การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารนิพนธ์

ของ

นายชัยพร ถาวรรัตน์

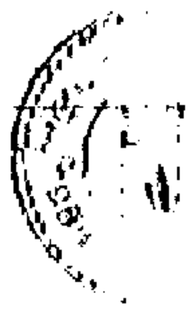
เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มีนาคม 2544

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

153.8
ร395ก
ร.1

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

25 เม.ย. 2544



บทคัดย่อ

ของ

นายชัยพร ถาวรรัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มีนาคม 2544

149129

ชัยพร ถาวรรัตน์. (2544) *การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประชากรเป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านส่วนตัว ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจด้านรายได้และสวัสดิการ แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ สถานภาพการสมรส สุขภาพด้านร่างกาย สุขภาพด้านจิตใจ ภารกิจครอบครัว และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยเรียงลำดับจากตัวพยากรณ์ที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ร้อยละ 19.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สมการที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

3.1 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y = 2.9429 + .2433 (สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน) + .0583

(ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน)

3.2 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z = .3990 (สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน) + .1787

(ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน)

A STUDY OF FACTORS RELATED TO WORK PERFORMANCE OF GOVERNMENT OFFICERS OF THE OFFICE OF THE PRESIDENT OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

AN ABSTRACT

BY

MR.CHAIPORN THAWONRAT

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology

at Srinakharinwirot University

March 2001

Chaiporn Thawonrat. (2001). *A Study of Factors Related To Work Performance of Government Officers of the Office of the President of Srinakharinwirot University*. Master Project, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Prof. Dr. Pongpan Kirdpitak, Assoc. Prof. Dr. Khompet Chatsupakul, Asst. Prof. Dr. Nanthana Wong-In.

The purpose of this study was to investigate factors related to work performance of government officers of the Office of the President of Srinakharinwirot University. The population was 159 government officers of the Office of the President of Srinakharinwirot University. The research instruement was the factors related to work performance questionnaire. The data were analyzed by the multiple regression analysis

The results of the study were as follows :

1. Statistically significant relationships were found between the Office of the President of Srinakharinwirot University officers' work performance and the following factors : co – worker relationship at .01 level, and also the factors of their age, educational levels, salary, work experiences, work enviroment factor : the relationship With supervisors, motivational factors, i.e., income and welfare, task orientation, and promotion at .05 level. No significant relationships were found between the officers' work performance and the following factors : gender, marital status, physical health status, mental health status, and family responsibilities.

2. The co – worker relationship and work experiences significantly predicted the government officers' work performance at .05 level with 19.11% of variability in work performance predicatable from the stated factors.

3. Results indicated that the following equations proved to be statistically significant predictors of the government officers' work performance at .05 level.

3.1 In term of raw score

Work performance = 2.9429 + .2433 (co – worker relationship) + .0583 (work experiences)

3.2 In term of standard score

Work performance = .3990 (co – worker relationship) + .1787

(work experiences)

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2544

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน นับตั้งแต่ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์และกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์และกรรมการสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจ แก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำสารนิพนธ์แก่ผู้วิจัยจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่อนุมัติเงินกองทุนพัฒนาบุคลากร สนับสนุนการจัดทำสารนิพนธ์เล่มนี้ ขอขอบพระคุณ นายเสถียร คามีศักดิ์ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ที่ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาต่อและหน้าที่การงาน ขอบคุณข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุก ๆ ท่าน ที่ให้กำลังใจและมีส่วนช่วยเหลือให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้

ชัยพร ถาวรรัตน์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	คำนำ	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	สมมติฐานของการวิจัย	6
2	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	7
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	8
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	11
	ความหมายของแรงจูงใจ	11
	ความสำคัญของแรงจูงใจ	13
	กระบวนการเกิดแรงจูงใจ	15
	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ	16
	พฤติกรรมแรงจูงใจที่หน่วยงานต้องการ	20
	พฤติกรรมที่ขาดแรงจูงใจ	21
	ทฤษฎีแรงจูงใจ	22
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ	31
	งานวิจัยในต่างประเทศ	31
	งานวิจัยในประเทศ	32
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	34
	ความหมายของสภาพแวดล้อม	34
	ความสำคัญของสภาพแวดล้อม	35
	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	36
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	2(ต่อ) งานวิจัยในต่างประเทศ	41
	งานวิจัยในประเทศ	42
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	44
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	45
	การหาคุณภาพของแบบสอบถาม	53
	วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
	วิธีจัดกระทำข้อมูล	54
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า	56
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล	56
	การวิเคราะห์ข้อมูล	57
	การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า	57
	ผลการศึกษาค้นคว้า	58
5	บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
	บทย่อ	69
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	69
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	69
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	69
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	69
	การวิเคราะห์ข้อมูล	70
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
	อภิปรายผล	73
	ข้อเสนอแนะ	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

บรรณานุกรม..... 79

ภาคผนวก..... 84

ประวัติย่อผู้วิจัย..... 99

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนแหล่งข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ สังกัดสำนักงานอธิการบดี.....	44
2	จำนวนและร้อยละของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	59
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของข้าราชการ.....	62
4	ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	63
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	65
6	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์แบบ Stepwise.....	66
7	ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบStepwise.....	67
8	ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามการปฏิบัติงานของข้าราชการ.....	95
9	ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	96
10	ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	97

บทที่ 1

บทนำ

คำนำ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีภารกิจหลัก คือ ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2541 : 2) การที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถทำงานได้สอดคล้องกับแผนงานของมหาวิทยาลัย

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรโรฒ (พ.ศ.2540 – 2554) ว่าด้วยนโยบาย การพัฒนาระบบบริหาร และการพัฒนาโครงสร้างองค์กร มหาวิทยาลัยจึงได้แบ่งส่วนราชการสำนักงานอธิการบดี พ.ศ.2542 ออกเป็น 1 หน่วย 8 กอง 13 ฝ่าย คือ หน่วยตรวจสอบภายใน กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนิสิต กองคลัง กองบริการการศึกษา กองแผนงาน กองวิเทศสัมพันธ์ กองธุรการองครักษ์ ฝ่ายส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย ฝ่ายสวัสดิการนิสิต ฝ่ายจัดการทรัพย์สินและสวัสดิการ ฝ่ายแนะแนวและให้คำปรึกษา ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ฝ่ายพัสดุกลาง ฝ่ายยานพาหนะและความปลอดภัย ฝ่ายรับนิสิตใหม่ ฝ่ายวินัยและนิติการ ฝ่ายส่งเสริมการวิจัย และฝ่ายอาคารสถานที่ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2542 : 1-4)

การดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำเป็นต้องมีบุคลากรรับผิดชอบปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ดังที่ พยอม วงศ์สารศรี (2534 : 191) กล่าวว่าบุคลากรแต่ละคนมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกันในบางประการ ต่างคนก็มีประสบการณ์และการเรียนรู้ต่างกัน ทำให้เกิดค่านิยมต่างกัน ดังนั้น พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาจึงมีหลายรูปแบบ พฤติกรรมบางอย่างอาจช่วยเสริมสร้างพัฒนาการปฏิบัติงาน แต่พฤติกรรมบางอย่างก็อาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกันออกไปนั้น เป็นผลมาจากหลายปัจจัย อาทิ แรงจูงใจของบุคคลผู้นั้น และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีมากมายหลายอย่างด้วยกัน เช่น เงินค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เป็นต้น ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น สิ่งอำนวย

ความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน ความรู้สึกภาคภูมิใจ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น (พรรณราย ทรัพยะประภา. 2526 : 64)

ปัญหาที่มักพบในหน่วยงานเกือบทุกแห่ง คือ บุคลากรรู้สึกเบื่อหน่ายต่องาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งเป็นลักษณะของการขาดแรงจูงใจ ที่พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 : 64) กล่าวว่า พฤติกรรมที่ขาดแรงจูงใจมักจะปรากฏให้เห็นชัด เมื่อบุคคลมีอาการเฉื่อยชาในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ทำงานเท่าที่ได้รับคำสั่งทำอย่างไม่พิถีพิถัน ไม่เต็มใจ เพียงแต่ว่าทำงานให้เสร็จพ้นตัวไปเท่านั้น นอกจากนี้ สมบัติ เทศน้อย (2527 : 52 – 68) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าการทำงานของข้าราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางคนไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน แสดงกิริยาไม่พอใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน มีความบกพร่องต่อหน้าที่ มาทำงานสาย กลับก่อนเวลา เก็บเรื่องค้างไว้เป็นเวลานาน ไม่ติดตามผลการดำเนินงาน ขาดความละเอียดรอบคอบ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน แต่งกายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ ทำให้ก่อปัญหาหนี้สินตามมา

ผู้วิจัยปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บุคคล สังกัดกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งการทำงานจะเกี่ยวข้องกับงานหลาย ๆ ด้าน ของงานการเจ้าหน้าที่ จึงมีความสนใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ดังนั้น จึงได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยการสัมภาษณ์หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย จำนวน 5 คน ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้ หัวหน้างานบริหารงานบุคคล ระบุว่า ข้าราชการบางคนไม่ตั้งใจทำงานเท่าที่ควร ทำงานไม่ค่อยเสร็จตามกำหนด และมาทำงานล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด (วันดี พ่วงความสุข เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ชัยพร ถาวรรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วันที่ 3 เมษายน 2543) หัวหน้างานประเมินผลบุคลากรให้สัมภาษณ์ว่าจากผลการประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการในด้านคุณลักษณะ ซึ่งประกอบไปด้วย คุณลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน การรักษาวินัย ความอุตสาหะ ความรับผิดชอบ และการมีมนุษยสัมพันธ์ พบว่าข้าราชการบางคนมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ (วารุณี ม่วงมาลี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ชัยพร ถาวรรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วันที่ 3 เมษายน 2543) ผลการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายพัฒนาบุคลากร พบว่าในการปฏิบัติงาน ข้าราชการบางคนทำงานโดยไม่ประสานงานกับบุคคลอื่น ขาดการวางแผนงานที่ดี ละเลยการปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการ ไม่ค่อยสนใจหาความรู้เพื่อนำมาพัฒนางานเท่าที่ควร (ธวัชชัย ผดุงตาล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ชัยพร ถาวรรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วันที่ 3 เมษายน 2543) ผลการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายจัดการทรัพย์สินและสวัสดิการ พบว่า

ข้าราชการบางคนไม่ศึกษาระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ทำงานไม่เป็นระบบ ทำงานไม่ค่อยเสร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ (ยิ่งลักษณ์ บุญวัฒน์วิชัย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ชัยพร ถาวรรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วันที่ 3 เมษายน 2543) และผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้างานงบประมาณ พบว่าข้าราชการบางคนไม่มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน ไม่ศึกษาระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ทำงานล่าช้า ส่งเอกสารเพื่อประกอบการเสนอเรื่องอนุมัติไม่ครบ (ศิริพร จันทนพันธ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ชัยพร ถาวรรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วันที่ 3 เมษายน 2543)

จากผลการสัมภาษณ์บุคลากรดังกล่าวแล้ว อาจจะสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละหน่วยงานต่างก็มีปัญหา แต่อาจจะมีความแตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกันในบางประเด็น อย่างไรก็ตามปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นน่าจะส่งกระทบต่อการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และปัจจัยเหล่านั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่จะนำไปพิจารณา เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลดีที่สุดต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 163 คน

1. ตัวแปรที่ศึกษา

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1.1 เพศ แบ่งเป็น

- เพศชาย
- เพศหญิง

2.1.1.2 อายุ แบ่งเป็น

- อายุ 21 – 30 ปี
- อายุ 31 – 40 ปี
- อายุ 41 – 50 ปี
- อายุ 51 – 60 ปี

2.1.1.3 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น

- โสด
- สมรส
- หย่าร้าง/ม่าย
- แยกกันอยู่

2.1.1.4 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.1.5 เงินเดือน แบ่งเป็น

- ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท
- ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท
- ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท
- ตั้งแต่ 20,001 ขึ้นไป

2.1.1.6 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี แบ่งเป็น

- ต่ำกว่า 5 ปี
- ตั้งแต่ 5 – 10 ปี
- ตั้งแต่ 11 – 15 ปี
- ตั้งแต่ 16 – 20 ปี
- ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

2.1.1.7 สุขภาพ แบ่งเป็น

- ด้านร่างกาย
- ด้านจิตใจ

2.1.1.8 ภารกิจครอบครัว แบ่งเป็น

- ดูแลรับผิดชอบบิดามารดา
- ดูแลรับผิดชอบพี่น้อง
- ดูแลรับผิดชอบบุคคลอื่น ๆ

2.1.1.9 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

- แรงจูงใจด้านรายได้และสวัสดิการ
- แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ

2.1.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งที่ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง การทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ตั้งใจปฏิบัติงาน ทำงานได้สำเร็จตามกำหนดเวลา สามารถประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ศึกษาหาความรู้เพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีอิสระในการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ทำให้ข้าราชการเกิดพลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนและสิ่งต่าง ๆ ที่ทางราชการ หรือมหาวิทยาลัยจัดหาให้ ได้แก่ เงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล เงินค่าการศึกษาบุตร ทุนการศึกษาอบรม การหาแหล่งเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย การให้สิทธิกู้ยืมเงินดอกเบี้ยต่ำเพื่อใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นในการดำรงชีพ การหาสินค้าราคาถูกมาจำหน่ายให้กับบุคลากร

2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ข้าราชการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา ได้แก่ งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด งานที่เปิดโอกาสให้สามารถพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์

ซึ่งทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ และปฏิบัติงานนั้น ๆ จนสำเร็จ

2.3 แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ หมายถึง สิ่งที่ช่วยให้ข้าราชการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ได้แก่ การที่ข้าราชการได้รับการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงกว่าเดิม การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา และดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพบรรยากาศภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ สิ่งที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 สิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวขึ้น ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงาน รวมถึงความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปี

3.2 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การยอมรับ การเอาใจใส่ และความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การยกย่อง และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การยอมรับในความรู้ความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สามารถดูแลและพัฒนาทั้งงานและบุคลากรให้ปฏิบัติงานให้บรรลุผล อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ความมีน้ำใจเอื้ออารี พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยดี และมีความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

4. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี หมายถึง ผู้ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเข้ารับราชการ เป็นข้าราชการสังกัดในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมมติฐานการวิจัย

1.ปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานเขียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
   - 2.1 ความหมายแรงจูงใจ
   - 2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ
   - 2.3 กระบวนการเกิดแรงจูงใจ
   - 2.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ
   - 2.5 พฤติกรรมแรงจูงใจที่หน่วยงานต้องการ
   - 2.6 พฤติกรรมที่ขาดแรงจูงใจ
   - 2.7 ทฤษฎีแรงจูงใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
   - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
   - 3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
   - 4.1 ความหมายของสภาพแวดล้อม
   - 4.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อม
   - 4.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
   - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
   - 5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานกลางในการบริหารของมหาวิทยาลัย ดำเนินงานโดยสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยทุก ๆ ด้าน อาทิ ด้านการบริหารทั่วไป การบริหารบุคคล การเงิน กิจการนิสิต แผนงาน วิเทศสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งสำนักงานอธิการบดีได้แบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (พ.ศ.2540 – 2554) ว่าด้วยนโยบาย การพัฒนาระบบบริหาร และการพัฒนาโครงสร้างองค์กร จึงได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 1 หน่วย 8 กอง และ 13 ฝ่าย โดยแต่ละส่วนราชการมีภารกิจพอสังเขป ดังนี้

1. หน่วยตรวจสอบภายใน มีภารกิจเพื่อตรวจสอบหลักฐานความถูกต้องของตัวเลขและใบสำคัญ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางด้านการเงิน มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่แล้วยังต้องเน้นหนักในด้านตรวจสอบผลการดำเนินงานด้วย เพื่อช่วยให้ผู้บริหารใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ทันต่อเหตุการณ์ และยังทำให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน และที่สำคัญก็คือ ช่วยให้หัวหน้าส่วนราชการทราบถึงการรั่วไหลและความบกพร่องทางการเงินให้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

2. กองกลาง เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานรับส่งหนังสือเอกสารต่าง ๆ กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย งานการประชุมรับผิดชอบการดำเนินการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัย ประชุม อ.ก.ม.มหาวิทยาลัย ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัย ประชุมกรรมการบริหารเงินรายได้ และประชุมอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย งานพิมพ์และจักรกลการพิมพ์มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการพิมพ์เอกสารทุกชนิดให้แก่ทุกหน่วยงาน รวมทั้งการเย็บและทำปกเอกสาร งานสภาคณาจารย์รับผิดชอบการจัดเตรียมเอกสารการประชุม จัดสัมมนา อภิปราย ดำเนินการเลือกตั้งกรรมการสภาคณาจารย์

3. กองการเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงานบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามกฎ ข้อบังคับ และระเบียบแบบแผนของทางราชการ งานบริหารงานบุคคลรับผิดชอบเรื่องการสรรหาบุคคล ดำเนินการจัดสอบบุคคลเข้ารับราชการ บรรจุแต่งตั้ง การโอนย้าย ปรับเปลี่ยนตำแหน่ง ปรับวุฒิ จัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำคำสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือน การขอตำแหน่งทางวิชาการ งานบำเหน็จบำนาญ งานทะเบียนประวัติรับผิดชอบเกี่ยวกับประวัติข้าราชการและลูกจ้าง การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การทำบัตรประจำตัวข้าราชการและลูกจ้าง การลาอุปสมบท ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องข้าราชการและลูกจ้างเกษียณอายุ

4. กองกิจการนิสิต รับผิดชอบพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน และการดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข มุ่งอำนวยให้นิสิตมีความเป็นอยู่ในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ งานกิจการนิสิตมีหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษา แนะนำและประสานงานในการดำเนินกิจกรรมของชมรมต่าง ๆ ของนิสิต เพื่อให้การประสานงานในการดำเนินกิจกรรมของชมรมต่าง ๆ ของนิสิต เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมของนิสิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกระเบียบ

5. กองคลัง รับผิดชอบเกี่ยวกับด้านการเงินการคลัง การบัญชี ประสานงานเกี่ยวกับการเงินการบัญชีระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย งานบัญชีปฏิบัติงานด้านบัญชีเงินงบประมาณ บัญชีเงินรายได้ งานบริหารงบประมาณ งานงบประมาณมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขอเงินประจำงวด การโอน การเปลี่ยนแปลงรายการและการขอใช้เงินเหลือจ่ายเงินงบประมาณ การของบผูกพันงบประมาณข้ามปีต่อคณะรัฐมนตรี รายงานการใช้เงินงบประมาณในรอบปีให้สำนักงบประมาณทราบ ขอใช้เงินรายได้มหาวิทยาลัยสมทบกรณีเงินงบประมาณไม่พอจ่าย งานการเงิน มีหน้าที่รับ-จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้มหาวิทยาลัย จัดทำฎีกา และวางฎีกา เบิกเงินกับกรมบัญชีกลาง กันเงินเหลื่อมปี ทำรายละเอียดการจ่ายเงินเดือนข้าราชการบำนาญ และลูกจ้าง เบิกเงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และค่าเล่าเรียน

6. กองบริการการศึกษา มีหน้าที่ส่งเสริมพัฒนาวิชาการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับการขยายตัวของจำนวนนิสิตและหลักสูตร งานทะเบียนนิสิตและสถิตินักศึกษารับผิดชอบงานทะเบียนนิสิต งานพัฒนาหลักสูตรและการสอนรับผิดชอบเรื่องหลักสูตร โดยจัดทำรายละเอียดและโครงสร้างของหลักสูตร ประเมินการใช้หลักสูตร ทะเบียนเรียนของนิสิต จัดทำปฏิทินการศึกษา หนังสือคู่มือการเรียนการสอน คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา ตารางสอน ตารางสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียน

7. กองแผนงาน มีหน้าที่รวบรวมวิเคราะห์และบริการข้อมูลด้านอัตรากำลัง งบประมาณ จำนวนบุคลากร จำนวนนิสิต และรายงานผลปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยแต่ละปี งานวิเคราะห์และประสานการวางแผน มีหน้าที่วิเคราะห์อัตรากำลังของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์แผนงานและโครงการต่าง ๆ จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา รวมทั้งติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาการึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนงานของมหาวิทยาลัย งานแผนงานงบประมาณมีหน้าที่จัดงบประมาณประจำปีของมหาวิทยาลัย จัดสรรงบประมาณประจำปี ติดตามและรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

งานวิจัยสถาบันมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร นิสิต อาคารสถานที่ รายวิชาที่ทำการเปิดสอน ประมาณงานของอาจารย์ งานวางผังแม่บท มีหน้าที่ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงานวางผังแม่บท การก่อสร้างอาคารภายในมหาวิทยาลัย

8. กองวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่สำรวจและรวบรวมคำขอความร่วมมือ ความช่วยเหลือจากต่างประเทศ ทำสัญญาและลงนามข้อตกลงระหว่างประเทศ ขอใช้เงินรายได้ของมหาวิทยาลัยเพื่อการเดินทางไปต่างประเทศ

9. กองธุรการองครักษ์ มีหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่อำเภอองครักษ์ กับหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดูแลอาคารสถานที่ที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ประสานงานสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน

10. ฝ่ายส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ในการจัดงานพิธีการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และงานจัดเลี้ยงในการประชุมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

11. ฝ่ายสวัสดิการนิสิต มีหน้าที่ดูแลด้านสวัสดิการต่าง ๆ ของนิสิต อาทิ ดูแลเรื่องนักศึกษาวิชาทหาร บริการไปรณีย์ภัณฑ์ บริการจัดทำตั๋วชานเมืองและตั๋วกลับภูมิลำเนาของนิสิต บริการหอพักและที่อยู่อาศัย และบริการด้านประกันอุบัติภัย งานอนามัยมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริการด้านพยาบาลทุกอย่าง เช่น ตรวจสุขภาพนิสิต จัดทำให้มีห้องพยาบาลเพื่อรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่นิสิต นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เตรียมอุปกรณ์ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่เดินทางไปจัดกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัย

12. ฝ่ายจัดการทรัพย์สินและสวัสดิการ รับผิดชอบงานสวัสดิการของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่นอกเหนือจากที่รัฐบาลจ่ายให้ จัดให้มีการบริการเงินกู้สำหรับบุคลากรโดยคิดดอกเบี้ยต่ำ จัดบริการรถยนต์ในโอกาสงานมงคลต่าง ๆ จัดตลาดนัดสินค้าราคาถูกจำหน่ายแก่ข้าราชการและลูกจ้าง

13. ฝ่ายแนะแนวและให้คำปรึกษา มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยในด้านการศึกษา อาชีพ ส่วนตัว เพื่อให้นิสิตสามารถเข้าใจตนเอง และช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ ช่วยให้นิสิตมีความสุขในการดำเนินชีวิตทั้งในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษา

14. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

15. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารข่าวเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยเผยแพร่ ประสานงานและให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชน ให้บริการติดต่อสอบถาม

16. ฝ่ายพัฒนาบุคลากร มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการลาศึกษาต่อ การฝึกอบรม การเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ เรื่องทุนการศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ ทั้งทุนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การจัดอบรมสัมมนาต่าง ๆ

17. ฝ่ายพัสดุกลาง เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในราชการของมหาวิทยาลัย

18. ฝ่ายยานพาหนะและความปลอดภัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดยานพาหนะในการเดินทางไปราชการทั้งภายในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด งานรักษาความปลอดภัยให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย และรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่

19. ฝ่ายรับนิสิตใหม่ มีหน้าที่ในการจัดเตรียมรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยทุกระดับชั้นปี ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ประกาศนียบัตร ปริญญาเอก ตลอดจนดำเนินการเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับสมัคร จนถึงประกาศผลการคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาต่อ

20. ฝ่ายวินัยและนิติการ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องวินัยข้าราชการ การดำเนินคดีกับผู้ทำผิดวินัย ร่างกฎระเบียบข้อบังคับที่อยู่ในอำนาจของมหาวิทยาลัย การอุทธรณ์ร้องทุกข์ต่าง ๆ

21. ฝ่ายส่งเสริมการวิจัย มีหน้าที่ในการส่งเสริมและประสานงานการวิจัย เพื่อให้การวิจัยของมหาวิทยาลัยบรรลุวัตถุประสงค์

22. ฝ่ายอาคารสถานที่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลอาคารสถานที่ของคณะ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมาย

แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้ประสบผลสำเร็จ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการทำงานของมนุษย์ เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย (โควิน คลังแสง. 2536 : 25 ; อ้างอิงจาก Beach. 1965) สำหรับ กิติ ตยัคคานนท์ (2532 : 78) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่เร้าและกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใด ๆ ไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย ส่วนแซนฟอร์ด และไรท์แมน (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 9 ; อ้างอิงจาก Sanford and Wrightman. 1970) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นความรู้สึกซึ่งไม่อาจหยุดนิ่งได้ เป็นพลังอะไรก็ตามที่ให้มนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงของบางสิ่ง และทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไปเพื่อลบล้างสภาพการขาด หรือเพื่อทดแทนพลังบางสิ่งบางอย่าง

ในทัศนะของสเตียร์ และพอร์เตอร์ (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 9 ; อ้างอิงจาก Steers and Porter. 1979) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ 3 ประการ คือ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุตามเป้าหมายของแต่ละคน และเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่

สำหรับความหมายของแรงจูงใจในปทานุกรมศัพท์ทางจิตวิทยา ซึ่งเขียนโดย อิงลิช แอนด์ อิงลิช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 289 : 2533 ; อ้างอิงจาก English and English. 1970) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจแยกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. เป็นตัวแปรที่อยู่ภายใน ที่ควบคุมการแสดงพฤติกรรมคนเรามีพลังที่จะแสดงพฤติกรรมตามธรรมชาติ เป็นเรื่องของสัญชาตญาณ

2. เป็นกระบวนการเฉพาะอย่างเชิงทฤษฎี ที่กระตุ้นให้เกิดการส่งพลังตอบสนองต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ โดยทำให้การตอบสนองนั้นเด่นกว่าการตอบสนองอื่น ๆ ในสถานการณ์เดียวกัน เป็นเรื่องของแรงขับซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรม

3. เป็นกิจกรรมซึ่งคนนำมากระตุ้นให้บุคคลอื่นทำในสิ่งที่ตนต้องการ เช่น การใช้แรงจูงใจของครูมีประสิทธิภาพทำให้แรงจูงใจในการเรียนของเด็กสูงขึ้น เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากตัวเสริมแรง

แรงจูงใจในความหมายของลักษณะที่ 3 จะเป็นเรื่องของแรงจูงใจภายนอก ซึ่งเป็นความหมายที่ใช้กันอยู่โดยทั่ว ๆ ไปตามปทานุกรมต่าง ๆ ทั้ง ๆ ที่ในทางวิชาชีพแล้วได้ใช้ความหมายที่ 2 ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายใน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทั้ง 3 ลักษณะ มีลักษณะร่วมกัน คือ เป็นสิ่งที่มีพลัง และมีทิศทาง นั่นคือแรงจูงใจจะทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนมีการกระทำเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทาง ซึ่งตัวกระตุ้นนี้อาจจะเป็นแรงที่มาจากสิ่งเร้าภายใน ซึ่งเรียกว่า แรงจูงใจภายใน หรือตัวกระตุ้นอาจจะเป็นแรงจูงใจที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก ซึ่งเรียกว่า แรงจูงใจภายนอก ส่วนลักษณะการกระทำอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจภายในนั้น ได้แก่ ผู้ที่มีแรงจูงใจภายนอกจะเป็นผู้ที่ทำอะไรโดยที่ต้องการคำชม ต้องการการยอมรับ หรือความเห็นชอบจากผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ค่อยเป็นตัวของตัวเอง ทำอะไรต้องคอยระมัดระวังต่อการยอมรับของผู้อื่น คอยดูว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไรกับตน ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่คอยพึ่งพาผู้อื่น มักจะทำดีหรือสร้างสัมพันธภาพเฉพาะบุคคลที่ทำประโยชน์ให้ มักจะทำดีเฉพาะที่มีคนเห็น ถ้าไม่มีคนรู้เห็นจะเกิดความท้อถอย เบื่อหน่าย หมดกำลังใจที่จะทำดีต่อไป เช่น ข้าราชการทำงานเพื่อหวังจะได้เงินเดือนสองขั้น ถ้าไม่ได้ดังที่หวัง ก็จะรู้สึกผิดหวัง เสียใจ โกรธเคือง ท้อถอย และอาจจะเลิกทำดีต่อไป

สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจภายใน จะเป็นผู้ที่มีความสุขในการทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง มิได้หวังรางวัลหรือคำชม จึงมีแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ไม่มีความเบื่อหน่าย จะเป็นผู้ที่ทำงานเพราะรักในงาน ถึงแม้จะไม่มีใครเห็นไม่มีใครชม หรือทำงานแล้วไม่ได้เงินเดือนสองขั้น ก็ไม่เกิดความท้อถอยเบื่อหน่าย เพราะเขามีความสุขความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ เขามีความรู้สึกว่าถึงแม้จะไม่มีใครเห็น แต่เขาก็เห็นการทำดีของตนเอง คนประเภทนี้ถ้าจะทำบุญก็เพราะต้องการช่วยเหลือหรือให้โดยไม่ได้หวังผลตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น ลักษณะของผู้ที่มีการกระทำอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายใน จะเป็นผู้ที่ทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตัวเอง ไม่ต้องคอยหวาดวิตก หรือกังวลว่าใครจะติดอย่างไรกับตน ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้เต็มที่ เป็นผู้ที่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับคนทั่ว ๆ ไปได้ดี ไม่ใช่สร้างสัมพันธภาพเฉพาะบุคคลที่ทำประโยชน์ให้ได้เท่านั้น เป็นผู้ที่ทำงานโดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2533 : 294 – 297)

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัล หรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก จะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน

2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 : 1) กล่าวว่า ในหน่วยงานทั่วไปทุกแห่งนั้น แทบจะกล่าวได้ว่างานแรกที่ผู้บริหารต้องทำ คือ กระตุ้นให้ทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนคนทำงานก็ทำเพื่อสนองความต้องการของตนด้วย เหตุผลต่าง ๆ เป็นต้นว่า เพื่อผลตอบแทนเป็นเงินซึ่งจะสามารถนำไปซื้อสิ่งต่าง ๆ ได้ หรือเพื่อสิ่งอื่นซึ่งไม่อาจสัมผัสได้ เช่น ความพอใจหรือการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ฉะนั้นในเรื่องของแรงจูงใจกับการทำงานก็คือ การพยามยามให้ผลตอบแทนการทำงานของคนตามความต้องการของเขา และต้องประสานความต้องการของคนทำงานให้เข้ากับความต้องการของหน่วยงานด้วย เพื่อให้บังเกิดผลงานที่ดีสุดยอดตามเป้าหมายของการทำงาน การให้ผลตอบแทนการทำงานของคนด้วยเงินหรือสิ่งของที่เขาพอใจนั้น อาจเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ยากนัก แต่การตอบแทนด้วยสิ่งอื่นที่นอกเหนือไปจากเงินหรือสิ่งของนั้นไม่ใช่ของง่ายที่จะกระทำ เพราะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่าง ที่ประกอบขึ้นเป็นความพอใจของแต่ละคน เป็นต้นว่า อิทธิพลจากสภาพความเป็นอยู่ การอบรมเลี้ยงดู การศึกษ และสิ่งแวดล้อมอื่นที่มีผลให้ความคิด ค่านิยม

ทัศนคติ ความสนใจ ฯลฯ ของแต่ละคนต่างกันไป จะมากหรือน้อยก็ตาม เพราะบางครั้งแม้จะอยู่ในบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน หรือแม้จะอาศัยสิ่งจูงใจอย่างเดียวกันก็ตาม อาจมีผลของการกระทำที่ไม่เหมือนกันเกิดขึ้นได้เสมอ

อรุณ รักธรรม (2522 : 268) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง หรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ส่วนกิบสัน, อิวานเซวิค และดอนเนลลี (บรรหาร ราชมณี. 2529 : 14 ; อ้างอิงจาก Gibson, Ivancevich and Donnelly. 1982) กล่าวว่า ตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ระดับความใฝ่ฝัน ภูมิหลังของแต่ละคนรวมทั้งผลตอบแทนต่าง ๆ มีส่วนที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่สิ่งสำคัญซึ่งช่วยในการกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงาน คือ การจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีแรงจูงใจ

นอกจากนี้ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (บรรหาร ราชมณี. 2529 ; อ้างอิงจาก Steers and Porter. 1977) ให้ความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ระดับของแรงจูงใจ
2. ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว
3. ความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน

สเตียร์ และพอร์เตอร์ ได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลใดเริ่มทำงาน เขาอาจจะทำงานอย่างเต็มความสามารถหรือตั้งใจทำเพียงครึ่งเดียว หรืออาจจะทำเพียงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติหน้าที่แล้วเท่านั้น การจูงใจจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น

จากแนวความคิดของบุคคลต่าง ๆ ที่กล่าวไว้นี้สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญ และมีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานทุกแห่ง ถ้าผู้บริหารสามารถชักจูงบุคคลในหน่วยงานได้ตรงกับเรื่องที่เขาต้องการแล้ว ก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ส่งผลให้เขาเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

2.3 กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

การที่จะเกิดแรงจูงใจขึ้นในบุคคล จะประกอบด้วยขั้นตอนและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่ง ลูธันส์ (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 11 ; อ้างอิงจาก Luthans. 1980) กล่าวว่าแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ความต้องการ (Need) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อร่างกายเกิดความไม่สมดุลย์ เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำ อาหาร ความต้องการทางเพศ หรือเมื่อไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนหรือหมู่คณะ

2. แรงขับหรือแรงกระตุ้น (Drive) เป็นพลังกระตุ้นที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย เพื่อระดับความต้องการ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย สิ่งนี้ถือเป็นหัวใจของกระบวนการจูงใจ

3. เป้าหมาย (Goal) เป็นสิ่งที่ตั้งไว้เพื่อสนองความต้องการและลดแรงขับลด อันเป็นจุดสิ้นสุดของกระบวนการจูงใจ

ส่วนสเตียร์ และพอร์เตอร์ (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 11 – 12 ; อ้างอิงจาก Steers and Porter. 1979) ได้แสดงตัวแบบ (Model) ของการจูงใจว่าประกอบด้วยส่วนประกอบ 4 ส่วน คือ

1. ความต้องการหรือความคาดหวัง
2. พฤติกรรมที่ไปสู่ความต้องการ
3. เป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการ
4. การป้อนกลับ

สเตียร์ และพอร์เตอร์ อธิบายว่าเมื่อมนุษย์เกิดภาวะไม่สมดุลย์ขึ้นภายใน หรือมีความต้องการ หรือความคาดหวังในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็จะมีพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนต้องการ แล้วก็จะหันไปกระทำพฤติกรรมอื่น ๆ แทน หากสิ่งจูงใจที่ได้นั้นไม่เพียงพอกับความต้องการ มนุษย์ก็จะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ใหม่ จนกว่าจะเพียงพอ หรือจนกว่าจะพอใจ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 : 4 – 5) กล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจประกอบด้วยขั้นตอนที่เกี่ยวเนื่องกัน 4 ขั้นตอน โดยเริ่มด้วยความต้องการ (Need) และสิ้นสุดลงที่การตอบสนองซึ่งลดหรือขจัดสิ่งที่เป็นแรงขับ ซึ่งกระบวนการของแรงจูงใจ 4 ขั้น มีดังนี้ คือ

1. ขั้นความต้องการ (Need stage) ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลย์ ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่ขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น น้ำ อาหาร อากาศ หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสุขทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรัก หรืออาจจะเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น บางครั้งความต้องการ อาจเกิดขึ้นจากภาวะที่มาคุกคามสุขภาพของบุคคล เช่น

ความเจ็บปวดจะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดนั้น ๆ ขึ้น

2. ขั้นแรงขับ (Drive stage) ความต้องการในขั้นแรงนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนิ่งเฉยอยู่ไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉย ๆ ไม่ได้นี้ เรียกว่า เกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมากก็กระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้งกระหายน้ำ เกิดความรู้สึกกระวนกระวายอยู่ไม่สุข

3. ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้น ความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางไปสู่เป้าหมายออกมาก แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน เช่น คนกระหายน้ำมาก กับคนที่กระหายน้ำเพียงเล็กน้อย ย่อมมีพฤติกรรมในการหาน้ำดื่มต่างกัน คนกระหายมากอาจหาทั้งน้ำเย็น น้ำมะพร้าว น้ำอ้อย มาดื่มพร้อม ๆ กัน ในขณะที่คนกระหายน้ำน้อยหาเพียงน้ำเย็นแก้วเดียวเท่านั้น

4. ขั้นลดแรงขับ (Drive reduction stage) เป็นขั้นสุดท้าย คือ แรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้ว

แรงขับและการลดแรงขับนี้ ไม่ใช่จะสัมพันธ์กันเสมอไป คือ การลดแรงขับจะไม่หมดสิ้นในทุกครั้ง เป็นต้นว่า สิ่งที่เคยสนองความต้องการของคนในครั้งหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้พอใจในครั้งต่อไปอีกก็ได้ หรือสิ่งที่สนองความต้องการของคนหนึ่งจะไม่สนองความต้องการของคนอื่น การเรียนรู้และการรับรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล จะมีอิทธิพต่อผลของการตอบสนองที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจได้ และความต้องการที่ขัดแย้งกันภายในตัวบุคคลก็จะมีอิทธิพลต่อการตอบสนอง ทำให้แต่ละคนตอบสนองด้วยวิธีการและระดับความมากน้อยต่างกันไป

สรุปได้ว่าแรงจูงใจเกิดจากการที่คนมีความต้องการ หรือเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกายทำหน้าที่ไปตามปกติ หรือเกิดความต้องการแล้ว ก็จะเกิดแรงขับขึ้น ซึ่งแรงขับนี้จะผลักดันให้คนแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางไปสู่เป้าหมายออกมา เพื่อให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

การจะจูงใจบุคคลนั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ คือ เมื่อบุคคลมีความต้องการ (Need) ก็จะเกิดแรงกระตุ้นหรือแรงขับ (Drive) ขึ้นในร่างกายและจะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อให้ได้สิ่งล่อใจ

(Incentive) หรือสิ่งจูงใจ (Motive) ตามที่ต้องการ ดังนั้น สิ่งล่อใจ หรือสิ่งจูงใจนับเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลกระทำการอยางใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 12)

ชรูเดนและเชอร์แมน (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 12 ; อ้างอิงจาก Chruden and Sherman. 1968) ได้จำแนกสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจทางบวกประกอบด้วย เงินทอง ความมั่นคงปลอดภัย การชมเชย การยอมรับนับนับถือ การได้รับรู้ผลงาน การมีส่วนร่วม สิ่งจูงใจทางบวกนี้เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

2. สิ่งจูงใจทางลบ ได้แก่ การบังคับ การขู่เข็นและการลงโทษ ซึ่งสิ่งจูงใจทางลบนี้จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2517 : 75 – 76) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทเช่นกัน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินทอง หรือสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน สวัสดิการ หรือผลตอบแทนอื่น ๆ ที่มิได้อยู่ในรูปของเงินทอง หรือที่มีลักษณะเป็นนามธรรม

นอกจากสิ่งจูงใจดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้ด้วยการบริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดอย่างเสรี ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การยกย่องชมเชยผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น เอาใจใส่ดูแลให้ความสนิทสนมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 13 ; อ้างอิงจาก Negro. 1969)

ส่วนบาร์นาร์ด (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 14 ; อ้างอิงจาก Barnard. 1974) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้ คือ

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างจากบุคคลอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจที่อยู่ระหว่างความมีอำนาจมากที่สุดกับความท้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทาทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมกับหน่วย

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน

ไมเออร์ส (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 14 ; อ้างอิงจาก Myers. 1970) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเน้นถึงการวางเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลในเชิงปฏิบัติว่าควรมีลักษณะ ดังนี้

1. งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ

2. งานนั้นจะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลงานในสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

   3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

   3.2 ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง

   3.3 งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ ความสามารถ และความพอใจ

   3.4 งานจะต้องมีลักษณะท้าทาย

   3.5 งานนั้นจะต้องสามารถทำให้สำเร็จได้

เป้าหมายของงานตามลักษณะนี้ จะสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของ และความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

อีแวนส์ (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 15 ; อ้างอิงจาก Evans. 1971) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงาน โดยเน้นความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน ซึ่งอีแวนส์ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการกระตุ้นให้บุคคลแสดงความสามารถออกมาว่า กิจกรรมของแต่ละบุคคลที่กระทำนั้นย่อมนำไปสู่วัตถุประสงค์อันสำคัญที่ผู้กระทำคาดหวังไว้ อีแวนส์ได้สร้างแบบจำลองที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า

1. แรงจูงใจในการทำงานใด ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงาน แนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

2. แม้ว่าจะมีแรงจูงในการทำงาน แต่ถ้ามีตัวถ่วงในการทำงาน เช่น ขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ขาดอิสรภาพ ก็จทำให้กิจกรรมนั้นขาดตอน หรือถ้าไม่มีตัวถ่วง แต่ถ้าไม่มีแรงจูงใจ กิจกรรมนั้นจะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้ อาจจะกระทำขาดตอนเป็นช่วง ๆ ไม่สม่ำเสมอ กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นกิจกรรมที่สม่ำเสมอ และความสม่ำเสมอในการทำงานจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ตลอดจนแรงจูงใจที่จะดำเนินการด้วย

3. ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้น จะเกิดขึ้นได้เพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงานประกอบกับแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องคืประกอบทั้ง 2 ประการนี้ หากขาดประการใดประการหนึ่ง ความสำเร็จก็จะลดน้อยลง

นอกจากนี้ พิกอร์ส และไมเออร์ส (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 16 ; อ้างอิงจาก Pigors and Myers. 1981) ยังได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไว้ว่า ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอย่างเพียงพอ
2. ลักษณะของงานที่ทำต้องมีความปลอดภัยไม่มีอันตรายต่อสุขภาพ
3. มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่
4. มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มั่นคง
5. มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
6. ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน

7. มีการแบ่งเวลาทำงานและเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุลย์

8. มีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัพมันะกันในสังคมอย่างดี

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 : 46 – 47) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน งานที่ทุกคนทำอยู่นั้น ไม่ใช่จะเป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความกระหายที่จะทำเสมอไป งานบางอย่างอาจเป็นงานที่น่าเบื่อเพราะจำเจ ซ้ำซาก จึงมีผู้พยายามศึกษาเพื่อให้ทราบว่ามีลักษณะใดบ้างที่เป็นองคืประกอบของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำได้ ผลการศึกษาสรุปว่างานที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำให้สำเร็จนั้นควรมีลักษณะ ดังนี้

1. งานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น

2. งานที่มีโอกาสใช้การตัดสินใจและสมติปัญญา

3. งานที่มีโอกาสที่จะทำให้ได้ดี เป็นที่สนใจของคนอื่น

4. งานที่มีโอกาสใช้ความชำนาญที่มีอยู่

5. งานที่มีโอกาสปลอดจากการควบคุม เพื่อผู้ทำจะได้มีความเป็นอิสระและสามารถใช้ความคิดริเริ่มที่มีอยู่ได้

6. งานที่มีโอกาสในการเตรียมการ และเป็นงานที่มีความก้าวหน้า

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีหลายประการด้วยกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละคนว่าจะใช้เกณฑ์อะไรในการแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจ ซึ่งสิ่งจูงใจหรือปัจจัยเหล่านี้จะสามารถสนองความต้องการของบุคคล ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ

2.5 พฤติกรรมการจูงใจที่หน่วยงานต้องการ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 : 47 – 48) กล่าวว่า หน่วยงานทุกแห่งตระหนักถึงความสำคัญของการใช้แรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก สิ่งที่หน่วยงานคาดหวังและต้องการจากคนงานในรูปแบบของพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจนั้น มีดังต่อไปนี้

1. มีคนดีมาสมัครเข้าทำงานในหน่วยงาน และยึดงานที่ทำอยู่นานเท่านาน โดยไม่ย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่น สถิติการผละงาน การลาออกจากงานนั้น นับเป็นความบกพร่องของฝ่ายบริหารในหน่วยงานทีเดียว เพราะในระบบการบริหารงานนั้น การหยุดงานอาจเนื่องมาจากสาเหตุทางใจแทนสาเหตุทางกายก็ได้ ฉะนั้น การที่มีคนมาสมัครทำงานและทำอยู่นาน จึงเป็นพฤติกรรมการจูงใจอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

2. การทำงานอย่างมีประสิทธิผลของคนงาน แม้ว่าหน่วยงานจะไม่ได้ระบุหรือ

ชี้แจงรายละเอียดของหน้าที่การงานนั้น ๆ ไว้ทั้งหมด คนงานก็สามารถดำเนินการโดยลำพังให้บรรลุเป้าหมายได้ ยกตัวอย่างเช่น คนที่ทำหน้าที่ครู หรือพยาบาล จะมีรายละเอียดปลีกย่อยของพฤติกรรมในหน้าที่ที่ไม่อาจระบุไว้ทั้งหมดได้ รวมทั้งเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่จะต้องเผชิญก็ไม่อาจกำหนดตายตัวได้เช่นกัน ฉะนั้น การตัดสินใจทำงานโดยลำดังแต่สามารถเกิดผลดีต่องานในหน้าที่หลักได้ จึงนับเป็นพฤติกรรมการจูงใจที่เกิดขึ้นอีกประการหนึ่ง

3. การให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานตลอดจนความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่มีต่อหน่วยงาน ล้วนเป็นพฤติกรรมที่มาจากการจูงใจที่หน่วยงานต้องการ

4. ความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งแสดงออกโดยการตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานจนสุดความสามารถ ทั้งยังมีการฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้มีความสามารถ และทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เป็นพฤติกรรมการจูงใจของคนงานที่หน่วยงานต้องการมาก

5. ความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงานตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานเป็นพฤติกรรมการจูงใจที่หน่วยงานต้องการจากคนงานเช่นกัน

6. ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน คอยป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ไม่ทำให้มโนภาพของหน่วยงานเสียไป ก็เป็นพฤติกรรมการจูงใจอีกอย่างหนึ่งที่หน่วยงานต้องการจากคนงาน

นอกจากนี้พฤติกรรมการจูงใจ อาจมีการแสดงออกในรูปของ

1. ความสนใจในความสำเร็จจากงานที่ทำ มากกว่าจะสนใจรางวัลจากความสำเร็จ
2. การทำงานด้วยความตั้งใจ พิถีพิถัน ไม่ใช่เพื่อความสนุก หรือเพื่อพนันขันต่อ
3. ความคิดที่มีต่อการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเกิดขึ้นอยู่เสมอแทบจะเป็นลักษณะประจำตัว

2.6 พฤติกรรมที่ขาดการจูงใจ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 : 49) กล่าวว่า การกระทำที่ขาดแรงจูงใจนั้น มักมีสาเหตุมาจากความไม่รู้ ความสงสัย และความกังวลของบุคคล พฤติกรรมที่ขาดแรงจูงใจมักจะปรากฏให้เห็นได้ชัด เมื่อบุคคลมีอาการเฉื่อยชาในการทำงาน ซึ่งความเฉื่อยชานี้อาจมาจาก

1. ไม่รู้ความหมายของการทำงาน
2. ไม่รู้ความสำคัญของการทำงาน
3. ไม่รู้ประโยชน์ของการทำงาน
4. ไม่รู้เป้าหมายของงาน

ความไม่รู้ในสิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลขาดความกระตือรือร้น ขาดความกระฉับกระเฉงทำงานเท่าที่ได้รับคำสั่ง ทำอย่างไม่พิถีพิถัน ไม่เต็มใจ เพียงแต่ว่าทำงานให้เสร็จพ้นตัวไปเท่านั้น

ม 149629 ก.3

ลาหยุดหรือขาดงานบ่อย ชอบเปลี่ยนงานใหม่ ไม่พอใจระบบหรือระเบียบหรือกฎของหน่วยงาน ไม่รู้สึกสะเทือนต่อการคาดโทษหรือการลงโทษจากหน่วยงาน ขาดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ฯลฯ

2.7 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจมีหลายทฤษฎี สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท (Luthans. 1989 : 238 – 246) คือ

ประเภทที่ 1 ทฤษฎีที่อธิบายด้านกระบวนการ (Process theories) พยายามที่จะอธิบายถึง กระบวนการที่พฤติกรรมถูกกระตุ้น ถูกชักนำไปให้ในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ถูกทำให้คงไว้ตามเดิม และถูกทำให้หยุด ขั้นแรกทฤษฎีประเภทนี้จะพยายามที่จะให้คำนิยามประเภทต่าง ๆ ของตัวแปรที่สำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำ และขั้นต่อไปพยายามชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีความคาดหวังจะประกอบด้วยตัวแปร 2 ตัว คือ การรับรู้คุณค่า และความคาดหวัง เป็นตัวแปรที่จะทำให้เข้าใจการจูงใจ นอกจากนี้จะให้ความหมายนิยามของตัวแปร และอธิบายปฏิสัมพันธ์ว่าพฤติกรรมเกิดขึ้นอย่างไร ทฤษฎีแรงจูงใจในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (The goal-setting theory of Locke) ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory) และทฤษฎีของการขัดแย้งกัน (Dissonance theory)

ประเภทที่ 2 ทฤษฎีเนื้อหา (Content theory) เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ คือ ศึกษาปัจจัยภายในบุคคลที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม ทฤษฎีแรงจูงใจในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการ ตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's need hierachy theory) ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's E.R.G. theory) ทฤษฎีแรงจูงใจของ แมคเคลนแลนด์ (McClelland's otivation theory) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory)

2.7.1 ทฤษฎีที่อธิบายด้านกระบวนการ (Process theory)

2.7.1.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

ทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายว่า แรงจูงใจที่จะเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลมีกระบวนการเกิดขึ้นได้อย่างไร นักวิชาการที่มีความคิดและได้เผยแพร่ความคิดตามทฤษฎีนี้มีอยู่หลายคน คนที่มักได้รับการพูดถึง ได้แก่ Victor H. Vroom, Lyman Porter, Edward Lawler เป็นต้น แต่ผู้ที่ได้เป็นต้นกำเนิดแนวคิดนี้เป็นนักจิตวิทยาชื่อ Edward C. Tolman

เลวิน และโทลแมน (Lewin and Tolman. 1960 : 64) ได้เสนอว่าการตัดสินใจในการเลือกสิ่งต่าง ๆ ของคนนั้น จะพิจารณาดูว่ารางวัลที่ได้จากการตัดสินใจนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญต่อตนมากน้อยเพียงไร และมีทางเป็นไปได้หรือไม่ในการให้ได้มาซึ่งรางวัลนั้น

ดังนั้น การวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์จึงต้องวิเคราะห์ในเชิงคุณค่าของรางวัล และความเป็นไปได้ของรางวัล คือ จะต้องมีกลุ่มรางวัล เช่น เงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง ซึ่งคนต้องการ

การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั้นเอง ที่จะมองว่าเป็นความเป็นไปได้มากน้อยเพียงไรในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จากความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อยหรือรางวัลที่จะได้มีค่าน้อยก็จะไม่พยายาม เพราะคิดว่ามีความเป็นไปได้น้อย หรือรางวัลที่จะได้น้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

วรูม (บรรหาร ราชมณี. 2529 : 27 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964) กล่าวว่า แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล เป็นกระบวนการที่บุคคลนั้นเลือกตัดสินใจแสดงพฤติกรรมออกมาให้ปรากฏอย่างไร ขึ้นอยู่กับความคาดหวังในองค์ประกอบสองประการ คือ

1 ความคาดหวังว่ามีโอกาสมากน้อยแค่ไหนที่จะได้รับผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนบางสิ่งบางอย่างจากการปฏบัติงานของตน

2.ผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น บุคคลแต่ละคนรู้สึกว่ามีความสำคัญหรือพึงพอใจมากเพียงใด

จากองค์ประกอบสองประการนี้ สรุปว่า หากบุคคลคาดหวังว่ามีโอกาสมากที่จะได้รับผลลัพธ์หรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์หรือผลตอบแทนนั้นเขารู้สึกว่ามีความสำคัญ และเขาพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะมีแรงจูงใจมากพอที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วง ในทางกลับกัน หากบุคคลคาดหวังว่าเขาไม่มีโอกาส หรือมีโอกาสน้อยที่จะได้รับผลลัพธ์หรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง หรือแม้ว่ามีโอกาสอยู่มากที่จะได้รับ แต่เป็นผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่ไม่มีความสำคัญหรือเขาไม่พึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะมีพฤติกรรมการทำงานออกมาไม่ดีหรือกล่วว่ามีแรงจูงใจต่ำนั่นเอง

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ ผอบเธียร วงศ์ภักดี. 2537 : 23 – 24 ; อ้างอิงจาก Feldman and Amold. 11985) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังมีองคีประกอบหลัก คือ ความคาดหวัง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสูผลการปฏิบัติงาน (The Effort-Performance Expectancy : E⟶P) และความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (The Performance-Outcome Expectancy : P⟶O) องค์ประกอบสุดท้าย คือ การรับรู้คุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทน (Valence : V)

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (The Effort-Performance Expectancy : E⟶P) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลว่าความพยายามนำมา

สู่ผลการปฏิบัติงานมีค่าความน่าจำเป็นอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าความน่าจะเป็นของ E⟶P = O) แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของบุคคลว่าถ้าเขามีความพยายามสูง แต่ไม่มีโอกาสที่จะปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จในทางตรงกันข้าม ถ้าค่าความน่าจะเป็นของ E⟶P = 1 แสดงว่า บุคคลมีความคาดหวังว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน ถ้าค่าความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานสูง และบุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (The Performance-Outcome Expectancy : P⟶O) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสว่าผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์ประกอบนี้มีความน่าจะเป็นตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่าความน่าจะเป็นเข้าใกล้ 1 แสดงว่าบุคคลนั้นมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนสูง ซึ่งผลตอบแทนมี 2 ประเภท คือ ผลตอบแทนภายในที่มาจากตัวบุคคลนั่นเอง ไม่ได้ขึ้นอยู่กับองค์การหรือบุคคลอื่น เช่น ความรู้สึกประสบผลสำเร็จ ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเอง ส่วนผลตอบแทนอีกประการหนึ่ง คือ ผลตอบแทนภายนอก ที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ จากบุคคลต่าง ๆ ในองค์การ เช่น หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ผลตอบแทนภายในและภายนอกนี้ต่างมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคล และมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคล

3. การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (Valence : V) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับความชอบหรือไม่ชอบ การให้ความสำคัญ พอใจหรือไม่พอใจของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อผลตอบแทนนั้น ซึ่งแต่ละบุคคลอาจเห็นคุณค่าของผลตอบแทนต่างกัน การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทนมีค่าเป็นได้ทั้งทางบวกและลบ มีค่าอยู่ระหว่าง –1 ถึง +1 บุคคลส่วนใหญ่มีความรู้สึกชอบ ให้ความสำคัญหรือพอใจกับผลตอบแทนในทางบวก เช่น การได้รับการขึ้นเงินเดือน ในทางตรงกันข้ามบุคคลหลีกเลี่ยงผลตอบแทนที่มีค่าในทางลบ เช่น การถูกออกจากงาน ในบางครั้งบุคคลก็ไม่สนใจผลตอบแทนนั้นเลยว่ามีค่าต่อเขาอย่างไร ผลตอบแทนนั้นจะมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 3 ในทฤษฎีความคาดหวัง ความสัมพันธ์จะอยู่ในรูปของการคูณ โดยแรงจูงใจของบุคคล (M) เป็นผลของความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (E⟶P) คูณกับ ผลรวมของผลคูณระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (P⟶O) กับการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) สรุปเป็นสมการ

$$M = (E \rightarrow P) \sum \{ (P \rightarrow O)(V) \}$$

ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจ คือ ผลของ (E⟶P) คูณกับผลรวมของผลคูณระหว่าง P⟶O กับ V

สมยศ นาวีการ (2527 : 73 – 74) สรุปว่าผู้บริหารองค์การสามารถนำทฤษฎีความคาดหวังไปใช้ประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานได้ ดังนี้

1. พิจารณาว่าประเภทของรางวัลหรือผลตอบแทนที่มีคุณค่าต่อพนักงานมีอะไรบ้าง
2. ระบุพฤติกรรมที่ต้องการให้พนักงานปฏิบัติ ให้เป็นพฤติกรรมที่สังเกต และวัดได้แน่นอน
3. สร้างความแน่ใจว่า พนักงานสามารถบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการได้ หรือกล่าวว่าไม่กำหนดป้าหมายของงานไว้สูงเกินไป จนพนักงานรู้สึกว่ายากที่จะทำงานให้สำเร็จได้
4. เชื่อมโยงระหว่างผลลัพธ์ที่พนักงานต้องการ กับระบบของผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ ตัวอย่างเช่น หากพนักงานให้คุณค่ากับรางวัลภายนอก ก็ควรจะเน้นเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง ผลตอบแทนทางการเงิน และการยกย่อง แต่ถ้าพนักงานให้คุณค่ากับรางวัลภายในก็ควรจะเน้นการเพิ่มความรับผิดชอบ ความท้าทาย และความรู้สึกทางความสำเร็จ เป็นต้น
5. สร้างความมั่นใจ รางวัลมีเพียงพอต่อการจูงใจพฤติกรรมที่ต้องการ
6. องค์การต้องมีรางวัลที่เป็นธรรม นั่นคือ พนักงานมีประสิทธิภาพสูงควรจะได้รับรางวัลที่ต้องการมากกว่าพนักงานที่มีประสิทธิภาพต่ำ

2.7.1.2 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของล็อค (Locke's Goal – Setting theory)

ผู้ตั้งทฤษฎี คือ เอ็ดวิน ล็อค (Edwin Locke) โดยอาศัยแนวทางการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ (Managementby Objectives-MBO) โดยมีหลักการภายใต้สมมติฐาน 2 ประการ คือ

1. การให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน
2. มีการกำหนดระยะเวลาในการเสนอผลการปฏิบัติงาน

หลักการดังกล่าวนี้ใช้เป็นสิ่งจูงใจบุคลากร โดยเห็นว่าคุณค่าที่บุคคลให้แก่การปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานเป็นเป้าหมายอันสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ ความจริงเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีความคาดหวัง โดยอาจกล่าวได้ว่าเป็นทฤษฎีประกอบที่ทำให้ทฤษฎีความคาดหวังมีความสมบูรณ์มากขึ้น (โควิน คลังแสง. 2536 : 33 ; อ้างอิงจาก Gannon. 1982)

2.7.1.3 ทฤษฎีความขัดแย้ง (Dissonance theory)

แนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาขึ้น โดย ลีน เฟสติงเกอร์ (Lean Festinger) โดยอาศัยแนวคิที่ว่าบุคคลไม่อาจจะยอมรับสองแนวคิดในกรณีที่เกิดมีแนวคิดที่ขัดแย้งกัน โดยบุคคลจะพยายามที่จะรับแนวคิดอย่างใดอย่างหนึ่งไว้ คล้ายกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อการใช้ประสบการณ์ที่อยู่ของบุคคล เข้าไปมีอิทธิพลต่อสภาวะการทำงานนั้น มีความแตกต่างกันระหว่งระดับของความเป็นจริงและความปรารถนาที่มีอยู่

แนวทฤษฎีนี้มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีความคาดหวัง คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าผลการปฏิบัติงานของตนสูง และมีความคาดหวังต่อสิ่งตอบแทนที่จะได้รับไว้สูง หากผลตอบแทนดังกล่าวได้รับต่ำก็อาจทำให้เกิดการลดผลผลิต หรือไม่ก็มีการเพิ่มความพยายามที่จะหาทางเพิ่มผลตอบแทนให้สูงขึ้น ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องหาทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่จะได้รับด้วย (โควิน คลังแสง. 2536 : 34 ; อ้างอิงจาก Gannon. 1982)

โควิน คลังแสง (2536 : 34 – 35) กล่าวว่า จากการศึกษากลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ พบประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงภาพรวมในการสร้างแรงจูงใจโดยไม่พยายามอธิบายถึงส่วนที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อย

2. ทฤษฎีที่สำคัญมีรายละเอียดครอบคลุมถึงแนวทฤษฎีอื่น ๆ ทั้งหมด คือ ทฤษฎีความคาดหวัง

3. พื้นฐานแนวคิดในกลุ่มนี้ คือ บุคคลมีความพยายามในการทำงานจากความคาดหวัง โดยคาดหวังว่าความพยายามที่ให้ไปจะสามารถส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานนั้นจะส่งผลให้ได้รับสิ่งตอบแทนบางอย่าง

4. ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้เปรียบเทียบแล้วว่า มีความเสมอภาคระหว่างความพยายามที่ให้ไปกับผลตอบแทนที่ได้รับ

5. นอกจากบุคคลจะเปรียบเทียบระหว่างความพยายามที่ให้ไป กับผลตอบแทนที่ได้รับแล้ว ยังเปรียบเทียบระหว่างตนเองกับบุคคลอื่นด้วย

6 เมื่อบุคคลเห็นว่าได้รับความไม่เสมอภาค ก็อาจจะเกิดผลทั้งต่อการที่จะลดความพยายามในการเพิ่มผลผลิต หรือไม่ก็พยายามที่จะแสวงหาสิ่งตอบแทนให้สูงขึ้นก็ได้

7. เมื่อบุคคลเห็นว่าได้รับความไม่เสมอภาค ก็อาจจะเกิดผลทั้งต่อการที่จะลดความพยายามในการเพิ่มผลผลิต หรือไม่ก็พยายามที่จะแสวงหาสิ่งตอบแทนให้สูงขึ้นก็ได้

2.7.2 ทฤษฎีเนื้อหา (Content theory)

2.7.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy)

ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจ และเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในการนำมาศึกษา มาสโลว์ (โควิน คลังแสง. 2536 : 35 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1970) ได้จัดลำดับขึ้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น โดยอยู่ภายใต้สมมติฐานที่ว่ามนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำแล้ว จะมีความต้องการตอบสนองในระดับที่สูงขึ้นอีกลำดับความต้องการดังกล่าวมีดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นของมนุษย์ ซึ่งมี 2 ลักษณะคือ ความต้องการคงไว้ซึ่งสภาพเดิมของร่างกาย เช่น จำนวนน้ำ เกลือ น้ำตาล โปรตีน ไขมัน แคลเซี่ยม ออกซิเจน สภาพความเป็นกรดด่าง และอุณหภูมิที่ปกติของระบบโลหิต นอกจากนี้ยังรวมถึงความต้องการเกลือแร่ ฮอร์โมน วิตามิน และสารอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อร่างกาย ส่วนอีกลักษณะหนึ่ง คือ ความต้องการที่จะแสวงหาอาหารในส่วนที่ร่างกายขาดแคลน เช่น สารเคมีบางอย่าง เป็นต้น ความต้องการทางร่างกายนับเป็นสิ่งสำคัญ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จะช่วยค้ำจุนชีวิตโดยตรง เช่น เมื่อมนุษย์มีความหิว จะไม่มีความสำคัญอื่นใดเท่ากับการได้รับอาหาร เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความหิวจึงไม่เป็นสิ่งสำคัญต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางร่างภายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงความยั่งยืน ความมีเสถียรภาพ ความมีอิสระ การได้รับความคุ้มครอง และการทำให้ปราศจากความหวาดกลัว ความกังวลใจ และความยุ่งเหยิงทั้งปวง เป็นต้น ทั้งนี้ รวมถึงความพยายามในการแสวงหาความปอลดภัยของสังคมโดยส่วนรวม เป็นต้นว่า ความสามารถที่จะควบคุมเพื่อที่จะเอาชนะต่อสภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น สภาวะปัญหาทางสังคม โรคระบาด ความเสื่อมโทรมของธรรมชาติ อาชญากรรม ภาวะโรคจิต ตลอดจนสภาวะการณ์อันเลวร้ายอื่น ๆ

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการด้านความรัก ความเอาใจใส ความผูกพันการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ซึ่งแสดงให้เห็นได้โดยความรู้สึกที่ได้รับความกระทบกระเทือนต่อการจากไปของมิตรสหาย คนรัก บุตรและสามีหรือภรรยา หรือความรู้สึกที่เจ็บปวดอย่างมากต่อการที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว ถูกตัดขาดหรือสภาพที่ไร้ญาติขาดมิตร และความต้องการดังกล่าวนั้นบุคคลอยู่ในฐานะเป็นผู้ให้และผู้รับด้วย

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งมี 2 ประการ คือ

4.1 ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถและความมีอิสระเสรี

4.2 ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือและเห็นความสำคัญ ความต้องการขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสมบูรณ์ความมีพลัง ความสามารถ ตลอดจนความพร้อมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในสังคมโดยส่วนรวม หากได้รับการขัดขวางก็จะทำให้เกิดปมด้อย อ่อนแอและสิ้นหวัง ความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้เกิดความท้อแท้ หรือการหาสิ่งชดเชยหรือนำไปสู่ภาวะโรคจิตได้

5. ความต้องการบรรลุตน (Need for self actualization) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาทุกขึ้นนั้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในขั้นนี้มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะตน แต่ละคนต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทรรศนะของตน เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้อย่างใดอย่างหนึ่ง

2.7.2.2 ทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG-Existence, Relatedness and Growth theory)

เจ้าของทฤษฎี คือ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) โดยเฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (โควิน คลังแสง. 2536 : 37 ; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. 1983) ได้จัดกลุ่มความต้องการของบุคคลโดยมีบรรทัดฐานจากแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการการดำรงชีวิต

2. ความต้องการการสัมพันธ์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า

แนวคิดจากทฤษฎีนี้ แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ก็ตามแต่ก็มีประเด็นสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างใน 2 ลักษณะ คือ

1. ตามสภาพความเป็นจริง ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมาสโลว์ สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ขั้นเท่านั้น

ความต้องการการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคมตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ซึ่งหมายถึง ความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัย รวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

ความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความต้องการความเจริญก้าวหน้า สามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งหมายถึง ความต้องการความเจริญการพัฒนา การแสวงหาโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่ตน ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่

2. ตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นได้นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกันโดยอาจมีความต้องการในระดับสูงพร้อม ๆ กับความต้องการในระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับ เพื่อที่จะนำไปสู่ระดับสูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจจะมีความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุให้ถึงระดับนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้อาจเป็นเหตุให้บุคคลละความพยายาม กลับไปแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าก็ได้

2.7.2.3 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลลแลนด์ (McClelland's need theory)

แมคเคลลแลนด์ (โควิน คลังแสง. 2536 : 38 ; อ้างอิงจาก McClelland. n.d.) ได้จำแนกความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement need) คือ ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนมุ่งหวัง โดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ โดยที่เห็นว่างานนั้น ไม่ยากลำบากเกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะกระทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จในงานนั้น ๆ ด้วย

ประเภทที่ 2 ความต้องการความผูกพัน (Affiliation need) คือ ความต้องการที่จะร่วมมือกันการมีความผูกพันในทางบวกต่อกันของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความอบอุ่นในมิตรภาพที่มีต่อกันและยังรวมถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย เช่น ความชอบพอ ความปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือ ตลอดทั้งความปรารถนาที่จะได้รับการยกโทษจากบุคคลอื่นเมื่อกระทำผิด เป็นต้น

ประเภทที่ 3 ความต้องการอำนาจ (Power need) คือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นรวมถึงการที่บุคคลแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ ต่อการมีอิทธิพลเหรือสถานการณ์เหล่านั้นด้วยเป็นต้นว่าการแสดงความพอใจเมื่อได้รับชัยชนะ หรือการแสดงความโกรธเมื่อผิดหวัง นอกจากนั้น ยังได้แก่ความต้องการในการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่น การให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ การใช้อำนาจบังคับบัญชา การแสวงหาความเชื่อถือ และการใช้อิทธิพลในการลงโทษ เป็นต้น

ถ้ามองในลักษณะของการบริหาร และมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารแล้ว ความต้องการอำนาจบารมีนี้คือการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อิทธิพลต่าง ๆ ในการควบคุมดูแล ปกครองบังคับบัญชานั่นเอง

2.7.2.4 ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอร์สเบอร์ก (Hezberg's two factor theory)

. กิบสัน อิวานเซวิค และดอนเนลลี (บรรหาร ราชมณี. 2529 : 22 – 23 ; อ้างอิงจาก Gibson, Ivancevich and Donnelly. 1982) ได้กล่าวว่า เฮอร์สเบอร์ก (Herzberg) ได้ศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้คนพอใจ และไม่พอใจในงาน โดยการสัมภาษณ์นักบัญชี และวิศวกร ผลของการศึกษา สรุปได้ว่า

1. มีปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขภายนอกของงาน (Extrinsic conditions) หรือสิ่งที่เป็นสภาพแวดล้อมของงาน (Job context) ถ้าในหน่วยงานขาดปัจจัยประเภทนี้จะทำให้คนไม่พอใจ แต่ปัจจัยเหล่านี้ไม่มีส่วนในการจูงใจให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า ตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatifiers) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ได้แก่

1.1 เงินเดือน (Salary)

1.2 ความมั่นคงของงาน (Job security)

1.3 สภาพหรือเงื่อนไขในการทำงาน (Working conditions)

1.4 สถานภาพของอาชีพ (Status)

1.5 นโยบายและการบริหาร (Status)

1.6 คุณภาพของการนิเทศงาน (Quality of technical supervision)

1.7 คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Quality of interpersonal relation among peers)

1.8 คุณภาพของความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Quality of interpersonal relation with supervision)

1.9 คุณภาพของความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Quality of interpersonal with subordinates)

2. มีปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขภายในของงาน (Intrinsic condition) หรือสิ่งที่เป็นส่วนหนึ่งของงานโดยตรง (Job content) ถ้าในหน่วยงานมีปัจจัยประเภทนี้ จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า ตัวทำให้พอใจ (Satisfiers) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement)

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibitity)

2.4 ความก้าวหน้า (Advancenment)

2.5 ลักษณะของงานที่ทำ (The work itself)

2.6 โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล (The possibility of growth)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงในในการทำงาน

1.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

มาตาเฮรุ (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2531 : 58 ; อ้างอิงจาก Mataheru. 1985) ได้วิจัยเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซีย ผลการวิจัยปรากฏว่า แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุดได้แก่ ความสำเร็จของงาน ส่วนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ ได้แก่ สถานะของอาชีพ โอกาสก้าวหน้า และเงินเดอน ส่วนตัวแปรด้านชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

กู๊ดสัน (ผอบเธียร วงศ์ภักดี. 2537 : 25 ; อ้างอิงจาก Goodson. 1985) พบว่า ตัวแปรด้านชีวสังคมไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อแรงจูงใจ ทั้งจากปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุด

พิคคาร์ด (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2531 : 58 ; อ้างอิงจาก Picard. 1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจของอาจารย์ ตามการรับรู้ของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนในรัฐเนบบราสก้าพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอาจารย์ที่มีอายุน้อย จะให้คะแนนแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือมากกว่าอาจารย์ที่มีอายุมาก กลุ่มอาจารย์เห็นว่าแรงจูงใจด้านการเงินมีความสำคัญกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ในโรงเรียน อาจารย์ที่มีเงินเดือนสูง มีแรงจูงใจมากกว่าอาจารย์ที่มีเงินเดือนต่ำ

พาร์เกรอ (ผอบเธียร วงศ์ภักดี. 2537 : 26 ; อ้างอิงจาก Parker. 1992) ได้ศึกษาความคาดหวังที่เป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจของครูในโรงเรียนตัวอย่าง และโรงเรียนที่มีชื่อเสียงในรัฐมิสซิซิพพี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของครูและครูใหญ่ ในการพิจารณาความสำคัญของความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทน การรับรู้เกี่ยวกับรายได้เชื่อว่าเป็นแรงจูงในของครู ซึ่งความคาดหวังจะทำให้ความพยายามเพิ่มขึ้นอันนำไปสู่รายได้ที่เป็นผลตอบแทนเพิ่มขึ้น โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในโรงเรียนที่เป็นครูจำนวน 216 คน และครูใหญ่จำนวน 18 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจตามแนวคิดความคาดหวังของวรูม ผลการวิจัยพบว่า ครู้ทั้ง 2 กลุ่มเห็นความสำคัญของผลตอบแทน ครูใหญ่มีความคิดเห็นว่าครูใต้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของผลตอบแทนเป็นหลัก

แอน (ผอบเธียร วงศ์ภักดี. 2537 : 27 ; อ้างอิงจาก Anne. 1993) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีเพื่อพิสูจน์รูปแบบการตัดสินใจกับแรงจูงใจภายใน ตามทฤษฎี

การประเมินผลการรู้คิด (Cognitive evaluation theory) และทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน และการปฏิบัติงาน โดยทดสอบสมมติฐานที่ว่า แรงจูงใจของผู้ตรวจสอบบัญชีมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก

1.10 **งานวิจัยในประเทศ**

กรองจิตต์ พรหมรักษ์ (2529 : 58) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัล และไม่ได้รับรางวัล โดยได้ศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ได้รับการคัดเลือกจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ให้เป็นบรรณารักษ์ที่มีผลงานดีประจำปี จำนวน 28 คน และบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกองการมัธยมศึกษาที่ไม่ได้รับรางวัล จำนวน 217 คน ผลปรากฏว่าบรรณารักษ์ที่ได้รับรางวัลมีแรงจูงใจในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนบรรณารักษ์ที่ไม่ได้รับรางวัลมีแรงจูงใจในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

บรรหาร ราชมณี (2529 : 101 – 102) ได้ทำการรวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนตัว และแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงานกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 3 ผลปรากฏว่า ครูโรงเรียนมัธยมในเขตการศึกษา 3 มีแรงจูงใจ เนื่องจากความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงานเมื่อจำแนกตามชนิดผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนแต่ละด้าน มีค่าอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยน้ำหนักของแรงจูงใจที่มีค่ามากที่สุดเมื่อผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่หวังจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ได้ความภาคภูมิใจในตนเอง และน้ำหนักของแรงจูงใจมีค่าน้อยที่สุดเมื่อผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนที่คาดหวังจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ได้เลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ

แรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงาน เมื่อจำแนกตามชนิดของผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนที่คาดหวังจะได้รับจากการปฏิบัติงาน สามารถเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ได้ความภาคภูมิใจในตัวเอง ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ได้ความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน ได้พัฒนาทักษะและความสามารถของตัวเอง ได้รับความสำเร็จของงานที่มีคุณค่า ได้รับการยอมรับเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับอิสระจากการทำงานมากขึ้น ได้รับตำแหน่งการงานที่มั่นคงยิ่งขึ้น ได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา ได้ทำงานที่ดีกว่าเดิม และได้เลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ

อารีย์ ไชยมงคล (2532 : 83) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย กับขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

โรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 335 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือระดับสูงและระดับต่ำ ตามลำดับ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านการยอมรับนับถือ

ผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537 : 96) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารไทยพาณิชย์ไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางจิตที่เกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีตามความคาหวังต่ำ

สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538 : 115) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข ในสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่บนหอผู้ป่วยและหัวหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 225 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารการพยาบาลมีแรงจูงใจในงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแรงจูงใจเป็นรายด้านคือ การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในงานกับปัจจัยด้านบุคคลพบว่า ผู้บริหารการพยาบาลที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน ภาวะครอบครัว รวมไปถึงสถานภาพสมรส และการอบรมทางการบริหารแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความเครียด พบว่า แรงจูงใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงาน หมายความว่า ผู้บริหารการพยาบาลที่มีแรงจูงใจในงานต่ำ จะมีความเครียดในงานระดับสูง

โชติ เกิดบัณฑิต (2539 : 98) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชาย และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขหญิง มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบงานมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับการศึกษา

สูงกว่าปริญญาตรี เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งความสำเร็จมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงในในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีรายได้ตั้งแต่ 9001 บาทขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีรายได้ระหว่าง 5001-7000 บาท และมีรายได้ระหว่าง 7000-9000 บาท เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จมากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี นอกจากนี้องค์ประกอบด้านการยอมรับนับถือ พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและได้รับการยอมรับนับถือมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 – 20 ปี

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม (Environment) วินัย วีระวัฒนานนท์ (2530 : 1) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความตามที่ยูเนสโก (UNESCO) ให้ไว้ว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ทั้งที่เป็นธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น และรวมทั้งสิ่งแวดล้อมทางสังคมมนุษย์ด้วย

สตัลท์ (วรรณภา ณ สงขลา. 2530 : 18 ; อ้างอิงจาก Stahl. 1956 : 386) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมตัวผู้ทำงานที่มีความกระทบกระเทือนต่อสุขภาพทางร่างกายหรือวัตถุ (Physical Working Condition) อันครอบคลุมไปถึงชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักผ่อน ลักษณะของงาน สุขภาพอนามัย ความปลอดภัย รวมทั้งสุขภาพจิต และสภาพแวดล้อมที่มีความกระทบกระเทือนต่อการสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Well – Being) ของผู้ทำงาน อันครอบคลุมถึงการสังสรรค์กับผู้ร่วมงาน การกีฬา การสันทนาการ การร้องเรียน เงินเดือนหรือรายได้ เพราะถ้าสิ่งเหล่านี้ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในสถานที่เหมาะสมย่อมเป็นการจูงใจคนให้ทำงานได้นาน

มอนดี้ (มาลินี แซ่เตือง. 2534 : 21 ; อ้างอิงจาก Mondy. 1989 : 53 – 55) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งประกอบไปด้วยบรรยากาศในการทำงาน ความมีอิสระ ความผูกพัน การมีส่วนร่วม และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย วิธีการส่งเสริมการทำงานและลดความคับข้องใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยการสนองตอบต่อความต้องการดังกล่าว ดังนั้น แนวทางการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ จึงมุ่งไปที่การจัดสภาพแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขที่คนจะทำงานได้อย่างมีความสุขใจและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งอุทิศแรงกาย แรงใจให้องค์การประสบความสำเร็จ

จากคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ พอจะสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น ทั้งที่มองเห็นได้และไม่สามารถจะมองเห็นได้ เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมและความเชื่อ ซึ่งเป็นความรับรู้หรือความเข้าใจที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อหน่วยงานที่เขากำลังทำงานอยู่ในแง่ต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นหน่วยงาน ได้แก่ โครงสร้างของหน่วยงาน เป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งพฤติกรรมการบริหารในแง่ต่าง ๆ เช่น การตัดสินใจ การให้รางวัลตอบแทนหรือลงโทษต่อผู้ปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้

4.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อม

พอร์เตอร์ และสเตรียร์ (Porter and Steer. 1983 : 364) ได้ชี้ให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การของมนุษย์ ทั้งนี้ เพราะสภาพแวดล้อมจะมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และนอกจากนี้ยังกล่าวว่าการวิเคราะห์บทบาทของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งมีต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์การจะไม่สมบูรณ์หากไม่มีการพิจารณาลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ซึ่งมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเรียกสภาพแวดล้อมภายในองค์การว่า "บรรยากาศขององค์การ" (Organization Climate) ซึ่งเป็นลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์การ และมีผลต่อพฤติกรรม (ภรณี (กีรติบุตร) มหานนท์. 2529 : 25)

บราวน์ และโมเบอร์ก (กนกวรรณ ร่วมไทย. 2530 : 20 ; อ้างอิงจาก Brown and Moberg. 1980 : 3687) ชี้ว่าสภาพแวดล้อมในองค์การมีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การ เพราะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์การต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและความพอใจที่จะอยู่ในองค์การ นอกจากนี้ยังเห็นว่า หากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่น คือ บรรยากาศองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การถูกสั่งสมจากความเป็นมา วัฒนธรรม กลยุทธขององค์การตั้งแต่อดีต

เฮลล์ลีเกล และสโลคัม (กนกวรรณ ร่วมไทย. 2530 : 20 ; อ้างอิงจาก Hellriegel and Slocum. 1974 : 485 – 486) เห็นว่านักบริหารทุกคนควรให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานจะช่วยให้นักบริหารวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น นอกจากนี้หากมีการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่สนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เร็วขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษาสภาพแวดล้อมยังทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของการทำงานและทำให้รู้จุดอ่อนขององค์การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจ ดังนั้น แนวความคิดเรื่องสภาพแวดล้อมจะช่วยให้เกิดสภาพต่าง ๆ ดังนี้

1. เข้าใจถึงผลกระทบขององค์การต่อคนและบุคลิกภาพของคน บรรยากาศองค์การ มีผลกระทบต่อหน้าที่ต่าง ๆ ของคนในองค์การ รวมทั้งความสามารถขององค์การในการเพิ่มผลผลิต

2. สภาพแวดล้อมจะช่วยในการศึกษากระบวนการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบต่าง ๆ ของการบริหารที่มีต่อคน ต่อพฤติกรรมขององค์การและสุขภาพขององค์การ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า สภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานพอใจในสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่แล้วเขาก็จะรู้สึกพอใจที่จะทำงาน และเต็มใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ จนทำให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

4.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะกล่าวถึงนี้ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความมีอิสระ ความผูกพัน การมีส่วนร่วม และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย วิธีการส่งเสริมการทำงานและลดความคับข้องใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยกรสนองตอบต่อความต้องการดังกล่าว ดังนั้น แนวทางการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จึงมุ่งไปที่การจัดสภาพแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขที่คนจะทำงานได้อย่างมีความสุขใจและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งอุทิศแรงกาย แรงใจให้องค์การประสบความสำเร็จ

นอกจากบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานของบุคคลแล้ว ยังมีอาคารสถานที่และ

สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งหมายถึง ตัวอาคาร ห้องพัก ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ก็มีบทบาทอย่างมากต่อชีวิตการทำงานประจำวัน เพราะคนเราถ้าไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะทนทำไปเพื่อให้หมดเวลาไปเพียงวันหนึ่ง ๆ เท่านั้น อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานศึกษาก็เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเช่นกัน (Castaldi. 1969 : 107) ดังเช่นที่วิจิตร วรุตบางกูร (2525 : 145 – 177) ได้กล่าวถึงการจัดสำนักงานธุรการ ควรนึกถึงหน้าที่บุคลากร ความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย การติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอก ความสะดวกในการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์และการสัญจรไปมาการออกแบบตกแต่งสำนักงานธุรการเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะเป็นสิ่งที่เชิดหน้าชูตาของสถาบัน ความชื่นชมยินดีและความฝังใจในกิจการของมหาวิทยาลัยจะเริ่มต้นจากส่วนนี้ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในองค์การควรจะสมบูรณ์แบบและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มากที่สุด จะต้องคำนึงถึงความสมดุลของปัจจัย ดังนี้

1. การจัดบริเวณและความงามของบริเวณ การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลดีต่อจิตใจผู้อยู่อาศัย ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่องานและยังสามารถลดปัญหาและความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้

2. อุณหภูมิสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความสุขสบายทางร่างกาย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับอุณหภูมิและความชื้นในอากาศ ในปัจจุบันเราสามารถปรับระดับร้อนหนาวภายในอาคารได้ตามที่เราต้องการทำให้การปฏิบัติงานไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย ไม่เครียด ไม่หงุดหงิด ไม่ทำอะไรผิดพลาดอยู่เสมอ ไม่เกิดความเบื่อหน่าย

3. แสง สี เสียง การมองเห็นต้องให้พอเหมาะพอดีกับสภาพห้องทำงาน ต้องให้ทั้งประโยชน์ใช้สอย ประหยัด และมีประสิทธิภาพที่จะปฏิบัติงาน

4. ความปลอดภัยต้องมีการติดตั้งเครื่องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องให้ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชา เพื่อให้สะดวกในการใช้ของผู้ปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ ถ้าสามารถจัดสภาพแวดล้อมให้ดีแล้ว ก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปในทางที่ดีได้โดยง่าย สิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง ได้แก่ การปรับปรุงสภาพวอล้อมในการทำงาน ในที่นี้ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

1. ด้านสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน

เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน สามารถที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การควรจะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จโดยเร็วและมีประสิทธิภาพ

เมธี ปิลันธนานนท์ (2528 : 119) ได้กล่าวถึงการกำหนดลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกว่า ผู้ใช้เป็นผู้กำหนด โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม ต้องพัฒนาถึงการใช้ประโยชน์ ความสวยงาม และงบประมาณที่ใช้จ่ายด้วย

โชคดี รักทอง (2531 : 171 – 174) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อหน่วยงาน ได้แก่

1. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะใช้ในสำนักงาน บุคลากรมีความรู้เหมาะสมกับงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้ ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

2. เงินเดือน หน่วยงานมีแนวทางเพิ่มพูนรายได้ให้แก่บุคลากรให้ได้รับเพิ่มขึ้น โดยการจัดหางานพิเศษให้ทำนอกเวลาราชการ มีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบเป็นแนวทางเดียวกัน การจัดที่พักอาศัย บริการด้านรักษาพยาบาล บริการด้านสันทนาการ การสำรองเงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรและค่ารักษาพยาบาล

จากงานวิจัยของ บารี (Bary. 1988 : 1960-A) พบกว่าการแนะนำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รู้จักใช้เทคโนโลยทางคอมพิวเตอร์เป็นผลที่สร้างความพึงพอใจในการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

2. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จนั้น มิใช่เกิดจากความสามารถของผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียว แต่เป็นผลมาจากเพื่อนร่วมงานภายใต้การนำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้ความร่วมมือด้วยดีจากผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องพยายามใช้อำนาจภายใน เช่น ความเชื่อถือศรัทธาที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชามากกว่าอำนาจภายนอก การสั่งงานก็เป็นเรื่องการสร้างความเข้าใจร่วมกันที่จะทำงานมากกว่าที่จะเป็นการกำหนดภาระหน้าที่ให้ทำโดยไม่ต้องออกความคิดเห็นโต้แย้งแต่ประการใด การบังคับบัญชาในโรงเรียนเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาควรเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะเดียวกันก็สร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่ การที่จะทำได้เช่นนี้ ผู้บังคับบัญชาคงจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรู้จักสร้างน้ำใจในการทำงาน และการรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2532)

ฟิดเลอร์ เชมมอร์ และมอฮาร์ (Fiedler, Chemer and Morhar. 1976 : 36) ได้วิจัยพบว่าผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงานการบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงาน

อย่างดีและช่วยให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานมีความสำคัญมากที่สุดต่อทัศนะของผู้ร่วมงานที่มีต่อการทำงาน หากผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับการให้ความสนับสนุนในการปฏิบัติก็จะเป็นไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็ย่อมไม่ได้รับความร่วมมือด้วยดี ทำให้ผู้บริหารมีความวิตกกังวลงานที่ปฏิบัติอยู่อาจล้มเหลวได้ (Fiedler and Garcia. 1987 : 52)

ในทำนองเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเรียนรู้มาตรฐานการทำงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การทำงานของตนประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะเป็นการลดความผิดพลาด วิตกกังวล ลดปัญหาการบริหาร และช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ซึ่งวิจิตร อาวะกุล (2528 : 170 – 175) เสนอแนะถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีดังนี้

1. เรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา การเรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชาจะนำไปสู่การทำงานให้ถูกใจ พอใจผู้บังคับบัญชาได้
2. ทำงานให้ดี หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ
3. หาทางทำให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาเกิดผล พยายามช่วยป้องกันความผิดให้และหาวิธีที่ถูกต้องเป็นทางออกให้
4. อย่าก่อเรื่องกับเพื่อนร่วมงาน การทะเลาะเบาะแว้งกันในสำนักงานย่อมนำความเดือดร้อนใจ รำคาญใจมาสู่ผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดการแตกแยก งานดำเนินไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะคอยแต่ขัดแย้งกัน ระแวงไม่ไว้วางใจกัน
5. อย่ารบกวนผู้บังคับบัญชาในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ
6. อย่ารบกวนผู้บังคับบัญชาในเรื่องเล็ก ๆ น้อย
7. อย่านินทานายลับหลัง จะเป็นการทำลายความสัมพันธ์ และสร้างความขัดแย้ง
8. ให้ความเคารพยกย่องผู้บังคับบัญชาตามฐานะ
9. แสดงความขอบคุณเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเรา แสดงถึงความรู้สึกสำนึกในบุญคุณเป็นการรู้คุณ มีความกตัญญู เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเรากับผู้บังคับบัญชา
10. สรรเสริญความดีของผู้บังคับบัญชาในโอกาสอันควร
11. อย่าบ่นถึงความลำบากต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ต้องคิดว่าตนจะก้าวหน้าสูงขึ้นไปและฟันฝ่าอุปสรรค งานที่ยากลำบากจะเป็นโอกาสที่จะแสดงฝีมือ
12. ลองประเมินตัวเองดูบ้าง เพื่อนำมาคิดวิเคราะห์ประมวลเพื่อการปรับปรุง

3. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

การทำงานในองค์การ บุคลากรจะทำงานเป็นกลุ่มไม่มีใครทำงานคนเดียว ดังนั้น ถ้าคนหนึ่งคนใดไม่ทำงานก็อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนให้คนอื่นด้วย หรือถ้าคนงานคนหนึ่งคนใดทำงานดีกว่าคนอื่น คนงานคนอื่น ๆ ก็จะได้รับความกดดันให้ทำงานให้ดีขึ้นด้วย ซึ่งเป็นกฎธรรมดาภายในกลุ่มเมื่อบุคคลเห็นคนอื่นทำอะไรดีกว่า หรือทำได้สำเร็จก็อยากจะทำบ้างตามมาตรฐานนั้น ทั้งนี้ ก็อาจเนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกต้องการแข่งขัน ในองค์การทั่วไปก็เช่นเดียวกัน จะมีการแข่งขันและคอยจับตาดูว่าคนอื่นเขาทำอย่างไร มีความรู้สึกและสนใจต่องานอย่างไรบ้าง (อารี เพชรผุด. 2530 : 11)

การปฏิบัติงานขององค์การหรือหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านการงานของบุคลากรแล้ว ยังเป็นผลของความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย ไม่ว่าบุคลากรจะมีความรู้ความสามารถสูงเพียงใดก็ตาม ถ้าปราศจากความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานเสียแล้วการทำงานก็จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ไปได้ ดังนั้น เพื่อนร่วมงานจึงเป็นกำลังสำคัญของเราที่จะต้องให้ความสนใจ การที่เราเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นเรื่องที่จำเป็น ไม่เพียงเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันแม้แต่ผู้บริหารที่จะอยู่ได้นานก็เพราะเพื่อนร่วมงานสนับสนุนช่วยเหลือ เพราะถ้าเขารักเรา เขาจะเต็มใจอุทิศเวลาให้เรา คงไม่มีผู้ใดปฏิเสธได้เลยว่า เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากตัวเราเอง หากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเราเต็มใจที่จะทำงานร่วมกับเรา จะทำให้ตัวเราเกิดความรู้สึกมีแรงจูงใจเกิดกำลังใจ อยากทำงานให้กับหน่วยงานให้ก้าหน้าขึ้นไป แต่ในทางตรงกันข้าม หากเราทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกัน หรือเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายเพื่อนร่วมงานขึ้นมา เราจะมีความรู้สึกเบื่องาน ไม่อยากที่จะทำงาน ถ้าจำเป็นต้องทำเลี่ยงไม่ได้ก็ทำงานนั้นด้วยความรู้สึกเซ็ง ผลงานที่ออกมาจะตรงกันข้ามกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจกัน เห็นใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปรึกษาหารือหรือปรับทุกข์กันได้ งานเราเขาช่วย งานเขาเราก็ช่วย จะเกิดความสนุกสนานในการทำงาน อันจะนำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ (วิจิตร อาวะกุล. 2528 : 179)

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานควรจะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เปรียบเสมือนฉันท์พี่น้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยเหลือกระตุ้นการปฏิบัติงานของกลุ่ม และแนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ไต่ถามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พูดจากกันด้วยความสนุกสนาน และเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์การประสบความสำเร็จดี

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

5.1 งานวิจัยต่างประเทศ

บูแร็ค และสมิทธ์ (Burack and Smith. 1982 : 372) ได้ศึกษาวิจัยการบริหารงานบุคคล : วิธีการเชิงระบบในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้ชี้ให้เห็นว่าเงื่อนไขพื้นฐานที่จะทำให้เกิดความสำเร็จภายในองค์การ มีดังนี้

1. เกี่ยวกับลักษณะงานที่ได้กำหนดขึ้นมานั้นต้องมีลักษณะเป็นงานที่ท้าทายและมีอิสระในการทำงานพอสมควร

2. ฝ่ายบริหารระดับสูงจะต้องมีความเข้าใจและให้ความสำคัญทั้งบุคคลในองค์การและลักษณะงานอย่างเท่าเทียมกัน

3. ระบบรางวัลตอบแทนจะต้องมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างยุติธรรม

เงื่อนไขทั้ง 3 นี้ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสร้างแรงจูงใจพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การ และยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาองค์การอีกด้วย

จากการศึกษาและวิจัยของ พอร์เตอร์ และสเตรีย์ (Porter and Steer. 1983 : 274) เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้ชี้ให้เห็นว่าความสำคัญของความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการเปลี่ยนงานและการขาดงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายการลาออกจากงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากเปลี่ยนงาน เนื่องมาจากความไม่พอใจในงาน และไม่สามารถได้รับในสิ่งที่คาดหวัง

2. ค่าจ้างและการให้ความดีความชอบเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนงาน

3. แบบของการนิเทศงาน (Supervisory Style) เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการเปลี่ยนงาน ผู้ปฏิบัติงานจะชอบหัวหน้างานที่มีลักษณะเป็นมิตร รู้จักชมเชยการปฏิบัติงานและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

4. ขนาดของหน่วยงานจะมีผลต่อการเปลี่ยนงานและการขาดงาน หน่วยงานขนาดเล็กจะไม่พบปัญหาการหยุดงานและการเปลี่ยนงานมากนัก

5. การขาดความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานจะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการเปลี่ยนงาน

6. การเปลี่ยนงานจะมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในงาน ลักษณะงานนั้นจะเป็นแนวทางที่จะสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจ รวมทั้งความข้องคับใจและความขัดแย้งภายในบุคคลด้วย

7. ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกไม่อิสระและการไม่ได้รับผิดชอบจะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานและการหยุดงาน

กริสสัน และดูริค (Glission and Durick. 1988 : 61) ได้ศึกษาวิจัยการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ พบว่าผู้บังคับบัญชาหรือความเป็นผู้นำเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในเรื่องความผูกพันของบุคลากรในองค์การ

การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การฐานะที่เป็นระบบที่มีชีวิต (Living System) เป็นหลักประกันต่อการสร้างผลิตผลให้กับองค์การ บุคากรในองค์การมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง ต้องการงานที่มีความหมายและท้าทาย หรือคิดการสร้างสรรค์ผลงาน โดยองค์การพยายามให้บุคคลทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีความเหมาะสม เพื่อสมาชิกผู้ปฏิบัติงานงานจะได้เกิดความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้

5.2 งานวิจัยในประเทศ

อังคนึง เล็บนาค (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่ำขวัญและการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ พบว่า สภาพความพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย โอกาสความก้าวหน้าและความพอใจในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ต่อขวัญของเจ้าพนักงานเรือนจำ ในขณะเดียวกันปัญหาส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ปัญหาด้านครอบครัว เศรษฐกิจ ก็มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย

นงนุช รุ่งกลิ่น (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ พบว่าปัจจัยที่ทำให้ครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 6 ปัจจัย เรียบลำดับ คือ ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจน้อยเรียงตามลำดับ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหารงาน สถานภาพทางสังคม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2531 : 283 – 284) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาการสูญเสียกำลังคนระดับสมองในราชการพลเรือน พบว่าปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการลาออกจากราชการ หรือเปลี่ยนงานใหม่เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสภาพการเงินไม่พอใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น หรอพอใช้จ่ายแต่ต้องประหยัดมากทำให้ต้องลาออกจากราชการหรือเปลี่ยนงานใหม่ และสิ่งที่จูงใจของงานใหม่ดีกว่าก็คือค่าตอบแทนที่ดีกว่า

2. ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 90 มีปัญหาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา ทำให้ต้องลาออกจากราชการ

3. ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าและต้องการศึกษาต่อ พบว่าลักษณะงานที่ไม่ก้าวหน้าไม่เปิดโอกาสให้พัฒนาตนเอง ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้ก้าวหน้า ทำให้ต้องลาออกจากราชการ

4. ปัจจัยด้านการบริหารงานของระบบราชการ พบว่าผู้ที่ไม่พอใจในระบบราชการมีอยู่ถึงร้อยละ 90 ทำให้ต้องออกจากราชการ

ปัจจัยทั้งสี่นี้เป็นปัจจัยหลัก ส่วนปัจจัยรองที่ทำให้ข้าราชการต้องลาออกจากราชการ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความยุติธรรม สภาพการทำงาน โอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถ ลักษณะของงาน โอกาสได้ริเริ่มงานใหม่ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ระเบียบของทางราชการ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การยอมรับนับถือและความมั่นคงของงานใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2531 : 285)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูล เป็นข้าราชการสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้งหมด จำนวน 163 คน ดังรายละเอียดที่แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนแหล่งข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

หน่วยงาน	จำนวน
หน่วยตรวจสอบภายใน	6
กองกลาง	12
กองการเจ้าหน้าที่	12
กองกิจการนิสิต	8
กองคลัง	20
กองบริการการศึกษา	17
กองแผนงาน	22
กองวิเทศสัมพันธ์	6
กองธุรการองครักษ์	9
ฝ่ายส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย	7
ฝ่ายสวัสดิการนิสิต	7
ฝ่ายจัดการทรัพย์สินและสวัสดิการ	3
ฝ่ายแนะแนวและให้คำปรึกษา	6
ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา	1
ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ	5
ฝ่ายพัฒนาบุคลากร	6
ฝ่ายพัสดุกลาง	6

ตาราง 1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน
ฝ่ายยานพาหนะและความปลอดภัย	1
ฝ่ายรับนิสิตใหม่	2
ฝ่ายวินัยและนิติการ	2
ฝ่ายส่งเสริมการวิจัย	2
ฝ่ายอาคารสถานที่	3
รวมทั้งสิ้น	163

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สุขภาพ และภารกิจครอบครัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเอง โดยศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเอง โดยศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเอง โดยศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสาร และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างเครื่องมือจากตำราและเอกสารอื่น ๆ

3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามการปฏิบัติงาน แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย และแบบสอบถามปลายเปิดถามความคิดเห็นเพิ่มเติม

ตัวอย่างแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

<u>ตอนที่ 1</u> แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ [ ] 21 – 30 ปี [ ] 31 – 40 ปี

[ ] 41 – 50 ปี [ ] 51 – 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

[ ] โสด

[ ] สมรส

[ ] หย่าร้าง/หม้าย

[ ] แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

[ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[ ] ปริญญาตรี

[ ] สูงกว่าปริญญาตรี

5. เงินเดือน

[ ] ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท

[ ] ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

[ ] ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

[ ] ตั้งแต่ 20,001 ขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี

[ ] ต่ำกว่า 5 ปี

[ ] ตั้งแต่ 5 – 10 ปี

[ ] ตั้งแต่ 11 – 15 ปี

[ ] ตั้งแต่ 16 – 20 ปี

[ ] ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

7. สุขภาพ

- ด้านร่างกาย

[ ] แข็งแรง

[ ] ไม่แข็งแรง มีโรคประจำตัว (โปรดระบุ).....

- ด้านจิตใจ

[ ] ร่าเริงแจ่มใส

[ ] วิตกกังวล/เครียด เป็นบางครั้ง

[ ] วิตกกังวล/เครียด เป็นประจำ

8. ภารกิจครอบครัว ต้องดูแลรับผิดชอบ

[ ] บิดา/มารดา

[ ] สามี/ภรรยา

[ ] พี่

[ ] น้อง

[ ] อื่น ๆ โปรดระบุ.....

<u>ตอนที่ 2</u> แบบสอบถามการปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์จะศึกษาความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง ตามการกระทำของท่าน ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับการกระทำของท่านทุกครั้ง
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับการกระทำของท่านเกือบทุกครั้ง
จริงปานกลาง	หมายถึง	ข้อความตรงกับการกระทำของท่าน แต่บางครั้งไม่ตรงกับการกระทำของท่าน
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับการกระทำของท่านน้อย
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความตรงกับการกระทำของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
0	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00	ข้าพเจ้ามีความตั้งใจ และรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>

ข้อความทางบวกให้คะแนน ดังนี้

จริงที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
จริง	ให้คะแนน	4 คะแนน
จริงปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
จริงน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
ไม่จริงเลย	ให้คะแนน	1 คะแนน

ข้อความทางลบให้คะแนน ดังนี้

จริงที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

จริง ให้คะแนน 2 คะแนน

จริงปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

จริงน้อย ให้คะแนน 4 คะแนน

ไม่จริงเลย ให้คะแนน 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2.34 – 3.66 ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.00 – 2.33 ปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์จะศึกษาความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง ตามระดับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่านทุกครั้ง
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่านเกือบทุกครั้ง
จริงปานกลาง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่าน แต่บางครั้งไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
	<u>ด้านรายได้และสวัสดิการ</u>					
0	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00	บัญชีอัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u>					
0	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00	ข้าพเจ้าพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ</u>					
0	งานที่ข้าพเจ้าทำ ทำให้ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาฝึกอบรม ดูงาน จากหน่วยงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>

ข้อความทางบวกให้คะแนน ดังนี้

จริงที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

จริง ให้คะแนน 4 คะแนน

จริงปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

จริงน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

ไม่จริงเลย ให้คะแนน 1 คะแนน

ข้อความทางลบให้คะแนน ดังนี้

จริงที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน
จริง	ให้คะแนน	2 คะแนน
จริงปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
จริงน้อย	ให้คะแนน	4 คะแนน
ไม่จริงเลย	ให้คะแนน	5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.66	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์จะศึกษาความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง ตามระดับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่านทุกครั้ง
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่านเกือบทุกครั้ง
จริงปานกลาง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่าน แต่บางครั้งไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
ไม่จริงเลย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
	<u>ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน</u>					
0	สถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
00	ข้าราชการได้รับความสะดวกในการใช้ห้องน้ำห้องสุขา.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</u>					
0	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน	.....	.....	.....	.....	.....
00	ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</u>					
0	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
00	เพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน.....	.....	.....	.....	.....	.....

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>

ข้อความทางบวกให้คะแนน ดังนี้

จริงที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

จริง ให้คะแนน 4 คะแนน

จริงปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

จริงน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

ไม่จริงเลย ให้คะแนน 1 คะแนน

ข้อความทางลบให้คะแนน ดังนี้

จริงที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
จริง	ให้คะแนน	2	คะแนน
จริงปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
จริงน้อย	ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่จริงเลย	ให้คะแนน	5	คะแนน

. เกณฑ์การแปลความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง	
2.34 – 3.66	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง	
1.00 – 2.33	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ	

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 คน ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในข้อคำถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ นำไปหาค่าอำนาจจำแนก

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ และแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซ็นต์ เพื่อแบ่งเป็นกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละข้อด้วย t - test จากนั้น คัดเลือกแบบสอบถามข้อที่มีค่า p ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการวิจัย พบว่าแบบสอบถามแต่ละฉบับมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ดังนี้

2.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการปฏิบัติงาน มีจำนวน 12 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ p 0.3380 ถึง 0.7839

2.2 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 23 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ p 0.1004 ถึง 0.3587

2.3 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 25 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ p 0.0799 .ถึง 0.8022

3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในข้อ 2 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ดังนี้

3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .8788

3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .7305

3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .8810

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 22 หน่วยงาน โดยดำเนินงานเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือถึงข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2543 ถึงวันที่ 19 มกราคม 2544 โดยแจกแบบสอบถามกับแหล่งข้อมูล จำนวน 163 ฉบับ

3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมารวมทั้งสิ้น 159 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.55 และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำกับข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าร้อยละในแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยหาความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สุขภาพ และภารกิจครอบครัว

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4

3. ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test

4. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ F-test.

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 25 ธ.ค. 43 - 19 ม.ค. 44

1. สถิตพื้นฐาน ได้แก่

   1.1 ค่าร้อยละ

   1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

   1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

   2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยการทดสอบค่า p โดยใช้สูตร t-test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2535 : 139)

   2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2535 : 133)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

   3.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านต่าง ๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

   3.2 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อจะให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนประชากร
F	แทน	สถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – Distribution
df	แทน	Degree of Freedom
SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Squares
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอดของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบมาตรฐาน
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการโดยใช้คะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยใช้คะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y แทน การปฏิบัติงานของข้าราชการ

X_1 แทน เพศ

X_2 แทน อายุ

X_3 แทน สถานภาพสมรส

X_4 แทน ระดับการศึกษา

X_5 แทน เงินเดือน

X_6 แทน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

X_7 แทน สุขภาพด้านร่างกาย

X_8 แทน สุขภาพด้านจิตใจ

X_9 แทน ภารกิจครอบครัว

X_{10} แทน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการ

X_{11} แทน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

X_{12} แทน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ

X_{13} แทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

X_{14} แทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

X_{15} แทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปคิดค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านต่าง ๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3. การค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> จำนวนและร้อยละของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เป็นแหล่งประชากร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

เงินเดือน ประสบการณ์ สุขภาพร่างกาย สุขภาพด้านร่างกาย สุขภาพด้านจิตใจ และภารกิจครอบครัว

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

ผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ สุขภาพร่างกาย สุขภาพด้านร่างกาย สุขภาพด้านจิตใจ และภารกิจครอบครัว ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยด้านส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	51	32.1
- หญิง	108	67.9
อายุ		
- 21 ถึง 30 ปี	36	22.6
- 31 ถึง 40 ปี	58	36.5
- 41 ถึง 50 ปี	59	37.1
- 51 ถึง 60 ปี	6	3.8
สถานภาพสมรส		
- โสด	59	37.1
- สมรส	94	59.1
- หย่าร้าง/ม่าย.	4	2.5
- แยกกันอยู่	2	1.3
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	6.9
- ปริญญาตรี	95	59.7
- สูงกว่าปริญญาตรี	43	33.4
เงินเดือน		
- 5,000 – 10,000 บาท	43	27.0
- 10,001 – 15,000 บาท	57	35.8
- 15,001 – 20,000 บาท	35	22.0
- 20,001 บาทขึ้นไป	24	15.2

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยด้านส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน		
- ต่ำกว่า 5 ปี	10	6.3
- 5 – 10 ปี	45	28.3
- 11 – 15 ปี	30	18.9
- 16 – 20 ปี	25	15.7
- 21 ปีขึ้นไป	49	30.8
สุขภาพ		
- ด้านร่างกาย		
- แข็งแรง	147	92.5
- ไม่แข็งแรง	12	7.5
- ด้านจิตใจ		
- ร่าเริง	86	54.1
- เครียดบางครั้ง	65	40.9
- เครียดประจำ	8	5.0
ภารกิจครอบครัว		
- บิดา/มารดา	73	45.9
- สามี/ภรรยา	28	17.6
- น้อง	3	1.9
- อื่น ๆ	34	21.4
- ไม่ระบุ	21	13.2

จากตาราง 2 เมื่อจำแนกปัจจัยด้านส่วนตัวตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ สุขภาพร่างกาย สุขภาพด้านร่างกาย สุขภาพด้านจิตใจ และภารกิจครอบครัว พบว่า

1. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.90 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.10

2. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 และอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ

3. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.1

4. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.7

5. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากเงินเดือนอยู่ในระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.8

6. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.8 และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 ตามลำดับ

7. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากสุขภาพด้านร่างกายแข็งแรง คิดเป็นร้อยละ 92.5

8. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากสุขภาพด้านจิตใจร่าเริง คิดเป็นร้อยละ 54.1 และเครียดเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.9 ตามลำดับ

9. ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากมีภารกิจครอบครัวต้องดูแลบิดามารดา คิดเป็นร้อยละ 45.9

<u>ตอนที่ 2</u> ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D	การแปลความหมาย
<u>แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน</u>			
ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.03	.48	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.53	.59	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ	3.11	.79	ปานกลาง
<u>ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
ด้านสิ่งสนับสนุนในการปฏิบัติงาน	2.80	.71	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	3.26	.82	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.39	.72	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 3 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

<u>ตอนที่ 3</u> ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	การแปลความหมาย
1. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ	4.31	.66	สูง
2. มีความตั้งใจและรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.41	.64	สูง
3. ปฏิบัติงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา	3.96	.71	สูง
4. ประสานงานในการปฏิบัติงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ดี	3.90	.65	สูง
5. ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	4.02	.63	สูง
6. พยายามศึกษาหาความรู้เพื่อนำมาพัฒนางาน	3.96	.72	สูง
7. ยินดีตอบปัญหากับผู้มาติดต่อโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	3.73	.85	สูง
8. สามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเองในการทำงาน	3.88	.73	สูง
9. มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน	3.79	.69	สูง
10. มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.91	.74	สูง
11. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.99	.67	สูง
12. มีอิสระในการทำงาน	3.53	.91	ปานกลาง
รวม	3.95	.44	สูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 4 พบว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานในแต่ละด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.79 – 4.41 ยกเว้นด้านการมีอิสระในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

<u>ตอนที่ 4</u> ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ สุขภาพร่างกาย สุขภาพด้านร่างกาย สุขภาพด้านจิตใจ ภารกิจครอบครัว แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน กับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_{10}	X_{11}	X_{12}	X_{13}	X_{14}	X_{15}	Y
X_1	1.0000	-.0447	-.0772	-.1291	-.1217	-.0342	.0433	.0678	.0293	-.0310	.0572	-.0580	.0178	.0313	.1101	.0863
X_2		1.0000	.31078**	.2705**	.5937**	.6135**	-.0752	.1037	.0981	.0461	.0933	.0572	.0110	.1327	.0613	.1772*
X_3			1.0000	.1204	.3046**	.3575**	-.0874	.0359	.1102	.0677	.0638	-.0520	-.0123	.0381	.0914	.0319
X_4				1.0000	.5630**	.3558**	-.0896	.0295	-.0514	-.0371	.0135	.1314	.0083	.1012	.1009	.1641*
X_5					1.0000	.7562**	-.0004	.0588	.1246	.1009	.0189	.1803	-.0217	.1628	.0219	.1698*
X_6						1.0000	-.0957	.0512	.0940	.0787	.0277	.0657	.0395	.1357	.0398	.1943*
X7							1.0000	.0759	-.0754	-.0295	-.1490	-.0267	-.0255	.0292	-.0920	-.1481
X_8								1.0000	.2248**	-.2509**	-.2074**	-.1287	-.1298	-.1217	-.1977**	-.1359
X_9									1.0000	.0669	.0407	-.0641	-.0470	-.0435	-.0002	-.0711
X_{10}										1.0000	.2500**	.4391**	.2041**	.3076**	.2604	.1817*
X_{11}											1.0000	.4285**	.3320**	.5031**	.4540**	.1884*
X_{12}												1.0000	.2914**	.6774**	.4197**	.1843*
X_{13}													1.0000	.4573**	.1214	.0287
X_{14}														1.0000	.4333**	.1967*
X_{15}															1.0000	.3990**
Y																1.0000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับการปฏิบัติงาน มีค่าระหว่าง -.0920 กับ .7562 โดยมีความสัมพันธ์กันอย่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 13 คู่ และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวพยากรณ์กับการปฏิบัติงานพบว่ามีค่าระหว่าง 0.0711 – 0.3990 โดยปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านส่วนตัว ซึ่งได้แก่ อายุ (X_2) ระดับการศึกษา (X_4) เงินเดือน (X_5) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (X_6) แรงจูงใจด้านรายได้และสวัสดิการ(X_{10}) แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_{11}) แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ (X_{12}) และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ (X_1) สถานภาพการสมรส (X_3) สุขภาพด้านร่างกาย (X_7) สุขภาพด้านจิตใจ (X_8) ภารกิจครอบครัว (X_9) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

<u>ตอนที่ 5</u> ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

ตาราง 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้การวิเคราะห์แบบ Stepwise

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	15	7.21730	.4811	2.9768**
Residual	143	23.11324	1616	

** มีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สุขภาพด้านร่างกาย สุขภาพด้านจิตใจ ภารกิจครอบครัว รายได้และสวัสดิการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ ซึ่งคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Stepwise

ตัวแปร	b	SB_b	β	T
X_{15}	.2433	.0446	.3990	5.453**
$X_{15}X_6$	.0583	.0235	.1787	2.480*

R = .4371

R^2 = .1911

SE = .3965

A = 2.9429

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยเรียงลำดับจากตัวพยากรณ์ที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงาน-อธิการบดี ได้ร้อยละ 19.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้คะแนนดิบ

$$Y = 2.9429 + .2433(X_{15}) + .0583(X_6)$$

สมการณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .3990(X_{15}) + .1787(X_6)$$

X_{15} แทน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

X_6 แทน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลดีที่สุดต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

แหล่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ.2543 จำนวน 163 คน เป็นชาย 53 คน เป็นหญิง 110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> เป็นแบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของข้าราชการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สุขภาพ และภารกิจครอบครัว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ p 0.3380 ถึง 0.7839 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8788

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 23 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ p 0.1004 ถึง 0.3587 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7305

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ p 0.0799 ถึง 0.8022 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8810

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าร้อยละของข้อมูลด้านส่วนตัว
2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถามการปฏิบัติงาน แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
4. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านส่วนตัวตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ สุขภาพร่างกาย สุขภาพด้านร่างกาย สุขภาพด้านจิตใจ และภารกิจครอบครัว พบว่า

1.1 ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.90 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.1

1.2 ราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 และอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ

1.3 ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.1

1.4 ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.7

1.5 ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากเงินเดือนอยู่ในระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.8

1.6 ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.8 และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 ตามลำดับ

1.7 ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากสุขภาพด้านร่างกายแข็งแรง คิดเป็นร้อยละ 92.5

1.8 ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากสุขภาพด้านจิตใจร่าเริง คิดเป็นร้อยละ 54.1 และเครียดเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.9 ตามลำดับ

1.9 ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนมากมีภารกิจครอบครัวต้องดูแลบิดามารดา คิดเป็นร้อยละ 45.9

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนตัวที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ ของข้าราชการ อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติงานในแต่ละด้านพบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ มีความตั้งใจและความผิดชอบในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา ประสานงานในการปฏิบัติงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ดี ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด พยายามศึกษาหาความรู้เพื่อนำมาพัฒนางาน ยินดีตอบปัญหากับผู้มาติดต่อโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย สามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเองในการทำงาน มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.79 – 4.41 ยกเว้นด้านการมีอิสระในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

2. ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจด้านรายได้และสวัสดิการ แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน และแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ สถานภาพสมรส สุขภาพด้านร่างกาย สุขภาพด้านจิตใจ และภารกิจครอบครัว มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยเรียงลำดับจากตัวพยากรณ์ที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ร้อยละ 19.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สมการที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

3.1 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.9429 + .2433(X_{15}) + .0583(X_6)$$

3.2 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .3990(X_{15}) + .1787(X_6)$$

X_{15} แทน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

X_6 แทน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สรุปข้างต้น พบว่า

1. ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ มีความตั้งใจและความผิดชอบในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา ประสานงานในการปฏิบัติงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ดี ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด พยายามศึกษาหาความรู้เพื่อนำมาพัฒนางาน ยินดีตอบปัญหากับผู้มาติดต่อโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย สามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเองในการทำงาน มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ส่วนการมีอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจด้านรายได้และสวัสดิการ แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน และแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ สถานภาพสมรส สุขภาพด้านร่างกาย สุขภาพด้านจิตใจ และภารกิจครอบครัว มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.1 อายุ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการที่มีอายุน้อยและอายุมากจะปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ สำหรับข้าราชการที่มีอายุมากยิ่งตั้งใจปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับอารีรัตน์ หิรัญโร (2532 : 54 - 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาพบว่าครูในกลุ่มอายุมาก มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าครูกลุ่มอายุน้อย

2.1.2 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานมานาน จึงมีรู้ความเข้าใจและความชำนาญในปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ส่วนข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่สูง สามารถใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานบางอย่างที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถสูง ให้สำเร็จลุล่วงได้ ซึ่งสอดคล้องกับสำเนาว์ ขจรศิลป์ (2525 : 50 – 53) ได้ศึกษากำลังขวัญของข้าราชการฝ่ายกิจการนักศึกษาในประเทศไทย พ.ศ.2525 พบว่าข้าราชการที่มีวุฒิปริญญาเอกมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานสูง ส่วนข้าราชการวุฒิการศึกษาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.3 เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเงินเดือนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับพิรพรต หุ่นจริญ (2535 : 31 – 36) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พบว่าข้าราชการที่มีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีเงินเดือนต่ำ

2.1.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะงานบางอย่างข้าราชการต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานทำให้ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับพุฒิ กิตติมาวิกรม (2537 : 58 – 61) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระยะเวลาในการทำงานกับธนาคาร พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับธนาคารนานกว่ามีขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับธนาคารนานน้อยกว่า

2.1.5 รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะรายได้และสวัสดิการที่ได้รับเป็นสิ่งเอื้ออำนวยที่สำคัญในการดำรงชีวิต และเป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับเทพวัลย์ สุชาติ (2530 : 45 – 46) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์พบว่าเงินเดือนและ

สวัสดิการที่เหมาะสมเป็นค่าตอบแทนที่เกิดจากการประเมินผลรายได้กับปริมาณงานที่ทำ ดังนั้น ถ้ารายได้ไม่เพียงพอในการดำรงชีพแล้ว ย่อมให้เกิดความไม่พอใจตามมา อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

2.1.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ข้าราชการเกิดความพอใจในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับเดเรียนด้า (Dereinda. 1984 : 1267 – A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงได้แก่ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชา

2.1.7 ความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ อันจะส่งผลต่อเกียรติยศและชื่อเสียงของตนเองและวงศ์ตระกูล ซึ่งสอดคล้องกับกล้า ทองขาว (2523 : 52 – 55) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าความก้าวหน้าส่งผลต่อขวัญของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2 ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

2.2.1 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการทำงานจะสำเร็จได้ ข้าราชการจะต้องมีการช่วยเหลือกัน ประสานงานและปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานอีกคนไม่อยู่หรือลา ซึ่งสอดคล้องกับอุบล ภัศระ (2535 : 77 – 80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษาผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยย่อยของปัจจัยสุขศาสตร์ พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของครูได้

2.2.2 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาสามารถให้คุณและให้โทษกับผู้ปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังมีอิทธิพลในการให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ หรือท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับเดเรียนด้า (Dereinda. 1984 : 1267 – A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงได้แก่ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชา

3. ปัจจัยด้านส่วนตัวและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 โดยเรียงลำดับจากตัวพยากรณ์ที่ส่งผลมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด ได้แก่ ความสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ

3.1 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าในการทำงานข้าราชการต้องช่วยเหลือกัน มีความสามัคคีในหมู่คณะ ถ้ามีปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานต้องช่วยกันหาวิธีการในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้งานที่ปฏิบัติอยู่บรรลุตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้าม หากผู้ร่วมงานเกิดความขัดแย้ง ขาดการร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน ต่างคนต่างทำงานของตนเอง และเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานไม่ได้ปรึกษาหารือกันเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาจะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่ไม่ประสบความสำเร็จ ดังที่ แอปเปิลไวท์ (สังคม โทปุรินทร์. 2536 : 39 ; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965) กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น การมีความสุขในการทำงาน เพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้การมีทัศนคติที่ดีต่องาน ส่วนบาร์นาร์ด (Bardnard. 1974 : 142 – 148) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานองค์ประกอบหนึ่งคือ ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน นอกจากนี้ สุพัตรา สุภาพ (2536 : 138 – 140) ได้กล่าวว่าเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้เราอยากทำงานหรืออยากหนีงาน ซึ่งโดยทั่วไปมนุษย์จะชอบอยู่กับคนอื่น และไม่อยากแตกต่างกับคนอื่น บางครั้งเราทำอะไรตามเพื่อน แม้จะฝืนใจทำเพื่อให้เขายอมรับ การให้เพื่อนยอมรับจึงเป็นแรงจูงใจให้อยากทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบล ภัศระ (2535 : 77 – 80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยย่อยของปัจจัยสุขศาสตร์ พบว่าความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของครูได้ และแมนนิ่ง (สนธิ์ คชสิทธิ์. 2524 : 19 ; อ้างอิงจาก Manning. 1977) ได้ศึกษาเรื่องสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับคณะกรรมการโรงเรียน เป็นตัวจูงใจในการทำงานของอาจารย์ ส่วนเดเรียนด้า (Dereinda. 1984 : 1267 – A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงได้แก่ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชา

3.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นอันดับสอง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สามารถมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน หรือเสนอขอเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้ชำนาญการ ซึ่งสอดคล้องกับพุฒิ กิตติมาวิกรม (2537 : 58 – 61) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ระยะเวลาในการทำงานกับธนาคาร พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับธนาคารนานกว่ามีขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับธนาคารนานน้อยกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลงานวิจัยครั้งนี้พบว่า อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้และสวัสดิการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลงานการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยคาดว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการนำไปประกอบการพิจารณาวางนโยบาย และพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

1.2 เนื่องจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ดีที่สุดดังนั้น ผู้บริหารควรจะต้องเสริมสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้ดียิ่งขึ้น อาทิ จัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงาน รวมถึงงบประมาณจัดหาสิ่งสนับสนุนต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำงาน จัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานจะต้องแบ่งงานให้ข้าราชการแต่ละคนปฏิบัติอย่างเสมอภาค พิจารณาความดีความชอบของข้าราชการด้วยความยุติธรรม ทั้งนี้ เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างข้าราชการกับเพื่อนร่วมงาน และหากหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีจัดอบรม หรือสัมมนา ตลอดทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ควรสอดแทรกกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างข้าราชการกับเพื่อนร่วมงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.3 สำหรับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้เป็นลำดับที่สอง ผู้บริหารควรจัดอบรมให้กับข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยจัดหลักสูตรที่ให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดีในแต่ละกอง และฝ่าย ได้เข้าอบรม สัมมนา อย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการแต่ละคน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและติดตามผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาทิ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาความดีความชอบ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น สำนักงานเลขานุการคณะ/สถาบัน/สำนัก สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กนกวรรณ ร่วมไทย. (2530) *บรรยากาศองค์การกับผลกระทบต่อทัศนคติต่องานด้านบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานผู้ให้บริการของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด.* สารนิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.

กรองจิตต์ พรหมรักษ์. (2529) *แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

กิติ ตยัคคานนท์. (2532) *เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ : บริษัทเชษฐสตูดิโอ จำกัด.

โควิน คลังแสง. (2536) *การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่องเทคนิคการจูงใจในการทำงานสำหรับผู้บริหารวิชาการ ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

โชคดี รักทอง. (2531). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

โชติ เกิดบัณฑิต. (2539) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

เทพวัลย์ สุชาติ. (2530) *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์.* วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

นงนุช รุ่งกลิ่น. (2528) *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.

บรรหาร ราชมณี. (2529) *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนตัวและแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงาน ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.

พุฒิชาย กิตติมาวิกร. (2537) *ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).* ปริญญานินธ์ พบ.ม กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พยอม วงศ์สารศรี. (2534) *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยครูสวนดุสิต.

"พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2541," (2541, 4 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 115 ตอนที่ 57 ก.

พริพรต หุ่นเจริญ. (2535) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

พวงเพชร วัชรอยู่. (2526) *แรงจูงใจกับการทำงาน*. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2535) *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ฟิงเกอร์ปริ้นแอนด์มีเดีย จำกัด.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2533) *เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การหน่วยที่ 1 – 7*. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช.

มาลินี แซ่เตียง. (2534) *ทัศนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อวิชาชีพและสภาพแวดล้อม*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

เมธี ปิลันธนานนท์. (2528). *การวางแผนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

วรรณภา ณ สงขลา. (2530). *บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. สารนิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.

วิจิตร วรุตบางกูร. (2525) *การวางแผนผังและพัฒนาสถานศึกษา*. สมุทรปราการ : ขนิษฐาการพิมพ์และโฆษณา.

วิจิตร อาวะกุล. (2528). *เทคนิคมนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮาท์.

วินัย วีระวัฒนานนท์. (2530). *สิ่งแวดล้อมทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สนธิ์ คชสิทธิ์. (2524). *สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ประจำสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

...

...

...

สังคม โทปุรินทร์. (2536) *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการบริหารกับความพึงพอใจในงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

สมบัติ เทศน้อย. (2527). *ปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2517). *การบริหารการศึกษา.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวีการ. (2527). *การติดต่อสื่อสารขององค์การ.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณากิจ.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2532) *มนุษยสัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร.* กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

สุพัตรา สุภาพ. (2536). *เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ : เน้นพฤติกรรมมนุษย์.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.

สำเนาว์ ขจรศิลป์. (2525). *การศึกษากำลังขวัญข้าราชการฝ่ายกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศไทย พ.ศ.2525.* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา.

อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

อังคนึง เล็บนาค. (2528). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.

อังคณา โกสีย์สวัสดิ์. (2534). *ความผูกพันกับสถาบัน และความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน.* กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

อารีย์ ไชยมงคล. (2532). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.

อารีรัตน์ หิรัญโร. (2531). *แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

อุบล ภัศระ. (2535). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

Barnard, Chester I. (1974). *The Functions of The Execution*. 30th Anniversary ed. Cambridge, Harverd University.

Barry, Phyllis Hasbrouck. (1988, February). *"Facilitating and Liniting Factors in Job Related Computer use Of Illinois Community College Personnel,"* Dissertation Abstracts International. 48(8) : 1960-A.

Burach, Elmer H. and Smith, Robert D. (1982). *Personnel Management : A Human Resource System Approch.* New York : John Wiley & Son.

Dereienda, Ridwan. (1984, November). *"The Relationships between Job satisfaction and Job Performance Among County Agents in the Wisconsin Cooperative Extension Service,"* Dissertation Abstracts International. 45 : 1267-A.

Fiedler, Fred E. and Garcia, J.E. (1987). *New Approaches to Effective Leadership, Cognitive Resources and Organization Performance.* New York : john Wiley and Sons.

Fiedler, Fred E., Chamers, Marlin M. and Morhar, Linda. (1976). *Imporving Leadership, Effectiveness : the Leader Match Concept.* New York : John Wiley and Sons Inc..

Glission, Charles and Mark Durick. (1988, March). *"Predicting of Jobs Satisfaction and Organization Commitment in Human Service Organization,"* Administration Science Quarterly. 33(1) : 61 – 81.

Lewin, Kurt and Tolman, Edward. (1960*). Public Personal Administration.* New York : WW Newton Co..

Luthan, Fred. *Organization Behavior.* (1989) Singapore : McGraw-Hill Book Co.

Porter, Lyman W. and Steers, Richard M. (1983). *Motivation and Work Behavior.* New York : McGraw-Hill Book Co.

ԱՇԽԱՏԱՆՔ

ภาคผนวก ก

1.หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

25 ธันวาคม 2543

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน

ด้วย ข้าพเจ้า นายชัยพร ถาวรรัตน์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บุคคล 5 สังกัดงานบริหารงานบุคคล กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งกำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขณะนี้ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่องการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้น เพื่อให้สารนิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จด้วยดี ใคร่ขอความกรุณาจากท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยพร ถาวรรัตน์)

งานบริหารงานบุคคล
กองการเจ้าหน้าที่
โทร.5634, 5638

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว สภาพความเป็นจริง ความปรารถนาหรือความต้องการของข้าราชการในปฏิบัติงาน ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด คำตอบที่ได้ไม่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของท่าน เพราะ**คำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ แต่จะนำคำตอบในภาพรวมไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อข้าราชการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ** จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง ตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด โดยตอบให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ [ ] 21 – 30 ปี [ ] 31 – 40 ปี

[ ] 41 – 50 ปี [ ] 51 – 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

[ ] โสด

[ ] สมรส

[ ] หย่าร้าง/หม้าย

[ ] แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

[ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[ ] ปริญญาตรี

[ ] สูงกว่าปริญญาตรี

5. เงินเดือน

[ ] ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท

[ ] ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท

[ ] ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท

[ ] ตั้งแต่ 20,001 ขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

[ ] ต่ำกว่า 5 ปี

[ ] ตั้งแต่ 5 – 10 ปี

[ ] ตั้งแต่ 11 – 15 ปี

[ ] ตั้งแต่ 16 – 20 ปี

[ ] ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

7. สุขภาพ

- ด้านร่างกาย

[ ] แข็งแรง

[ ] ไม่แข็งแรง

มีโรคประจำตัว (โปรดระบุ).....

- ด้านจิตใจ

[ ] ร่าเริงแจ่มใจ

[ ] วิตกกังวล/เครียด เป็นบางครั้ง

[ ] วิตกกังวล/เครียด เป็นประจำ

8.ภารกิจครอบครัว ต้องดูแลรับผิดชอบ

[ ] บิดา/มารดา

[ ] สามี/ภรรยา

[ ] พี่

[ ] น้อง

[ ] อื่น ๆ โปรดระบุ.....

<u>ตอนที่ 2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์จะศึกษาความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง

ข้อดี	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
1	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ	.....	.....	.....	.....	.....
2	ข้าพเจ้ามีความตั้งใจและรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	.....	.....	.....	.....	.....
3	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา	.....	.....	.....	.....	.....
4	ข้าพเจ้าประสานงานในการปฏิบัติงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ดี	.....	.....	.....	.....	.....
5	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	.....	.....	.....	.....	.....
6	ข้าพเจ้าพยายามศึกษาหาความรู้เพื่อนำมาพัฒนางาน	.....	.....	.....	.....	.....
7	ข้าพเจ้ายินดีตอบปัญหากับผู้มาติดต่อโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	.....	.....	.....	.....	.....
8	ข้าพเจ้าสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเองในการทำงาน	.....	.....	.....	.....	.....
9	ข้าพเจ้ามีการวางแผนในการปฏิบัติงาน	.....	.....	.....	.....	.....
10	ข้าพเจ้าตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	.....	.....	.....	.....	.....
11	ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	.....	.....	.....	.....	.....
12	ข้าพเจ้ามีอิสระในการทำงาน	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์จะศึกษาความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง

ข้อดี	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
1	เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ	.....	.....	.....	.....	.....
2	บัญชีอัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	.....	.....	.....	.....	.....
3	การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานข้าพเจ้า สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละคน	.....	.....	.....	.....	.....
4	สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากทางราชการ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สมควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงให้เพิ่มมากขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
5	มหาวิทยาลัยมีแหล่งเงินกู้ให้ผู้ที่ต้องการกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยอย่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
6	มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีการจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในราคาถูกให้แก่ข้าราชการ	.....	.....	.....	.....	.....
7	มหาวิทยาลัยสนับสนุนเรื่องทุนการศึกษาให้กับข้าราชการเพื่อศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
8	ข้าราชการได้รับความสะดวกในการรักษาพยาบาล จากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	.....	.....	.....	.....	.....
9	มหาวิทยาลัยควรจัดรถรับ-ส่ง ให้แก่ข้าราชการ	.....	.....	.....	.....	.....
10	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ	.....	.....	.....	.....	.....
11	ข้าพเจ้าพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	.....	.....	.....	.....	.....
12	งานที่ข้าพเจ้าทำในปัจจุบันเป็นอุปสรรคต่อชีวิตครอบครัว	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อดี	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
13	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายในปัจจุบันท้าทายความรู้ความสามารถของข้าพเจ้าทำให้อยากทำงานนั้นต่อไป	.....	.....	.....	.....	.....
14	ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ต้องทำงานที่นอกเหนือจากงานประจำ	.....	.....	.....	.....	.....
15	งานประจำที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีมากเกินไปจนไม่สามารถทำให้เสร็จทันเวลา	.....	.....	.....	.....	.....
16	งานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีมากเกินไป จนเป็นอุปสรรคต่องานประจำที่ต้องรับผิดชอบ	.....	.....	.....	.....	.....
17	งานที่ข้าพเจ้าทำ ทำให้ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ	.....	.....	.....	.....	.....
18	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ	.....	.....	.....	.....	.....
19	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ฝึกอบรม สัมมนาดูงาน	.....	.....	.....	.....	.....
20	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
21	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
22	ความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการจะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ตลอดทั้งความขยันหมั่นเพียรของข้าพเจ้า	.....	.....	.....	.....	.....
23	การที่ข้าพเจ้าทุ่มเทให้กับงานทำให้ข้าพเจ้ามีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์จะศึกษาความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและการบริหารงาน และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบแต่ละข้อ

ข้อดี	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
1	สถานที่ทำงานเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	.....	.....	.....	.....	.....
2	ข้าราชการได้รับความสะดวกในการใช้ห้องน้ำห้องสุขา	.....	.....	.....	.....	.....
3	มีการจัดห้องหรือจัดแบ่งที่ทำงานให้แก่ข้าราชการอย่างเป็นสัดส่วน	.....	.....	.....	.....	.....
4	หน่วยงานของข้าพเจ้ามีวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
5	หน่วยงานของข้าพเจ้ามีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
6	หน่วยงานของข้าพเจ้ามีทั้งโทรศัพท์และโทรสารที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	.....	.....	.....	.....	.....
7	หน่วยงานของข้าพเจ้ามีบุคลากรที่คอยช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน อาทิ ส่งเอกสาร ถ่ายเอกสาร	.....	.....	.....	.....	.....
8	หน่วยงานของข้าพเจ้าได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอในการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
9	ผู้บังคับบัญชาแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
10	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน	.....	.....	.....	.....	.....
11	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ปรึกษาหารือเรื่องงานได้ตลอดเวลา	.....	.....	.....	.....	.....
12	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อดี	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
13	ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการปฏิบัติงานที่ท่านได้ปฏิบัติ	.....	.....	.....	.....	.....
14	ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม	.....	.....	.....	.....	.....
15	ผู้บังคับบัญชาสามารถหาแนวทางแก้ปัญหาของหน่วยงานได้	.....	.....	.....	.....	.....
16	ผู้บังคับบัญชาพร้อมจะร่วมรับผิดชอบในกรณีที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานผิดพลาด	.....	.....	.....	.....	.....
17	ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจที่ได้ปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน	.....	.....	.....	.....	.....
18	ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	.....	.....	.....	.....	.....
19	เพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของข้าพเ	.....	.....	.....	.....	.....
20	เพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือข้าพเจ้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	.....	.....	.....	.....	.....
21	เพื่อนร่วมงานเป็นคนไม่เห็นแก่ตัว เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน	.....	.....	.....	.....	.....
22	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า	.....	.....	.....	.....	.....
23	เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะเผชิญงานหนักร่วมกัน	.....	.....	.....	.....	.....
24	เพื่อนร่วมงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์โดยไม่ปิดบัง	.....	.....	.....	.....	.....
25	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการปฏิบัติงานข้าพเจ้ามักจะปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 8 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ข้อ	p
1	.4771
2	.4619
3	.6736
4	.6724
5	.7161
6	.7839
7	.3380
8	.5391
9	.5238
10	.6520
11	.6691
12	.5345

ตาราง 9 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	p
1	.2866
2	.2275
3	.2849
4	.2274
5	.1782
6	.1270
7	.2504
8	.1240
9	.2650
10	.2835
11	.1004
12	.1286
13	.1101
14	.2121
15	.1037
16	.2536
17	.2379
18	.3701
19	.2400
20	.3532
21	.3587
22	.1886
23	.2416

ตาราง 10 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ข้อ	P
1	.4881
2	.3131
3	.3179
4	.2663
5	.2961
6	.2140
7	.0935
8	.2951
9	.2232
10	.6065
11	.8022
12	.6892
13	.5510
14	.3306
15	.0799
16	.5639
17	.7134
18	.3714
19	.4407
20	.6039
21	.4466
22	.5777
23	.7551
24	.5890
25	.2545

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล นายชัยพร ถาวรรัตน์

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 81/171 หมู่บ้านปรีชา 9 ถนนรามคำแหง 184
เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

ตำแหน่งหน้าที่ เจ้าหน้าที่บุคคล 5

สถานที่ทำงานปัจจุบัน กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติการศึกษา

2538	อนุปริญญาศิลปศาสตร์ (การบริหารธุรกิจ) จากสถาบันราชภัฏจันทรเกษม
2541	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) กลุ่มวิชาการบริหารงานบุคคล จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2544	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ