเป็นเครื่องทำนายว่า บุคคลนั้นจะมีการทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใดด้วย ฉะนั้นการรับทราบทัศนคติของบุคคลย่อมช่วยให้สามารถทำนายการกระทำของบุคคลนั้นได้ แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไปก็ตาม

2 วัดเพื่อหาทางป้องกัน โดยทั่วไปการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดอย่างไร นั้นเป็นสิทธิของเขา แต่การอยู่ด้วยกันด้วยสงบสุขของสังคม ย่อมจะเป็นไปได้เมื่อพลเมืองมีทัศนคติต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะเป็นแนวทางให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน และไม่เกิดความแตกแยกในสังคม

3 วัดเพื่อหาทางแก้ไข ทัศนคติที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจแตกต่างกัน แต่ในบางเรื่อง จำเป็นต้องได้รับความคิดเห็นและทัศนคติที่สอดคล้องกันเพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4 วัดเพื่อเข้าใจเหตุและผล ทัศนคติเปรียบเสมือนสาเหตุภายในที่ผลักดันให้บุคคลกระทำในสิ่งต่าง ๆ กัน และสาเหตุภายในหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนี้ อาจได้รับผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกอีกส่วนหนึ่ง ฉะนั้นการจะเข้าใจอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ให้ชัดเจนบางกรณีอาจจำเป็นต้องวัดทัศนคติของบุคคลต่าง ๆ ต่อสาเหตุภายนอกนั้นด้วย

2 6 ชนิดของทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 94) ทัศนคติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 3 ชนิด ได้แก่

1 ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีงานของเขา คนที่มีความพอใจในงานของเขาสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่ไม่พอใจงานของเขาก็จะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน แต่ในการพูดถึงทัศนคติของพนักงานเรามักจะหมายถึงในทางพอใจ

2 ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง อัตราการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่สูง มีการขาดงานน้อย และการลาออกน้อย ระดับที่พนักงานแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมากจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจ อีกทั้งยังมองว่า

งานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ นั้น หมายถึงหน้าตา ภาพลักษณ์ของตนเอง

3 ทศนคติด้านความผูกพันกับองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับพนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

กล่าวโดยสรุป ทศนคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึก ความคิด ความโน้มเอียงของบุคคลนั้น ที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั้งในด้านต่อตนเอง บุคคลอื่น และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีทศนคติที่เป็นด้านบวกและด้านลบ รวมทั้งทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน โดยองค์ประกอบของทศนคติประกอบด้วย ความรู้ ความรู้สึก แนวโน้มที่จะกระทำ ซึ่งการวัดทศนคติสามารถทำได้ยากเพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ ความรู้สึก และอารมณ์ แต่ก็สามารถทำการวัดได้ ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้จากการวัดทำให้องค์กรสามารถทราบพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร และนำมาพัฒนาองค์กรต่อไป

3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 : 45, อ้างอิงจาก Kotler 1994 : 45) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลที่ได้รับ กับการคาดหวังของลูกจ้าง ความคาดหวังของบุคคลซึ่งระดับความพอใจนั้น จะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับ ความคาดหวังของบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 95-96) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่ไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบ ซึ่งอาจมองได้ทั้งจากทัศนคติโดยรวมทั้งหมดหรือวัดจากความพึงพอใจในงานที่มุ่งเฉพาะส่วนที่สำคัญ เช่น งานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นมุมของที่มีรูปแบบหลายมิติ นอกจากนั้น ความพึงพอใจในงาน ยังมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ แบบช้า ๆ แต่เมื่อความพึงพอใจลดลง จะลดลงอย่างรวดเร็วเพราะความพึงพอใจในการทำงาน ถือเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกของบุคคล

แต่ละคนนั้น ย่อมส่งผลกระทบทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541) นิยามความพึงพอใจในงานว่า "เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ"

วินัย โกยคุลย์ (2537 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการแสดงออก หรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล อาจจะมี ความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ หากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ และยังผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

คอร์แมน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535 : 130-132, อ้างอิงจาก Koman 1977 : 218) จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

(2) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงาน ตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกของกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลของงาน

มัมฟอร์ด (E Munford 1972 : 4-5) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1 กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs school) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow , Herzberg, Likert โดยมองความพึงพอใจในการทำงานว่า เกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น

2 กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake และ Mouton Fieldler

3 กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4 กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์การ ได้แก่ Crozier และ Gouldner

5 กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค

3 2 ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

3 2 1 ทฤษฎีของไมเออร์ (Myers 1970 124) ได้เสนอแนวความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเน้นหนักในเรื่องเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

1 งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ

2 งานนั้น จะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3 เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

ก คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

ข ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง

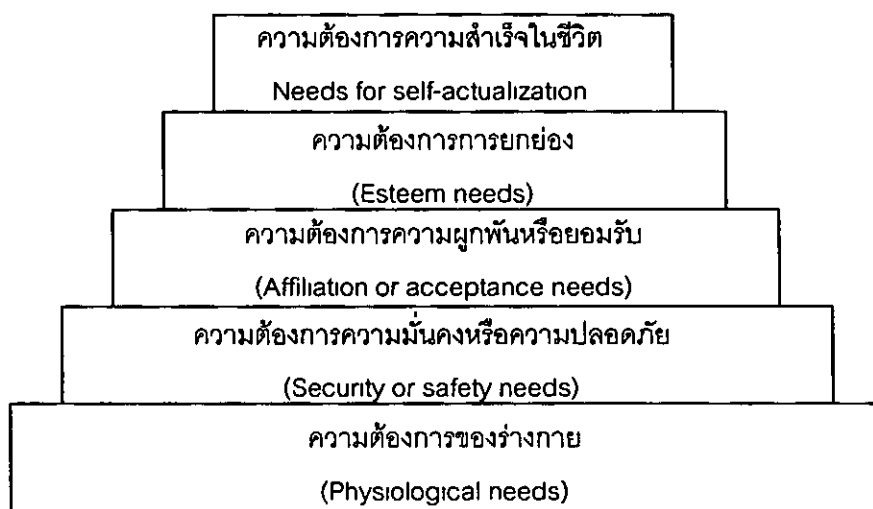
ค งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจ

ง งานนั้น จะต้องสามารถทำสำเร็จได้

เป้าหมายของการทำงานในลักษณะนี้ จะสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของ และความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จของงาน

3 2 2 ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow 1970 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Need – Hierarchy Theory) ซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า "มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็เกิดขึ้นมาก

อีกความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้" ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับชั้น ดังรูป



ภาพประกอบ 6 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

(Wehrich and Koontz 1993 469)

1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียเงิน ทรัพย์สิน อาหารหรือที่อยู่ออาศัย

3 ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาในการประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) (ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ (2545 : 312)) จะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการตอบสนองความต้องการบุคลากร โดยองค์การ	
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)	
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Recognition) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)	
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)	
ความปลอดภัย (Safety)	ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) ความถาวร (Stability)	ความมั่นคง (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)	
ร่างกาย (Physiological)	อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)	

ภาพประกอบ 7 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) (Bovee and others 1993 : 440)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นหัวข้อหนึ่งที่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมสนใจที่จะหาคำตอบ เพื่ออธิบายถึงสาเหตุของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีต่องานประจำของตน ความพึงพอใจในงานแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา ความพึงพอใจมีผลทำให้เกิดทัศนคติในการทำงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดความพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในองค์การ เช่น การขาดงาน ถ่วงงาน ไม่รับผิดชอบต่องาน การเปลี่ยนงาน เป็นต้น และจากทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการตอบสนองความ

ต้องการบุคคลโดยองค์การ ที่มีผลต่อการทำงานในด้านต่างๆ เช่น ความท้าทาย ความคิดสร้างสรรค์ การยกย่อง ความมั่นคง การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ การเลื่อนตำแหน่งและค่าตอบแทน เป็นต้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน

4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

เซอร์โต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545 : 31 อ้างอิงจาก Certo 2000 : 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล และประสิทธิภาพไว้ว่า

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิผลจึงมุ่งทำให้เกิดการ "ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)"

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Goal) คือ ประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า "ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)"

ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกับบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ 2538 : 26)

1 เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในงานด้านอื่น ๆ

2 เจ้าหน้าที่บุคลากรสามารถทำงานเสร็จและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

3 สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากจะใช้เวลาในการทำงานลดลง

4 คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจ

5 เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อถือจากผู้ให้บริการ

4.2 ทฤษฎีประสิทธิภาพองค์การของ Harrington Emerson

Harrington Emerson (ปี 1853-1931) เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่าโดยยอมรับการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและจุดมุ่งหมายขององค์การ

(Organization's structure and its goals) ภาพประกอบ 7 แสดงหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ

- 1 กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
- 2 ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 3 คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
- 4 วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์การเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎหมาย และวินัยต่างๆ
- 5 ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
- 6 มีข้อมูลเชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, immediate, accurate, and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
- 7 ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
- 8 มาตรฐานและตารางเวลา (Standardized operations) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
- 9 สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
- 10 การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
- 11 คำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
- 12 การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

ภาพประกอบ 8 แสดงหลักประสิทธิภาพของ Emerson (Emerson's principles of efficiency) สำหรับการปฏิบัติการในการจัดการที่มีการใช้กันทั่วไปในปัจจุบัน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพคือ การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดบรรลุ

เป้าหมายขององค์กร ซึ่งก็คือเกิดประสิทธิผล ทั้งนี้การสร้างประสิทธิภาพขององค์กรควรมีการจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสม ง่ายขึ้น และมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งนี้จะต้องให้ความสำคัญกับโครงสร้างและจุดมุ่งหมายขององค์กร

5 ประวัติกรรมการค้าต่างประเทศ

เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2485 กรมการค้าต่างประเทศถือกำเนิดขึ้นโดยพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2484 พุทธศักราช 2485 ซึ่งตราไว้ ณ วันที่ 5 พฤษภาคม 2485 เป็นปีที่ 9 ในรัชกาลของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล และอยู่ในช่วงที่รัฐบาลซึ่งมี จอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี บริหารประเทศ ผู้ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรมการค้าต่างประเทศคนแรกคือ นายวนิช ปานะนันท์

หน้าที่ความรับผิดชอบของกรมการค้าต่างประเทศในยุคแรกนั้นมีหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ

1 ทำหน้าที่เป็นสื่อระหว่างรัฐบาลกับพ่อค้า เพื่อให้พ่อค้าได้ร่วมมือกับรัฐบาลดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดที่จะเป็นประโยชน์ในด้านการค้ากับต่างประเทศ

2 ทำหน้าที่ให้ความรู้ และเรื่องราวข่าวสารในทางการค้ากับต่างประเทศแก่บรรดาพ่อค้า ทั้งปวง

การแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 กอง ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองการค้าต่างด้าว กองเผยแพร่พาณิชย์และกองควบคุมมาตรฐานสินค้าออก หลังจากนั้นกรมการค้าต่างประเทศได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและแบ่งส่วนราชการใหม่อีกหลายครั้งเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสม กับสภาวะการเปลี่ยนแปลงของการบริหาร การบริการประชาชนและการค้าต่างประเทศ กล่าวคือ

ปี พ.ศ. 2495 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมการค้าต่างประเทศในกระทรวงเศรษฐกิจ พ.ศ. 2495 ให้ไว้ ณ วันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2495 โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 กอง ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองการค้าขาเข้า กองการค้าขาออก กองมาตรฐานสินค้า กองควบคุมสินค้า กองพาณิชย์ต่างประเทศและสำนักงานพาณิชย์ในต่างประเทศ

ปี พ.ศ. 2497 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมการค้าต่างประเทศ ในกระทรวงเศรษฐกิจ พ.ศ. 2497 ให้ไว้ ณ วันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2497 โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 กอง โดยโอนสำนักงานพาณิชย์ในต่างประเทศไปขึ้นกับสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

ปี พ.ศ. 2515 ได้มีประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 266 ประกาศ ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 โดยแบ่งส่วนราชการกรมการค้าต่างประเทศออกเป็น 7 กอง ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองการค้าข้าว กองการค้าขาเข้า กองส่งเสริมสินค้าออก กองควบคุมสินค้า กองมาตรฐานสินค้า และกองพาณิชย์ต่างประเทศ

ปี พ ศ 2522 ก พ ได้อนุมัติให้ตำแหน่งใหม่ประจำปี งบประมาณ พ ศ 2523 ให้กับสำนักงานการค้าต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และสำนักงานการค้าต่างประเทศ ณ ท่าเรือพาณิชย์สัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยให้เป็นหน่วยงานสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง แต่มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ส่วนภูมิภาค ปฏิบัติงานในฐานะตัวแทนของกรมในภูมิภาค มีสาขางานขึ้นตรงต่อกรมการค้าต่างประเทศ

ปี พ ศ 2528 กรมได้แบ่งงานใหม่เป็นการภายในโดยงานของกองส่งเสริมสินค้าออกที่เกี่ยวกับงานบริหารโควตาส่งออกทั้งหมดกำหนดให้เป็นหน่วยงานแยกต่างหากจากกองส่งเสริมสินค้าออก เป็นสำนักสิ่งทอ และต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นกองการค้าสิ่งทอ และได้จัดตั้งหน่วยงานในภูมิภาคเพิ่มขึ้นคือสำนักงานการค้าต่างประเทศภาคใต้ จังหวัดสงขลา สำนักงานมาตรฐานสินค้าสาขาภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี หน่วยตรวจสอบมาตรฐานสินค้าภาคใต้ จังหวัดสงขลาและ หน่วยตรวจสอบมาตรฐานสินค้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครราชสีมา

ปี พ ศ 2532 ได้จัดตั้งสำนักงานการค้าต่างประเทศ จังหวัดขอนแก่น

ปี พ ศ 2533 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ พ ศ 2533 ให้ไว้ ณ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2533 โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 12 กอง ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองคลัง กองการค้าัญพืช กองการค้าสิ่งทอ กองการค้าสินค้าข้อตกลง กองการค้าสินค้าทั่วไป 1 กองการค้าสินค้าทั่วไป-2 กองตรวจสอบมาตรฐานสินค้าและกองสิทธิประโยชน์ทางการค้า

ปี พ ศ 2534 ได้จัดตั้งหน่วยงานและแบ่งงานภายในขึ้นใหม่รวม 2 กอง คือ กองนโยบายและแผน และกองบริหารงานข้อมูล เพื่อรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้น

ปี พ ศ 2542 ได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน พ ศ 2541 ที่เห็นชอบการปรับปรุงบทบาทภารกิจและโครงสร้างกระทรวงพาณิชย์ โดยกรมการค้าต่างประเทศมีวิสัยทัศน์คือ "เป็นองค์กรส่งเสริม ปกป้อง รักษาผลประโยชน์ทางการค้า และบริการการส่งออกนำเข้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด" ทั้งนี้ได้มีการกำหนดส่วนราชการและหน้าที่รับผิดชอบ โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 8 กอง 3 สำนัก ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองคลัง กองการค้าัญพืช กองการค้าสิ่งทอ กองการค้าสินค้าข้อตกลง กองการค้าสินค้าทั่วไป กองตรวจสอบและมาตรฐานสินค้า กองสิทธิประโยชน์ทางการค้า สำนักบริหารการนำเข้าและส่งออก สำนักปกป้องและรักษาผลประโยชน์ทางการค้า และสำนักพัฒนานโยบายมาตรการและระบบสารสนเทศ รวมทั้ง ได้โอนงานการเจรจาการค้าสองฝ่ายกับต่างประเทศ และการเจรจาการค้าในรูปแบบของคณะกรรมการร่วมทางการค้า (JOINT TRADE COMMITTEE) ไปให้กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ เพื่อจัดตั้งเป็นสำนักเจรจาการค้าทวิภาคี

ปัจจุบันกรมการค้าต่างประเทศ ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางการค้าที่เปลี่ยนแปลง จึงได้มีการปรับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ใหม่อีกครั้งเป็นการภายในกรมการค้าต่างประเทศ โดย กรมฯ ได้มีคำสั่งเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 กำหนดส่วนราชการและหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้น และได้กำหนดชื่อสำนัก/กอง/หน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อกรมฯ จากเดิมเป็นชื่อใหม่ ดังนี้

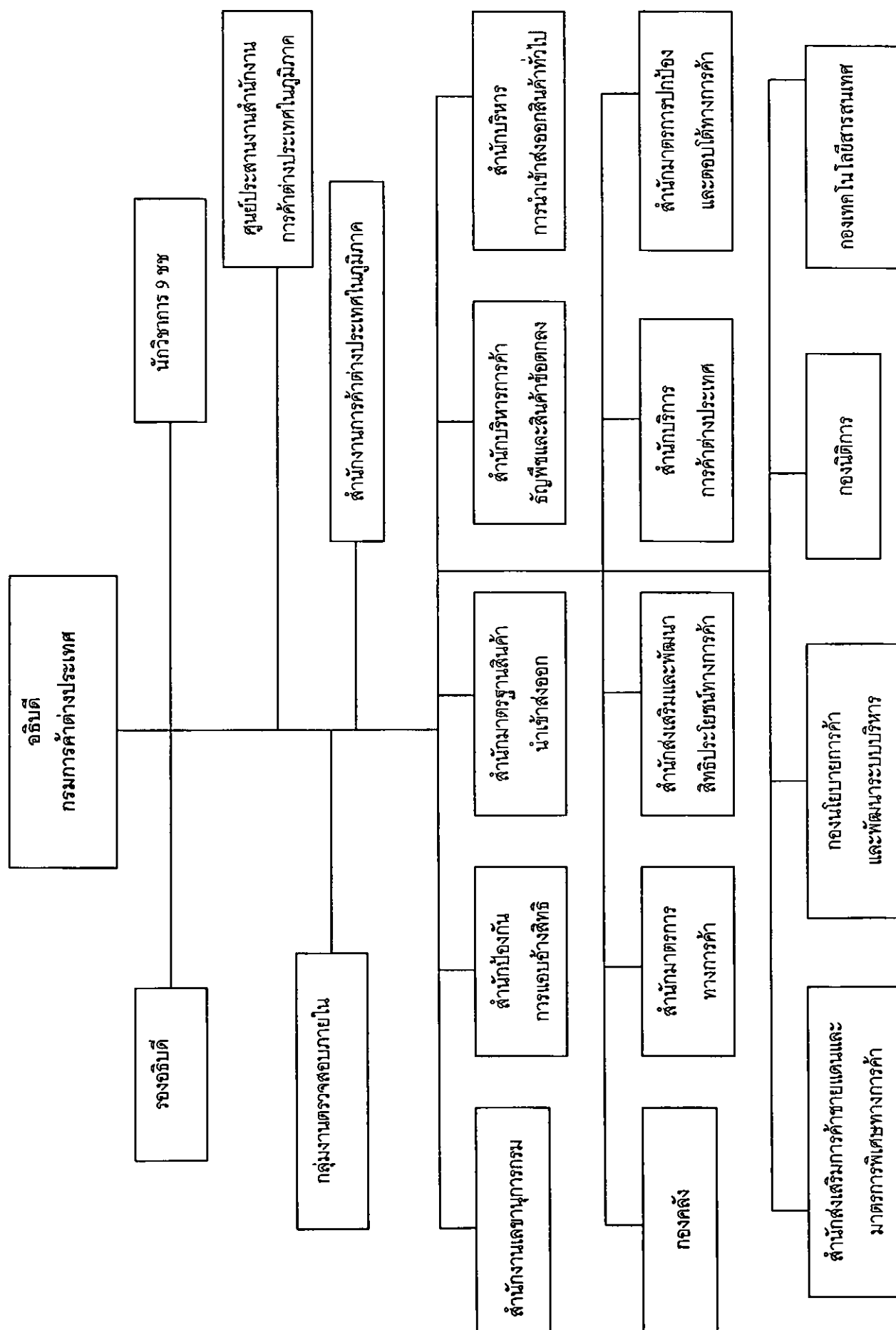
ชื่อสำนัก/กองเดิม	ชื่อสำนัก/กองใหม่
(1) กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	(1) กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
(2) กลุ่มประสานงานภูมิภาค	(2) ศูนย์ประสานงานสำนักงานการค้าต่างประเทศในภูมิภาค
(3) สำนักงานการค้าต่างประเทศในภูมิภาคทั้ง 6 เขต	(3) สำนักงานการค้าต่างประเทศในภูมิภาคทั้ง 6 เขต
(4) สำนักงานเลขานุการกรม	(4) สำนักงานเลขานุการกรม
(5) กองคลัง	(5) กองคลัง
(6) กองการค้าสิ่งทอ	(6) สำนักป้องกันการแอบอ้างสิทธิ
(7) กองการค้าสินค้าข้อตกลง	(7) สำนักมาตรการทางการค้า
(8) กองมาตรฐานสินค้านำเข้าส่งออก	(8) สำนักมาตรฐานสินค้านำเข้าส่งออก
(9) กองสิทธิประโยชน์ทางการค้า	(9) สำนักส่งเสริมและพัฒนาสิทธิประโยชน์ทางการค้า
(10) สำนักการค้าข้าวต่างประเทศ	(10) สำนักบริหารการค้าธัญพืชและสินค้าข้อตกลง
(11) สำนักบริการการค้าต่างประเทศ	(11) สำนักบริการการค้าต่างประเทศ
(12) สำนักมาตรการนำเข้าส่งออกสินค้าทั่วไป	(12) สำนักบริหารการนำเข้าส่งออกสินค้าทั่วไป
(13) สำนักมาตรการปกป้องและตอบโต้ทางการค้า	(13) สำนักมาตรการปกป้องและตอบโต้ทางการค้า
(14) สำนักมาตรการพิเศษทางการค้า	(14) สำนักส่งเสริมการค้าชายแดนและมาตรการพิเศษทางการค้า
(15) กองนโยบายและแผน	(15) กองนโยบายการค้าและพัฒนา ระบบบริหาร

ชื่อสำนัก/กองเดิม	ชื่อสำนัก/กองใหม่
(16) กองเทคโนโลยีสารสนเทศ	(16) กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
(17) กองนิติการ	(17) กองนิติการ

หน้าที่กรมการค้าต่างประเทศ

- 1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งออกป็นอก และการนำเข้าในราชอาณาจักร ซึ่งสินค้ากฎหมายว่าด้วยมาตรฐานสินค้าขาออก กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมสินค้าขาออก กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการกระทำบางอย่างในการขนส่งสินค้าขาออกทางเรือและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2 ดำเนินการเกี่ยวกับการค้าระหว่างรัฐบาลต่อรัฐบาล หรือระหว่างรัฐบาลกับองค์การค้าในต่างประเทศเพื่อประโยชน์ต่อการส่งสินค้าออก
- 3 ติดตามและดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมาตรการหรือข้อกีดกันทางการค้าของต่างประเทศ เพื่อปกป้องและรักษาผลประโยชน์ทางการค้าของไทย
- 4 จัดระเบียบและบริหารการนำเข้าและส่งออกสินค้า
- 5 ดำเนินการมิให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อการส่งออกสินค้าไทย รวมทั้งดำเนินการให้ได้มาซึ่งสิทธิประโยชน์ทางการค้า และส่งเสริม ให้ภาคเอกชนใช้สิทธิประโยชน์ทางการค้า
- 6 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของกรมการต่างประเทศ (ใหม่)



6 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้างานวิจัยต่าง ๆ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ปริญญานิพนธ์ ที่ทำในอดีตที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีดังนี้

พีระพงษ์ เจียตระกูล (2537 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 เขต 4” ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน โดยแยกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในการได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนในด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ลักษณะงาน และเพื่อนร่วมงานตามลำดับ

วันเพ็ญ แคมสุชี (2544 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีลักษณะแตกต่างรายด้านคือ ด้านความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความแตกต่างด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ยุวลี ไทยเจียมอารีย์ (2545 บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราชการ กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ผลการศึกษาพบว่าราชการประจำสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยมีลักษณะแตกต่างด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาในการรับราชการพบว่ามีความแตกต่างกัน และพบว่าผู้มีอายุแตกต่างกันในแต่ละด้านมีความพึงพอใจที่ต่างกัน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และด้านความมั่นคงและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นางลักษณ์ วงศ์วานวุฒนิคุปต์ (2546 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง " ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการจัดการหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร กรณีศึกษา บริษัท ลูกซ์ รอยัล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

นิวัติ โชติวงศ์วรนนท์ (2547 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าที่สำนักงานบริการ AIS ในเขตกรุงเทพมหานคร" ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุ 26-30 ระดับการศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาเอกการจัดการ ตำแหน่งระดับ 5-7 และมีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในโครงการ Customer Relationship Management (CRM) ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในโครงการ CRM ในระดับมาก พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ CRM อยู่ในระดับดี ในด้านอัตราการรักษาลูกค้า ความพึงพอใจของพนักงาน และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการให้บริการลูกค้า ส่วนทัศนคติด้านการทำงานเป็นทีม ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการมอบหมายอำนาจ ด้านการจูงใจทำงานในโครงการ CRM ด้านการสื่อสาร ด้านการประเมินผล และด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานในการปฏิบัติงาน

รัตนา ดุลยประพันธ์ (2547 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "การรับรู้และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.)" ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการประจำสำนักงาน ปปช. ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงาน C4 – C6 และมีเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 16,348 บาท มีการรับรู้ในงานโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการทำงานในอนาคตอยู่ในระดับดี การรับรู้ในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานในอนาคตในด้านการทำงานทำงานต่อจนเกษียณอายุ ส่วนด้านแปรรูปองค์การมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงานในอนาคตด้านการเปลี่ยนหน่วยงานและด้านเกษียณอายุก่อนเวลา

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทักษะและความคิดของ ผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าของงาน ค่าตอบแทน ความคิดเห็น ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและนำมาพัฒนาองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีและแนวความคิด ในการทำวิจัยดังนี้

1 ด้านทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง ได้ใช้แนวความคิดของ เว็บบอร์ เพราะได้มีการกล่าวถึงการจัดองค์การของทางราชการที่มีการกำหนดแผนภูมิโครงสร้างและ กำหนดขอบเขตหน้าที่แต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน และแนวความคิดของ Robbins and Coulter ที่กล่าวถึงองค์การแบบดั้งเดิมและองค์การแบบใหม่ เพราะในปัจจุบันองค์การมีการจัดองค์การแบบใหม่ที่มีความยืดหยุ่น มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีความสัมพันธ์แบบแนวนอนและเครือข่าย

2 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ในการจัดการตอบสนองความต้องการของบุคคลโดยองค์การ เพราะองค์การมีส่วนทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองที่เป็นไปตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ

3 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ใช้ทฤษฎีของ Harrington Emerson เพราะได้ให้ความสำคัญที่โครงสร้างและจุดมุ่งหมายขององค์การ ซึ่งส่งผลต่อการจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 577 คน (คำสั่งกรมการค้าต่างประเทศ ที่ 32/2548 เรื่องการกำหนดส่วนราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำปฏิบัติหน้าที่ราชการภายในกรมการค้าต่างประเทศ ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2548)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศจำนวนทั้งหมด 577 คน เมื่อทราบขนาดของประชากร เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตร (Taro Yamane 1967)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%) เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{577}{1 + 577 (0.05)^2} \\ &= 236 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คน + 10% (ในการดำเนินการเพื่อป้องกันความผิดพลาด) รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ เท่ากับ 260 คน โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้แบบ Proportion Stratifies โดยการสุ่มตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มมากน้อยตามสัดส่วนเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้ มีความครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมดเป็นตัวแทนที่ดีครบทุกหน่วยงาน โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่ม} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มที่สนใจ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

สำนัก/กอง	จำนวนข้าราชการ (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สำนักอธิบดี	7	3
กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	3	1
ศูนย์ประสานงานสำนักงานการค้าต่างประเทศ ในภูมิภาค	4	2
สำนักงานการค้าต่างประเทศ เขต 1 (เชียงใหม่)	8	3
สำนักงานการค้าต่างประเทศ เขต 2 (หาดใหญ่)	8	3
สำนักงานการค้าต่างประเทศ เขต 3 (ชลบุรี)	8	3
สำนักงานการค้าต่างประเทศ เขต 4 (สระแก้ว)	4	2
สำนักงานการค้าต่างประเทศ เขต 5 (หนองคาย)	6	3
สำนักงานการค้าต่างประเทศ เขต 6 (เชียงราย)	6	3
สำนักงานเลขานุการกรม	48	22
กองคลัง	40	18
สำนักป้องกันการแอบอ้างสิทธิ	33	15
สำนักมาตรการทางการค้า	19	9
สำนักมาตรฐานสินค้านำเข้าส่งออก	63	29
สำนักส่งเสริมและพัฒนาสิทธิประโยชน์ทางการค้า	29	13

ตาราง 1 (ต่อ)

สำนัก/กอง	จำนวนข้าราชการ (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สำนักบริหารการค้าัญพืชและสินค้าข้อตกลง	43	19
สำนักบริการการค้าต่างประเทศ	82	37
สำนักบริหารนำเข้าส่งออกสินค้า	45	20
สำนักมาตรการปกป้องและตอบโต้ทางการค้า	39	18
สำนักส่งเสริมการค้าชายแดนและมาตรการพิเศษ ทางการค้า	31	14
กองนโยบายการค้าและพัฒนาระบบบริหาร	19	9
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ	18	8
กองนิติการ	14	6
รวม	577	260

ที่มา กรมการค้าต่างประเทศ ณ วันที่ 1 มีนาคม 2548

ขั้นที่ 2 โดยวิธีการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า ตำรา วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับทัศนคติ ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2 กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

3 เครื่องมือในการศึกษาวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน โดยในแต่ละตอนมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถามตอนที่ 1 คือ

1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2 อายุ เนื่องจากกรมการค้าต่างประเทศ เป็นหน่วยงานราชการ และเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ จึงได้ใช้หลักเกณฑ์การกำหนดอายุในการเข้ารับราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) คือจะต้องมีอายุครบ 18 ปี บริบูรณ์ และเกษียณอายุ 60 ปี ในทางปฏิบัติการเข้ารับราชการของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมักจะมีอายุ 20 ปีขึ้นไป จึงได้กำหนดอายุที่อายุ 20 ปี และมีการกำหนดช่วงห่างทุก 10 ปี และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยได้กำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) 20-29 ปี

2) 30-39 ปี

3) 40-49 ปี

4) 50 ปีขึ้นไป

3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

5 ระดับตำแหน่งงาน ได้มีการกำหนดตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงศึกษาในการคัดเลือกข้าราชการดีเด่น โดยมีการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ระดับ 1-5 2) ระดับ 6-8 และผู้วิจัยได้เพิ่มในระดับ 9 ขึ้นไป อีก 1 กลุ่ม ในแบบสอบถาม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากช่วงอายุในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ถึงอายุ 60 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 42 ปี จึงได้มีการแบ่งช่วงเวลาในการทำงานเป็น 4 ช่วง มีระยะห่างกัน 10 ปี โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และได้กำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

2) 11-20 ปี

3) 21-30 ปี

4) 31 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของกรมการค้าต่างประเทศ โดยอาศัยทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการตอบสนองความต้องการของบุคคลโดยองค์การ โดยแบ่งเป็นด้านความท้าทายของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านค่าตอบแทน ลักษณะแบบสอบถามเป็นการสร้างแบบ Rating Scales โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจอย่างมาก	5
พอใจ	4
เฉย ๆ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจอย่างมาก	1

ทั้งนี้ได้แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณช่วงกว้างระหว่างอันตรภาคชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด 2542 : 82) จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.80 คือ

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของความพึงพอใจของข้าราชการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ข้าราชการมีความไม่พอใจอย่างมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ข้าราชการมีความไม่พอใจ
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ข้าราชการมีความเฉย ๆ
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ข้าราชการมีความพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ข้าราชการมีความพอใจอย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Rating Scales โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มีระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความพึงพอใจ เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับมีดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจอย่างมาก	5
พอใจ	4
เฉย ๆ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจอย่างมาก	1

ทั้งนี้ได้แบ่งระดับความพึงพอใจโดยรวมออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณช่วงกว้างระหว่างอันตรภาคชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด 2542 : 82) จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.80 คือ

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของความพึงพอใจโดยรวมของข้าราชการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ข้าราชการมีความไม่พอใจอย่างมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ข้าราชการมีความไม่พอใจ
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ข้าราชการมีความเฉย ๆ
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ข้าราชการมีความพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ข้าราชการมีความพอใจอย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง และเป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ข้าราชการมีทัศนคติในระดับดีมาก
- ระดับ 4 หมายถึง ข้าราชการมีทัศนคติในระดับดี
- ระดับ 3 หมายถึง ข้าราชการมีทัศนคติในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ข้าราชการมีทัศนคติในระดับไม่ดี
- ระดับ 1 หมายถึง ข้าราชการมีทัศนคติในระดับไม่ดีมาก

โดยใช้วิธีการคำนวณช่วงกว้างระหว่างอันตรภาคชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด 2542 : 82) จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.80 คือ

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของทัศนคติของข้าราชการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1 00 – 1 80	หมายถึง	ข้าราชการมีทัศนคติในระดับไม่ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	1 81 – 2 60	หมายถึง	ข้าราชการมีทัศนคติในระดับไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	2 61 – 3 40	หมายถึง	ข้าราชการมีทัศนคติในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3 41 – 4 20	หมายถึง	ข้าราชการมีทัศนคติในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	4 21 – 5 00	หมายถึง	ข้าราชการมีทัศนคติในระดับดีมาก

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มีเกณฑ์ในการคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับดี
ระดับ 3	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับไม่ดี
ระดับ 1	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับไม่ดีมาก

โดยใช้วิธีการคำนวณช่วงกว้างระหว่างอันตรภาคชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด 2542 :82) จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.80 คือ

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของประสิทธิภาพของข้าราชการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1 00 – 1 80	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับไม่ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	1 81 – 2 60	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	2 61 – 3 40	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3 41 – 4 20	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	4 21 – 5 00	หมายถึง	ข้าราชการมีประสิทธิภาพในระดับดีมาก

ตอนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับโครงสร้าง เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างอิสระ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามประกอบไปด้วยการหาความเที่ยงตรงและหาความเชื่อมั่นดังนี้

1 การวัดความเที่ยงตรง (Validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญอันทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้

2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดสอบใช้ (Try out) กับข้าราชการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach's Alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546 : 449) ซึ่งสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ Cronbach's Alpha = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k = จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{variance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

หลังจากที่ได้ นำแบบสอบถามไปทดสอบกับข้าราชการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้ว และได้นำมาทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) พบว่าในภาพรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8950 และเมื่อพิจารณารายด้านผลการทดสอบปรากฏว่า

1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8690

2 ทักษะติดต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ

0.7237

3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8285

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนที่ต้องการวิจัย
- 2 ติดต่อผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ต่างๆ ของกรมการค้าต่างประเทศ เพื่อ

ขอความร่วมมือในการตอบและแจกแบบสอบถามแก่ข้าราชการ

3 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือให้ส่งแบบสอบถามกลับคืน โดยขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมากจะตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ มาลงรหัสตัวเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.0 (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

- 3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546 : 54)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแสดงการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 : 65)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวด้วยยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

3.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้ใช้สถิติ t-test แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2541 : 213-218)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ df = $n_1 + n_2 - 2$

t = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution

$\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df = ชั้นความเป็นอิสระ

3.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ F - test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One – Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2541 : 265-268)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

$$MS_b = SS_b / (k-1)$$

$$MS_w = SS_w / (n-k)$$

SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of squares)

SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within group sum of squares)

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

(k-1) แทน Degrees of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)

(n-k) แทน Degrees of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

เมื่อคำนวณค่าต่างๆ แล้วนำค่าที่คำนวณได้บรรจุลงในตารางสรุปเพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนตามรูปแบบดังนี้

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม (Between)	SS_b	k – 1	MS_b	MS_b
ภายในกลุ่ม (Within)	SS_w	n – k	MS_w	MS_w
ทั้งหมด	SS_T	n - 1		

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least-significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้ครั้งละหลายคู่ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 258)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

ถ้า $n_i = n_j$ จะทำให้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.6 ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 : 314)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $0 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1 ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2 ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย

3 ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4 ถ้า r มีค่าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและความสัมพันธ์กันมาก

5 ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

6 ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวนั้น มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และสัมพันธ์กันในระดับใดพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2544 : 316)

1 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง

2 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.30 – 0.69 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

3 ค่าสัมประสิทธิ์ ต่ำกว่า 0.30 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการต่างประเทศ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F - Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
F-Prob ,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกรมการค้าต่างประเทศด้านความท้าทายของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านค่าตอบแทน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	80	30.8
หญิง	180	69.2
รวม	260	100.0
2 อายุ		
20 – 29 ปี	23	8.8
30 – 39 ปี	56	21.6
40 – 49 ปี	106	40.8
50 ปีขึ้นไป	75	28.8
รวม	260	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3 สถานภาพสมรส		
โสด	102	39.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน	148	57.0
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	3.8
รวม	260	100.0
4 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	13.5
ปริญญาตรี	173	66.5
สูงกว่าปริญญาตรี	52	20.0
รวม	260	100.0
5 ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับ 1 - 5	89	34.2
ระดับ 6 - 8	168	64.6
ระดับ 9 ขึ้นไป	3	1.2
รวม	260	100.0
6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	43	16.5
11 – 20 ปี	86	33.1
21- 30 ปี	100	38.5
31 ปีขึ้นไป	31	11.9
รวม	260	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ 260 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 260 คน เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 โดยข้าราชการส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุ 30-39 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 อายุ 40-49 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 โดยข้าราชการส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี รองลงมาคือ อายุ 50 ปีขึ้นไป อายุ 30-39 ปี และ 20-29 ปี ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยข้าราชการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน รองลงมาคือสถานภาพโสด และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20 โดยข้าราชการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามมีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 1-5 จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ระดับ 6-8 จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 และระดับ 9 ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 โดยข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 6-8 รองลงมาคือ ระดับ 1-5 และระดับ 9 ขึ้นไป ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 โดยข้าราชการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 -30 ปี รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี และ 31 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงการจัดกลุ่มใหม่ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1 อายุ		
20 – 39 ปี	79	30.4
40 – 49 ปี	106	40.8
50 ปีขึ้นไป	75	28.8
รวม	260	100.0
2 สถานภาพสมรส		
โสด	102	39.2
สมรส	158	60.8
รวม	260	100.0
3 ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับ 1 - 5	89	34.2
ระดับ 6 ขึ้นไป	171	65.8
รวม	260	100.0

จากตาราง 3 เนื่องจากมีจำนวนข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งงาน มีจำนวนไม่ถึง 10% จึงได้มีการจัดกลุ่มของข้อมูลใหม่ เพื่อสามารถใช้สถิติในการทดสอบผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีการจัดกลุ่มใหม่ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 260 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุ 20-39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 อายุ 40-49 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 โดยข้าราชการส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี รองลงมาคือ อายุ 20-39 ปี และอายุ 50 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 สถานภาพสมรส จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 โดยข้าราชการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส รองลงมาคือสถานภาพโสด ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามมีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 1-5 จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ระดับ 6 ขึ้นไป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 โดยข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 6 ขึ้นไป รองลงมาคือ ระดับ 1-5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกรมการค้าต่างประเทศ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกรมการค้าต่างประเทศ ด้านความท้าทายของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านค่าตอบแทน โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ด้านความท้าทายของงาน			
1 ความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง	3.58	701	พอใจ
2 ความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม	3.54	726	พอใจ
3 การใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่	3.73	847	พอใจ
รวม	3.62	758	พอใจ

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศด้านความท้าทายของงานอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับพอใจ กับการใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			
1 การได้รับการยกย่องและชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.54	742	พอใจ
2 ความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมา	3.80	724	พอใจ
3 ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป	3.98	681	พอใจ
4 การทำงานเป็นทีม	3.63	796	พอใจ
รวม	3.74	736	พอใจ

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับพอใจ กับความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 การทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และการได้รับการยกย่องและชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่			
1 การเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน	3 19	910	เฉย ๆ
2 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3 25	963	เฉย ๆ
3 เมื่อท่านทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป จะทำให้ท่านสามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ดี	3 23	909	เฉย ๆ
4 การเปิดโอกาสให้ท่านได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ๆ	3 52	928	พอใจ
รวม	3 30	928	เฉย ๆ

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 30 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับพอใจ กับการเปิดโอกาสให้ได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 52 และระดับเฉย ๆ กับผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 25 เมื่อท่านทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป จะทำให้ท่านสามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 23 และการเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 19 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ด้านค่าตอบแทน			
1 เงินเดือน	3 21	933	เฉย ๆ
2 สวัสดิการต่าง ๆ	3 34	876	เฉย ๆ
รวม	3 28	901	เฉย ๆ

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 28 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับเฉย ๆ กับสวัสดิการต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 34 และเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 21 และ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกรมการค้าต่างประเทศ โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	3 65	630	พอใจ

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ อยู่ในระดับพอใจ พบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอยู่ระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 630

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง

การวิเคราะห์ทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างกรมการค้าต่างประเทศเกี่ยวกับลักษณะองค์กรและการบริหารจัดการระบบราชการ โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง

ทัศนคติต่อองค์กร	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ลักษณะองค์กร			
1 ลักษณะงาน คงที่ $\longrightarrow$ ยืดหยุ่น	3.06	930	ปานกลาง
2 การให้ความสำคัญ มุ่งที่บุคคล $\longrightarrow$ มุ่งที่ทีมงาน	2.83	1.209	ปานกลาง
3 การบริหารงาน การสั่งการ $\longrightarrow$ การมีส่วนร่วมในการทำงาน	2.86	1.085	ปานกลาง
4 การกำหนดระเบียบ มุ่งที่กฎระเบียบ $\longrightarrow$ มุ่งที่ประชาชน	2.99	1.106	ปานกลาง
5 การตัดสินใจของผู้บริหาร ตัดสินใจด้วยตนเอง $\longrightarrow$ ข้าราชการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	2.65	1.144	ปานกลาง
การบริหารจัดระบบราชการ			
1 การแบ่งงานกันทำ คลุมเครือ $\longrightarrow$ ชัดเจน	2.72	1.171	ปานกลาง
2 สายการบังคับบัญชา มาก $\longrightarrow$ น้อย	2.87	979	ปานกลาง
3 กำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติ เป็นทางการ $\longrightarrow$ ไม่เป็นทางการ	2.83	957	ปานกลาง
รวม	2.85	1.072	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ทักษะคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ เกี่ยวกับลักษณะขององค์กรและการบริหารจัดการระบบราชการ มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าข้าราชการมีทัศนคติระดับปานกลาง กับลักษณะงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 การกำหนดระเบียบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 สายการบังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 การบริหารงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 กำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 การแบ่งงานกันทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และการตัดสินใจของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S D	แปลผล
1 ท่านสามารถทราบวัตถุประสงค์และภารกิจของหน่วยงาน ไม่ชัดเจน → ชัดเจน	3.15	1.150	ปานกลาง
2 ท่านเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน ไม่เคย → บ่อยครั้ง	2.82	1.027	ปานกลาง
3 ท่านมักได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชา ไม่เคย → ตลอดเวลา	2.90	1.091	ปานกลาง
4 วินัยในการปฏิบัติงานของท่าน ขาดวินัย → มีวินัย	3.92	848	ดี
5 การพิจารณาผลงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา ขาดความยุติธรรม → มีความยุติธรรม	2.99	1.078	ปานกลาง
6 ท่านสามารถให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน ล่าช้า → รวดเร็ว	3.69	882	ดี

ตาราง 10 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S D	แปลผล
7 ตารางในการปฏิบัติงานของท่าน ไม่ได้กำหนด → กำหนดไว้	3 39	974	ปานกลาง
8 ท่านมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ขาดมาตรฐาน → มีมาตรฐาน	3 75	848	ดี
9 งานของท่านมีการระบุลักษณะงาน ไม่ชัดเจน → ชัดเจน	3 57	1 039	ดี
10 ท่านมักได้รับรางวัลหรือได้รับการพิจารณาผลงาน ไม่เคย → บ่อยครั้ง	2 67	1 028	ปานกลาง
รวม	3 28	996	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 28 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติในระดับดี กับวินัยในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 92 มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 75 ความสามารถในการให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 69 และการระบุลักษณะงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 57 ตามลำดับ และในระดับปานกลาง กับตารางในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 39 การทราบวัตถุประสงค์และภารกิจของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 15 การพิจารณาผลงานจากผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 99 การได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 90 การเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 82 และการได้รับรางวัลหรือได้รับการพิจารณาผลงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 67 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Prob (p) มีค่ามากกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

	เพศ				t-test	df	p
	ชาย		หญิง				
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	3.71	532	3.63	669	1.001	258	318

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 318 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1 2 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob มีค่ามากกว่า 05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลความ
20 - 39 ปี	3.63	.624	พอใจ
40 - 49 ปี	3.67	.672	พอใจ
50 ปีขึ้นไป	3.65	.581	พอใจ

จากตาราง 12 แสดงว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ 40 - 49 ปี, 50 ปีขึ้นไป และ 20 - 39 ปี ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F- Ratio	F-Prob
	ระหว่างกลุ่ม	2	062	031	077	926
	ภายในกลุ่ม	257	102 784	400		
	รวม	259	102 846			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ จำแนกตามอายุ มีค่า F-Prob เท่ากับ 926 ซึ่งมีค่ามากกว่า 05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Prob (p) มีค่ามากกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

	สถานภาพสมรส				t-test	df	p
	โสด		สมรส				
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	3.64	672	3.66	604	- .341	258	.734

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ .734 ซึ่งมากกว่า .05 นั้น คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob มีค่ามากกว่า .05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลักหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S D	แปลความ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.69	530	พอใจ
ปริญญาตรี	3.68	627	พอใจ
สูงกว่าปริญญาตรี	3.54	699	พอใจ

จากตาราง 15 แสดงว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ทุกช่วงระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F- Ratio	F-Prob
	ระหว่างกลุ่ม	2	866	433	1.091	337
	ภายในกลุ่ม	257	101,980	397		
	รวม	259	102,846			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า F-Prob เท่ากับ 337 ซึ่งมีค่ามากกว่า 05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Prob (p) มีค่ามากกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

	ระดับตำแหน่งงาน				t-test	df	p
	ระดับ 1 - 5		ระดับ 6 ขึ้นไป				
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	3.64	608	3.66	643	-2.47	258	805

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 805 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้าราชการกรมการคลังต่างประเทศที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 16 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob มีค่ามากกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลักหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S D	แปลความ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	3.60	660	พอใจ
11 - 20 ปี	3.63	652	พอใจ
21 - 30 ปี	3.74	579	พอใจ
31 ปีขึ้นไป	3.52	677	พอใจ

จากตาราง 18 แสดงว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ทุกช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ 21-30 ปี , 11 - 20 ปี , น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี และ 31 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F- Ratio	F-Prob
	ระหว่างกลุ่ม	3	1 492	497	1 256	290
	ภายในกลุ่ม	256	101 354	396		
	รวม	259	102 846			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob เท่ากับ 290 ซึ่งมีค่ามากกว่า 05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าข้าราชการกรมการต่างประเทศที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติของข้าราชการกรมการต่างประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 ทศนคติของข้าราชการกรมการต่างประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 ทศนคติของข้าราชการกรมการต่างประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 05

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ
ต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการ ภายหลังการปรับโครงสร้าง	432**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 432 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 05

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หลังการปรับโครงสร้าง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความท้าทายของงาน	346**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	416**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	399**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ด้านค่าตอบแทน	161**	009	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1 ด้านความท้าทายของงาน พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 346 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

2 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 416 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 399 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

4 ด้านค่าตอบแทน พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 009 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 161 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 05

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หลังการปรับโครงสร้าง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความท้าทายของงาน			
1 ความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ	257**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2 ความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม	229**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3 การใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่	356**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1 ความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 257 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงาน เกี่ยวกับความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

2 ความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 229 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ

ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิมเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3 การใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่ พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 356 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงาน เกี่ยวกับการใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 05

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หลังการปรับโครงสร้าง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			
1 การได้รับการยกย่องและชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	299**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2 ความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมา	390**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3 ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป	331**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4 การทำงานเป็นทีม	276**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1 การได้รับการยกย่องและชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การได้รับการยกย่องและชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 299 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการได้รับการยกย่องและชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

2 ความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมา พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 390 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมาเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3 ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 331 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

4 การทำงานเป็นทีม พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 276 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 05

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หลังการปรับโครงสร้าง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่			
1 การเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน	307**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	334**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3 เมื่อท่านทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป จะทำให้ท่านสามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ดี	394**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4 การเปิดโอกาสให้ท่านได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ๆ	289**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1 การเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.307 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เกี่ยวกับการเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

2 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 334 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ในการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3 เมื่อท่านทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป จะทำให้ท่านสามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานที่สูงขึ้น พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เมื่อท่านทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป จะทำให้ท่านสามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 394 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป จะทำให้สามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานที่สูงขึ้นเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

4 การเปิดโอกาสให้ท่านได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ ๆ พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การเปิดโอกาสให้ท่านได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 289 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 3 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 05

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หลังการปรับโครงสร้าง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านค่าตอบแทน			
1 เงินเดือน	141**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2 สวัสดิการต่าง ๆ	150**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1 เงินเดือน พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 141 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทน เกี่ยวกับเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2 สวัสดิการต่าง ๆ พบว่า ค่า Sig (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สวัสดิการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 150 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทน เกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในการปฏิบัติงาน ไม่มีความความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีความความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 05

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	276**	000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

จากตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า Sig

(2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.276 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการปรับโครงสร้างของกรมการค้าต่างประเทศของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศจากแบบสอบถามปลายเปิด แสดงดังตาราง

ตาราง 27 ข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้างของกรมการค้าต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้าง	จำนวน	ร้อยละ
1 การจัดคนให้เหมาะสมกับงานและความถนัดของแต่ละบุคคล และมีการหมุนเวียนงานเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ภายในองค์กร รวมทั้งการพัฒนาบุคลากร	19	22.89
2 การประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน และควรมีการประเมินการปรับโครงสร้างว่ามีผลกระทบต่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร	25	30.12
3 การระบุนโยบายและลักษณะงานที่ชัดเจน เพื่อลดการซ้ำซ้อนหรือคล้ายกันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	17	20.48
4 การมุ่งเน้นรองรับการเปลี่ยนแปลงการค้าระหว่างประเทศ เพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์การค้าที่เปลี่ยนแปลง	15	18.07
5 การปรับโครงสร้างเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเพื่อประโยชน์ของข้าราชการและประชาชน	7	8.44
รวม	83	100.00

จากตาราง 27 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้าง พบว่า ส่วนใหญ่ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศต้องการได้รับการประชาสัมพันธ์และทราบข้อมูลเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างเพื่อที่จะได้รับทราบผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 30 12 รองลงมาคือ การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การหมุนเวียนงาน รวมทั้งพัฒนาบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 22 89 การระบุนโยบายและลักษณะงานที่ชัดเจน เพื่อลดการซ้ำซ้อนหรือคล้ายกันในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 20 48 การมุ่งเน้นรองรับการเปลี่ยนแปลงการค้าระหว่างประเทศ เพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์การค้าที่เปลี่ยนแปลง คิดเป็นร้อยละ 18 07 และการปรับโครงสร้างเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 8 44 ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 28 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลา การปฏิบัติงานแตกต่างกัน	
1 1	ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1 2	ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1 3	ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1 4	ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1 5	ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1 6	ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2	ทัศนคติของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
3 1	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3 2	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3 3	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3 4	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
4	ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ผลของการศึกษานี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวนโยบายและการวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานรวมทั้งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยราชการและประเทศชาติ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

- 1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ
- 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ
- 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ
- 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ ดังนี้

- 1 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 2 ทัศนคติของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นข้าราชการของกรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 577 คน (คำสั่งกรมการค้าต่างประเทศ ที่ 32/2548 เรื่องการกำหนดส่วนราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำปฏิบัติหน้าที่ราชการภายในกรมการค้าต่างประเทศ ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศจำนวนทั้งหมด 577 คน โดยทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ เมื่อทราบขนาดของประชากร นำมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรที่ง่ายที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากที่สุดที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตร (Taro Yamane 1967) ผลจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 236 คน + 10% (ในการดำเนินการเพื่อป้องกันความผิดพลาด) เท่ากับ 260 คน โดยมีขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้แบบ Proportion Stratifies และวิธีการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า ตำรา วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับทัศนคติ ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2 กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความพึงพอใจ และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

3 เครื่องมือในการศึกษาวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน โดยในแต่ละตอนมี รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของ กรมการค้าต่างประเทศ โดยแบ่งเป็น ด้านความท้าทายของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านค่าตอบแทน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับโครงสร้าง

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามประกอบไปด้วยการหาความเที่ยงตรงและหาความ เชื่อมั่นดังนี้

1 การวัดความเที่ยงตรง (Validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำ แบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญอันทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา เพื่อตรวจสอบความ เที่ยงตรงของเนื้อหา ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้

2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดสอบ ใช้ (Try out) กับข้าราชการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดย วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach's Alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546 : 449)

ในการหาความเชื่อมั่นตามสูตรนี้ จะต้องนำคะแนนแต่ละข้อมาหาความแปรปรวน และต้องหาความแปรปรวนของคะแนนที่รวมทุกข้อเข้าด้วยกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนที่ต้องการวิจัย
- 2 ติดต่อผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ต่างๆ ของกรมการค้าต่างประเทศ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบและแจกแบบสอบถามแก่ข้าราชการ
- 3 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือให้ส่งแบบสอบถามกลับคืน โดยขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมากจะตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ มาลงรหัสตัวเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11 (Statistical Package for the Social Sciences for windows) โดยเก็บสถิติวิธีการคำนวณในทางสถิติตามลักษณะข้อมูลดังนี้

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ นำเสนอด้วยตาราง แปลผลด้วยการบรรยาย

2.2 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอด้วยตาราง แปลผลด้วยการบรรยาย

2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง ด้านความท้าทายของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านค่าตอบแทน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอด้วยตาราง แปลผลด้วยการบรรยาย

2.4 ทศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอด้วยตาราง แปลผลด้วยการบรรยาย

2.5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอด้วยตาราง แปลผลด้วยการบรรยาย

3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$

3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแสดงการกระจายของข้อมูล

3.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้ใช้สถิติ t-test แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระต่อกัน

3.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ F - test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One – Way Analysis of Variance) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least-significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้ครั้งละหลายคู่

3.6 ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ สรุปผลได้ดังนี้

1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุ 40 – 49 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 -30 ปี

2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกรมการค้าต่างประเทศ เมื่อพิจารณาพบว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และค่าตอบแทน ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

2 1 ด้านความท้าทายของงาน ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศด้านความท้าทายของงานอยู่ในระดับพอใจ ทั้ง 3 ข้อ พบว่า การใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง และความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม ตามลำดับ

2 2 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจ ทั้ง 4 ข้อ พบว่า ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมา การทำงานเป็นทีม และการได้รับการยกย่องและชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

2 3 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง ทั้ง 4 ข้อ พบว่ามี 1 ข้อ ที่ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศพอใจคือ การเปิดโอกาสให้ได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ๆ และมีจำนวน 3 ข้อ ที่อยู่ในระดับเฉย ๆ คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เมื่อทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปจะทำให้สามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ดี และการเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน ตามลำดับ

2 4 ด้านคาตอบแทน ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ทั้ง 2 ข้อ พบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยสวัสดิการต่างๆ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือเงินเดือน ตามลำดับ

3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ พบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจ

4 การวิเคราะห์ทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง พบว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีทัศนคติเกี่ยวกับลักษณะองค์กรและการบริหารจัดการแบบราชการอยู่ในระดับปานกลาง โดยลักษณะงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การกำหนดระเบียบสายการบังคับบัญชา การบริหารงาน กำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติ การแบ่งงานกันทำ และการตัดสินใจของผู้บริหาร ตามลำดับ

5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ทั้ง 10 ข้อ พบว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยวินัยในการปฏิบัติงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน และการระบุลักษณะงาน ส่วนที่มีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง มีจำนวน 6 ข้อ โดยตารางในการปฏิบัติงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การทราบวัตถุประสงค์และภารกิจของหน่วยงาน การพิจารณาผลงานจากผู้บังคับบัญชา การได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชา การเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน และการได้รับรางวัลหรือได้รับการพิจารณาผลงาน ตามลำดับ

6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1 1 เพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธี Independent Sample t-test สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

1 2 อายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธี การทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

1 3 สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธี Independent Sample t-test สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

1 4 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธี การทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

1 5 ระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธี Independent Sample t-test สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธี การทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) สรุปได้ว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ คือสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ทศนคติของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการทดสอบสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 432 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีทศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ คือสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1 ด้านความท้าทายของงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 346 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

2 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 416 และมีความสัมพันธ์ในทิศทาง

เดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 399 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

4 ด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 161 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

ทั้งนี้ หากจะพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างเป็นรายข้อของในแต่ละด้าน โดยการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1 ความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 257 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงานเกี่ยวกับความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

2 ความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 229 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้า

ต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิมเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3 การใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 356 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความท้าทายของงาน เกี่ยวกับการใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1 การได้รับการยกย่องและชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 299 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการได้รับการยกย่องและชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

2 ความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 390 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมาเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3 ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 331 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับ

ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไปเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

4 การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 276 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังนี้

1 การเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 307 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เกี่ยวกับการเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

2 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 334 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ในการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3 เมื่อท่านทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป จะทำให้ท่านสามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 394 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป จะทำให้สามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานที่สูงขึ้นเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

4 การเปิดโอกาสให้ท่านได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 289 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 3 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังนี้

1 เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 141 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทน เกี่ยวกับเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2 สวัสดิการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 150 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านค่าตอบแทน เกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 276 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

7 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการปรับโครงสร้างของกรมการค้าต่างประเทศของข้าราชการ กรมการค้าต่างประเทศจากแบบสอบถามปลายเปิด สรุปได้ว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ที่ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับโครงสร้าง พบว่า ส่วนใหญ่ข้าราชการ กรมการค้าต่างประเทศต้องการได้รับการประชาสัมพันธ์และทราบข้อมูลเกี่ยวกับการปรับโครงสร้าง เพื่อที่จะได้รับทราบผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 30 12 รองลงมาคือ การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การหมุนเวียนงาน รวมทั้งพัฒนาบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 22 89 การระบุนโยบายและลักษณะงานที่ชัดเจน เพื่อลดการซ้ำซ้อนหรือคล้ายกันในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 20 48 การมุ่งเน้นรองรับการเปลี่ยนแปลงการค้าระหว่างประเทศ เพื่อสอดคล้องกับ สถานการณ์การค้าที่เปลี่ยนแปลง คิดเป็น ร้อยละ 18 07 และการปรับโครงสร้างเพื่อให้เกิดความเป็น ธรรม คิดเป็นร้อยละ 8 44 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1 การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ผลการทดสอบ สมมติฐานปรากฏว่าข้อมูลส่วนบุคคลมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้า ต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ดุลยประพันธ์ (2547 88) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ปปช) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งความ รับผิดชอบ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมของข้าราชการประจำสำนักงาน ปปช และ งานวิจัยของ นางลักษณ วรศิวานุกุณนิคุปต์ (2546 84) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ

การจัดการหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร กรณีศึกษา บริษัท ลูกร์ รอยัล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการหลังการปรับโครงสร้างองค์กรไม่แตกต่างกัน

2 ทศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ทศนคติของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ที่มีทศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้างเพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีประสิทธิภาพองค์การของ Harrington Emerson และแนวคิดของ Robbins and Coulter ในการกล่าวถึงองค์กรแบบเก่าและแบบใหม่

3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความท้าทายของงานและด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ส่วนด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีมากขึ้นก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น ส่วนด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับต่ำ ซึ่งก็มีผลเช่นเดียวกันว่า ถ้าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น ก็ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย ถือได้ว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีประสิทธิภาพองค์การของ Harrington Emerson และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

4 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ ซึ่งอธิบายได้ว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น มีผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย ถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับต่ำก็ตาม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง

1.1 ด้านความท้าทายของงาน และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยพบว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ดังนั้น หากผู้บริหารมีความประสงค์จะให้ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพอใจอย่างยิ่งหรือมากขึ้นกว่าเดิม ผู้บังคับบัญชาควรที่จะต้องสนับสนุนบุคคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถกับงานที่ถนัดได้เต็มที่ กับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ภาคภูมิใจกับความสำเร็จของงาน รวมทั้งการได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.2 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จากการวิจัยพบว่าเมื่อข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพึงพอใจกับความท้าทายของงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานแล้ว แต่ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ กับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ดังนั้น ผู้บริหารถ้าต้องการให้ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพอใจมากขึ้น จึงควรที่จะให้ความยุติธรรมกับการเลื่อนระดับตำแหน่งงาน และให้การสนับสนุนผู้ได้บังคับบัญชา ในการก้าวหน้าในอาชีพการงาน ซึ่งส่งผลให้ข้าราชการมีความพอใจกับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และเต็มใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสนใจที่จะหาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่องาน รวมทั้งส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

1.3 ด้านค่าตอบแทน จากการวิจัยพบว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ การได้รับเงินเดือนของข้าราชการมีการกำหนดอัตราเงินเดือนที่ใช้ร่วมกันของข้าราชการพลเรือนสามัญทั่วประเทศซึ่งไม่อาจทำการเปลี่ยนแปลงเองได้ แต่ถ้าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศได้รับสวัสดิการด้านอื่น ๆ ที่พอใจ ก็จะมีส่งผลให้ข้าราชการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีได้มากขึ้น

2 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ดังนั้น หากผู้บริหารมีความประสงค์จะให้ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพอใจอย่างยิ่งหรือมากขึ้นกว่าเดิม ผู้บังคับบัญชาควรให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในการที่จะทราบแนวทางในการปรับโครงสร้าง รวมทั้งการที่จะปรับปรุงหรือเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ของข้าราชการให้มีความเป็นธรรมและเสมอภาค เพื่อจะได้ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับที่สูงขึ้น

3 ทักษะติดต่อองค์การราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง จากการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรจะให้ความรู้ความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการได้ทราบถึงองค์การในรูปแบบใหม่ เพื่อจะได้สามารถปรับตัวและ

ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่ยังยึดกฎระเบียบอยู่เป็นจำนวนมาก และข้าราชการบางส่วนยังยึดติดอยู่กับองค์กรแบบดั้งเดิม ถึงแม้ว่า ในการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อองค์กรภายหลังการปรับโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นขององค์กรแบบใหม่ ที่จะทำให้ทัศนคติต่อองค์กรรูปแบบใหม่ดีขึ้น และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยพบว่าข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีประสิทธิภาพดีและปานกลาง คละกัน แต่เมื่อข้าราชการสามารถทราบวัตถุประสงค์ ลักษณะงานที่ชัดเจน การได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชา การมีวินัยในการปฏิบัติงาน การได้รับการพิจารณาผลงาน รวมทั้งได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้ดีขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ หากจะมีการทำการวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะศึกษาดังนี้

1 ความคาดหวังของข้าราชการที่จะได้รับการปรับโครงสร้าง ซึ่งจะได้ใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรข้าราชการให้เหมาะสม เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

2 ควรมีการเปรียบเทียบการปรับโครงสร้างทั้งก่อนและหลังการปรับโครงสร้าง ว่ามีผลกระทบอย่างไรต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมการค้าต่างประเทศ

3 หากบทบาท หน้าที่ ภารกิจของกรมการค้าต่างประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงไป ควรจะมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา (2545) การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2546) การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541) สถิติเพื่อการวิจัย กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- (2544) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ เทพนรมิตการพิมพ์
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ์ (2535) ปัญหาอุปสรรคแนวโน้มและข้อสังเกตบางประการที่เกี่ยวกับการบริหาร
งานและพัฒนางานองค์กรในประเทศไทย น 388 การบริหารและการพัฒนางานองค์กร หน่วยที่
18-5 พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นงลักษณ์ วงศ์วานอุดมนิคุปต์ (2546) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการจัดการหลังจากปรับ
โครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร กรณีศึกษา บริษัท ลูกซ์ รอยัล (ประเทศไทย) จำกัด สารนิพนธ์
บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถ่ายเอกสาร
- ✓ นิวัฒน์ โชติวงษ์วรพันธ์ (2547) ทักษะและพฤติกรรมของพนักงานในการปฏิบัติงานด้านการให้
บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าที่สำนักงานบริการ AIS ในเขตกรุงเทพมหานคร
สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถ่ายเอกสาร
- ✓ บุญชม ศรีสะอาด (2541) วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1 พิมพ์ครั้งที่ 2 มหาสารคาม
ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม สุวีริยาสาส์น
- ✓ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542) จิตวิทยาอุตสาหกรรม พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ พิมพ์ดี
พิทยา บวรวัฒนา (2535) วิชาทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพฯ โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ✓ พระพงษ์ เจียรตระกูล (2537) ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
กรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 เขต 4 สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

- ✓ ยุวดี ไทยเจียมอารีย์ (2545) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- รัตนา ดุลยประพันธ์ (2547) การรับรู้และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำ
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช) สารนิพนธ์
บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถ่ายเอกสาร
- ✓ ราชบัณฑิตสถาน (2534) พจนานุกรมบัณฑิตสถาน กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์
- วารี ตรียุทธวัฒนา (2547) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของพนักงานกิจการ
ไอศกรีมเขตนครอุตสาหกรรมบางชัน สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- วันเพ็ญ แซ่มสุชี (2544) ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต
กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน สารนิพนธ์
กศ ม (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถ่ายเอกสาร
- ✓ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542) องค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ บ้านเสรีรัตน์
- (2541) พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพฯ โรงพิมพ์โอซีเอและโอซีเอส
- (2547) ศัพท์การบริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- สมยศ นาวิการ และมุสดี ฐมาคม (2534) องค์การ ทฤษฎีและพฤติกรรม กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2542) พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์ พิมพ์ครั้งที่
ที่ 2 กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุรัช เลิศวานิช (2543) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนา
ชนบท กระทรวงมหาดไทย วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ ถ่ายเอกสาร
- เสถียร เหลืองอร่าม (2522) มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ กรุงเทพฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Edwin A G (1985) *Organizational Theory and Design A Strategic Approach for
Management* New York McGraw-Hill
- Maslow, All (1981) *A theory of human motivation In Harold, J Leavi H, Lovis R Ponder and
David, M Boje (editors) Reading in Managerial psychology (3rd ed)*
- Robbins (1996) *Basic Organization Behavior model ,stage I*

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของ ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อโดยอิสระตามความรู้สึกอันแท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบจากแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 6 ตอน ดังนี้

- 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้าง
- 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม
- 4 ทัศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง
- 5 บรรลัทธิภ เพ โณภ เรบฏบัตง เณ
- 6 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2 อายุ

☐ 1) 20 – 29 ปี

☐ 2) 30 – 39 ปี

☐ 3) 40 – 49 ปี

☐ 4) 50 ปี ขึ้นไป

3 สถานภาพ

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4 ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5 ระดับตำแหน่งงาน

☐ 1) ระดับ 1 – 5

☐ 2) ระดับ 6 – 8

☐ 3) ระดับ 9 ขึ้นไป

6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

☐ 2) 11 - 20 ปี

☐ 3) 21 - 30 ปี

☐ 4) 31 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างกรมการค้าต่างประเทศ
โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
ด้านความท้าทายของงาน					
1 ความพอใจกับงานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง หน้าที่ความรับผิดชอบ					
2 ความรับผิดชอบให้ทำงานที่มีความยากและ ซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม					
3 การใช้ความรู้ความสามารถกับงานได้เต็มที่					
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
4 การได้รับการยกย่อง และชมเชยผลงาน จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
5 ความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ผ่านมา					
6 ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป					
7 การทำงานเป็นทีม					
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
8 การเลื่อนระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน					
9 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนเกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
10 เมื่อท่านทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป จะทำ ให้ท่านสามารถก้าวหน้าในอาชีพการงาน ได้ดี					
11 การเปิดโอกาสให้ท่านได้มีการพัฒนา ความรู้สามารถและประสบการณ์ใหม่ ๆ เช่น การฝึกอบรม ดูงาน และการศึกษาในระดับ ที่สูงขึ้นไป					
ด้านค่าตอบแทน					
12 เงินเดือน					
13สวัสดิการต่างๆ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

1 ท่านคิดว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของท่านอยู่ในระดับใด

พอใจอย่างมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 4 ทศนคติต่อองค์กรแบบราชการภายหลังการปรับโครงสร้าง

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด

ลักษณะองค์กร

1 ลักษณะงาน	คงที่	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	ยืดหยุ่น
2 การให้ความสำคัญ	มุ่งที่บุคคล	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	มุ่งที่ทีมงาน
3 การบริหารงาน	การสั่งการ	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	การมีส่วนร่วม ในการทำงาน
4 การกำหนดระเบียบ	มุ่งที่กฎระเบียบ	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	มุ่งที่ประชาชน
5 การตัดสินใจของผู้บริหาร	ตัดสินใจด้วย ด้วยตนเอง	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	ข้าราชการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ

การบริหารจัดระบบราชการ

6 การแบ่งงานกันทำ	คลุมเครือ	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	ชัดเจน
7 สายการบังคับบัญชา	มาก	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	น้อย
8 กำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติ	เป็นทางการ	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5	ไม่เป็นทางการ

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับประสิทธิภาพของท่านมากที่สุด

1 ท่านสามารถทราบวัตถุประสงค์ และภารกิจของหน่วยงาน	ไม่ชัดเจน	,	,	,	,	,	ชัดเจน
		1	2	3	4	5	
2 ท่านเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน	ไม่เคย	,	,	,	,	,	บ่อยครั้ง
		1	2	3	4	5	
3 ท่านมักได้รับคำแนะนำที่ดีจาก ผู้บังคับบัญชา	ไม่เคย	,	,	,	,	,	ตลอดเวลา
		1	2	3	4	5	
4 วินัยในการปฏิบัติงานของท่าน	ขาดวินัย	,	,	,	,	,	มีวินัย
		1	2	3	4	5	
5 การพิจารณาผลงานของท่าน จากผู้บังคับบัญชา	ขาดความ ยุติธรรม	,	,	,	,	,	มีความ ยุติธรรม
		1	2	3	4	5	
6 ท่านสามารถให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน	ล่าช้า	,	,	,	,	,	รวดเร็ว
		1	2	3	4	5	
7 ตารางในการปฏิบัติงานของท่าน	ไม่ได้กำหนด	,	,	,	,	,	กำหนดไว้
		1	2	3	4	5	
8 ท่านมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	ขาดมาตรฐาน	,	,	,	,	,	มีมาตรฐาน
		1	2	3	4	5	
9 งานของท่านมีการระบุลักษณะงาน	ไม่ชัดเจน	,	,	,	,	,	ชัดเจน
		1	2	3	4	5	
10 ท่านมักได้รับรางวัลหรือได้รับการ พิจารณาผลงาน	ไม่เคย	,	,	,	,	,	บ่อยครั้ง
		1	2	3	4	5	

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับโครงสร้าง

ผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร 5731

ที่ ศธ 0519 12/ ๕๕๑๖

วันที่ ๔๘ กรกฎาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวรัตนา ฉันทนาภิธาน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริฤทธา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวรัตนา ฉันทนาภิธาน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1 รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2 รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกิตตา	รองกรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล



ที่ ศธ 0519 12/5604

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ กรกฎาคม 2548

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน อธิบดีกรมการค้าต่างประเทศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรัตนา ฉันทนาภิธาน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ตอบแบบสอบถามทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับโครงสร้างของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - กันยายน 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรัตนา ฉันทนาภิธาน ได้เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 06-7868-300

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวรัตนา จันทนาภิธาน
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2510
สถานที่เกิด	จังหวัด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	207/106 ถนนงามวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการเงินและบัญชี 6ว
สถานที่ปัจจุบัน	กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์
ประวัติการศึกษา	ปี 2529 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การบัญชี) วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตพัฒนชัยการพระนคร ปี 2535 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2549 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ