ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

นางราชาวดี เพชรรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2560

The Attitude towards Work, Needs for Training and Achievement Motivation Factors Affecting Work Performance of Local Administration Organization Personnel in the Three Southern Border Provinces

Mrs. Rachawadee Petcharat

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Education in Guidance and Psychological Counseling

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
ชื่อและนามสกุล	นางราชาวดี เพชรรัตน์
แขนงวิชา	การแนะแนว
สาขาวิชา	ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2560

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ครรชิต แสนอุบล)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา)

.....ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมคิด พรมจุ้ย)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัย นางราชาวดี เพชรรัตน์ **รหัสนักศึกษา** 2562800470 **ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (2) เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และสถานที่ทำงานปัจจุบัน และ (3) เพื่อศึกษาอำนาจทำนายการปฏิบัติงานจากปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 370 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) บุคลากรที่มีอายุ การศึกษา และสถานที่ทำงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรม และปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ร้อยละ 18.00

คำสำคัญ เจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การปฏิบัติงาน บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

Thesis title: The Attitude towards Work, Needs for Training and Achievement Motivation Factors Affecting Work Performance of Local Administration Organization Personnel in the Three Southern Border Provinces
Researcher: Mrs. Rachawadee Petcharat; **ID:** 2562800470;
Degree: Master of Education (Guidance and Psychological Counseling);
Thesis advisors: (1) Dr. Wunlapa Sabaiying, Assistant Professor;
(2) Dr. Niranart Sansa, Assistant Professor; **Academic year**: 2017

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the levels of work performance, attitude towards work, needs for training, and achievement motivation of local administration organization personnel in the three southern border provinces; (2) to compare levels of work performance of the personnel as classified by gender, age, educational level, work duration, and current workplace; and (3) to study the power of predicting work performance of the personnel using the factors of attitude towards work, needs for training, and achievement motivation as predicting factors.

The research sample consisted of 370 personnel of local administration organizations in the three southern border provinces, obtained by stratified random sampling. The employed research instrument was a questionnaire on personal background, attitude towards work, needs for training, achievement motivation, and work performance of local administration organization personnel in the three southern border provinces. Statistics employed for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The research findings showed that (1) the local administration organization personnel in the three southern border provinces had overall levels of work performance, attitude towards work, needs for training, and achievement motivation at the high level; (2) the personnel with different ages, educational levels, and current workplaces differed significantly in their levels of work performance; and (3) the factors affecting work performance of local administration organization personnel in the three southern border provinces were the needs for training factor, and attitude towards work factor, both of which were significant at the .05 level, and they could be combined to predict work performance of local administration organization personnel in the three southern border provinces by 18.00 percent.

Keywords: Attitude towards work, Needs for training, Achievement motivation, Work performance, Local administration organization personnel, Three southern border provinces

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จขึ้นมาได้ เนื่องจากความเมตตาของอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง ที่ท่านได้สละเวลาที่มีค่าในการให้คำปรึกษา ช่วยแนะนำ ตรวจ แก้ไขความเรียบร้อยทั้งยังติดตามความคืบหน้าของงานอยู่เสมอ ทั้งๆที่ท่านมีภาระงานมากมายที่ต้องรับผิดชอบ ขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และอาจารย์สาขาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาทุกๆท่าน ในความห่วงใย ความเมตตาที่มีให้เสมอมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ดร.บุญสิทธิ์ ไชยชนะ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อาจารย์ศรีประไพ อุดมละมุน อาจารย์ประธานสาขาวิชาการพัฒนาชุมชนมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และ ดร.ธีรพงศ์ เพชรรัตน์ ประชาสัมพันธ์จังหวัดตรังที่ให้ความอนุเคราะห์ สละเวลาช่วยตรวจเครื่องมือวิจัย

กราบขอบพระคุณมารดา นางประณีต ปสันตา และสามี ดร.ธีรพงศ์ เพชรรัตน์ ที่เป็นกำลังใจ ช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ สนับสนุนส่งเสริมทุกๆอย่างมาโดยตลอด รวมทั้งนายพชร เพชรรัตน์ บุตรชายที่เป็นแรงบันดาลใจให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จ เพราะผู้วิจัยต้องการให้บุตรเห็นว่าการศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญและเพื่อเป็นแบบอย่างของการศึกษาที่ดีแก่บุตร ได้ดำเนินรอยตามให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

และท้ายที่สุดกราบขอบพระคุณบิดา นายสุรพันธ์ ปสันตา ผู้ซึ่งปรารถนาให้ผู้วิจัยได้ศึกษาในระดับมหาบัณฑิต และเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ให้กลับมาตั้งใจในการทำวิทยานิพนธ์อีกครั้ง แม้วันนี้บิดาจะล่วงลับไม่ได้อยู่มองดูความสำเร็จแต่ผู้วิจัยก็ขอมอบความสำเร็จในปริญญาใบนี้แด่ นายสุรพันธ์ ปสันตา บิดาผู้เป็นที่รักยิ่ง

ด้วยคุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีงามทั้งหลายแด่บิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกๆท่าน แต่หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดไว้แต่เพียงผู้เดียว

ราชาวดี เพชรรัตน์

มิถุนายน 2560

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ จ

กิตติกรรมประกาศ ฉ

สารบัญตาราง ญ

สารบัญภาพ ฏ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 2

สมมุติฐานการวิจัย 3

กรอบแนวคิดการวิจัย 4

ขอบเขตการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงาน 8

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม 16

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 39

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 50

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ 58

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 60

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 70

รูปแบบการวิจัย 70

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 70

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 72

การเก็บรวบรวมข้อมูล 75

การวิเคราะห์ข้อมูล 75

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 77

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 77

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 78

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 79

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 81

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน สถานที่ทำงานปัจจุบัน 87

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 92

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 95

สรุปการวิจัย 95

อภิปรายผล 97

ข้อเสนอแนะ 99

บรรณานุกรม 101

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก 110
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ 111
ข แบบสอบถาม 113
ประวัติผู้วิจัย 120

สารบัญตาราง

หน้า

ตางรางที่ 2.1 ทฤษฎีคุณลักษณะ 41
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน 71
ตารางที่ 3.2 กำหนดระดับการวัดตัวแปร ประเภทของเครื่องมือที่จะใช้วัด 73
ตารางที่ 3.3 การเรียงลำดับลงมาตามการประเมินค่า 74
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 79
ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานเจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 81
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับระดับการปฏิบัติงาน 82
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติต่อการทำงาน 83
ตาราง 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการฝึกอบรม 84
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 86
ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาอายุการทำงาน จังหวัดที่ทำงานปัจจุบัน 87
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามอายุ 89
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตาม การศึกษา 90
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามสถานที่ทำงานปัจจุบัน 91
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ 92

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) ระหว่างตัวแปรทำนาย (X) ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยกับตัวแปรเกณฑ์ (Y_1) ค่าสัมประสิทธิ์ทำนาย (R^2) และค่า Fจาการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นแต่ละขั้นตอน 93

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ (b) ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรทำนาย (SE.b) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) ค่า t ในการทดสอบนัยยะสำคัญของคะแนนดิบ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (SE.est)... 93

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 4

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าโดยยึด “คน” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาให้มีคุณภาพทุกมิติอย่างสมดุลทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้ ทักษะความสามารถ คือ ยุทธศาสตร์หนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2555) ทุกหน่วยงาน ทุกองค์กรต่างมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร พัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ ทันต่อสถานการณ์โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นความคาดหวังของประชาชน สามารถปฏิบัติงานถูกต้องและมีระบบการจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและสามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ กอร์ปกับในปัจจุบัน คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้ามาบริหารประเทศ (วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ.2557) โดยมีนโยบายพัฒนาประเทศมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรทั้งในระบบการศึกษาและในระบบราชการโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการเสริมสร้างพัฒนาความรู้ความสามารถ เร่งรัดโครงการต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่นโครงการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บุคลากร ทั้งในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง การปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น กฎหมายในการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องโปร่งใส บางตำแหน่งหน้าที่ได้มีการเพิ่มเติมระเบียบ กฎหมายใหม่ๆขึ้น ซึ่งบุคลากรท้องถิ่นยังไม่เข้าใจและยังไม่ทราบข้อมูลอย่างถ่องแท้

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญอย่างมาก ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรด้วยการสนับสนุน ส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เจตคติที่ดีและพฤติกรรมที่เหมาะสม บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องลดความเสี่ยงในการทำผิดจากระเบียบ และข้อกฎหมาย งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเจตคติต่อการทำงาน การฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา,ปัตตานี,นราธิวาส) ซึ่งมีวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อ ความคิดที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น เนื่องจากประชากรโดยส่วนใหญ่นับถือ

ศาสนาอิสลามและเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาความรุนแรงจากสถานการณ์ความไม่สงบ ยาวนานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2547 ถึงปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีพ วิถีชีวิตและจิตใจ การขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกิดความเสียขวัญ หวาดกลัว เกิดความขัดแย้ง ความไม่ไว้วางใจ ความกดดันภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมาย มีความเสี่ยงในการเดินทางออกนอกพื้นที่ หรือการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ต้องมีความระมัดระวังต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ไม่สมบูรณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความบกพร่อง ขาดความรู้ขาดความเท่าทันในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน กฎหมายใหม่ๆที่ออกมา ซึ่งทำให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ ได้รับผลกระทบในการมารับบริการไม่สะดวก เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปฏิบัติงาน งานไม่ได้มาตรฐาน อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ก็ยังต้องเป็นหน่วยงานสำคัญในท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้มีภารกิจงานในหน้าที่เช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่นๆ ที่บุคลากรจำเป็นต้องฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะกฎหมายเฉพาะงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

การสำรวจข้อมูลในงานวิจัยนี้ เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยต่อเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการการฝึกอบรม และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ต้องประสบกับปัญหาต่างๆมากมาย ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการฝึกอบรม ของสถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและท้องถิ่น ได้จัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมา สถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาชายแดนใต้ ก็จัดทำโครงการฝึกอบรมให้แก่บุคคลกรท้องถิ่นมากมาย หลายโครงการด้วยกัน และสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงาน การฝึกอบรมและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาคน พัฒนาประทศ อย่างมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กับปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาอำนาจทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จากปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

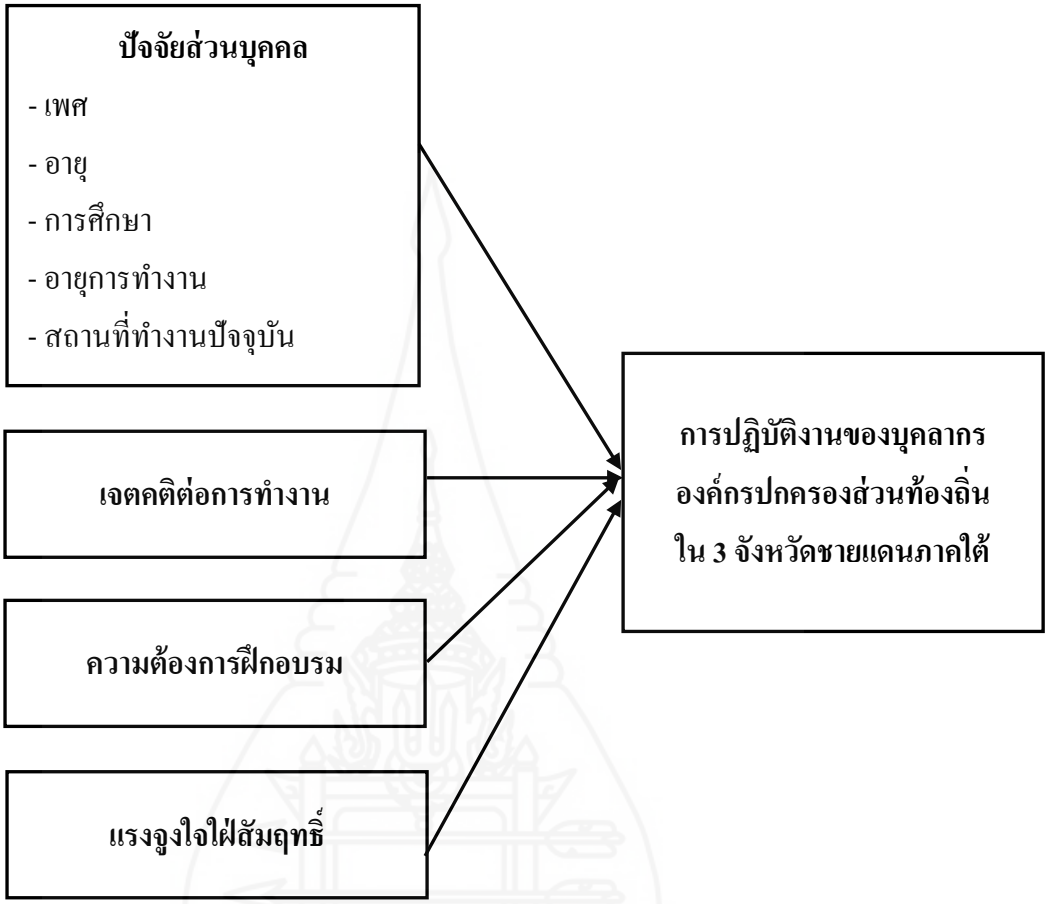
3. สมมุติฐานการวิจัย

3.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน การฝึกอบรมและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัย ดังนี้

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

5.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 4,582 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2557, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)

5.3 ตัวแปรต้น

5.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และสถานที่ทำงานปัจจุบัน

5.3.2 ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน

5.3.3 ปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรม

5.3.4 ปัจจัยด้านฝึกอบรมแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

5.4 ตัวแปรตาม

การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 เจตคติต่อการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทีมีต่อการปฏิบัติงาน ในทางใดทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้าน คือ ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

6.2 ความต้องการฝึกอบรม หมายถึง ความประสงค์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงาน ซึ่งจัดโดยสถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาชายแดนใต้

6.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ลักษณะภายในของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นแรง ผลักดันให้แสดงถึงความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีการตั้ง เป้าหมายที่เป็นไปได้ที่จะทำให้สำเร็จมีความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จมีความอดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคมีความทะเยอทะยานในการทำให้ผลงานเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในงาน

6.4 การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานของบุคคลโดยการนำความรู้ ทักษะ รวมทั้งกฎระเบียบที่ควรรู้ในงาน มาพัฒนาและปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล ปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงานและอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพโดยที่ประสิทธิภาพของบุคคลากรทุกระดับภายใน

องค์กรภายใต้ขอบเขตวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายหรือการประสบผลสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้การจัดการฝึกอบรม ของสถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้จัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2 สามารถใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนกำหนดนโยบายในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงาน
    1.1 ความหมายของเจตคติ
    1.2 ลักษณะของเจตคติ
    1.3 องค์ประกอบของเจตคติ
    1.4 ที่มาของเจตคติ
    1.5 การวัดเจตคติ
    1.6 ประโยชน์ของเจตคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม
    2.1 ความหมายการฝึกอบรม
    2.2 ความสำคัญของการฝึกอบรม
    2.3 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
    2.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
    2.5 ประเภทของการฝึกอบรม
    2.6 กระบวนการของการฝึกอบรม
    2.7 ความต้องการฝึกอบรม
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
    3.1 ความหมายของแรงจูงใจ
    3.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
    3.3 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
    3.4 ที่มาของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
    3.5 แนวคิดทฤษฎีของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์
    3.6 ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงาน
    4.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน
    4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
    4.3 การประเมินการปฏิบัติงาน
    4.4 มาตรฐานการปฏิบัติงาน
    4.5 การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงาน

1.1 ความหมายของเจตคติ

คำว่า เจตคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude มาจากคำว่า Aptus ในภาษาลาตินเดิม ภาษาไทยใช้คำนี้ว่า ทัศนคติ แต่ปัจจุบัน คณะกรรมการบัญญัติศัพท์ทางการศึกษาให้ใช้คำว่า เจตคติ แทน โดยมีความต้องการใช้ศัพท์ให้ทันสมัยขึ้น (พนิดา มานะต่อ, 2543, น.24) โดยพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติศัพท์ เจตคติ หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, น.321)

นพมาศ ธีรเวคิน (2542, น 90) ให้คำนิยามของเจตคติไว้ว่าเป็นความเชื่อที่คงทนซึ่ง มนุษย์เรียนรู้มาเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างเป็นเป็นการรวมตัวของความเชื่อที่ตั้งเป็นระบบคงทนซึ่งส่อ ให้เห็นว่าเจตคตินั้นเป็นสิ่งที่รวมตัวกันจากความเชื่อเป็นกลุ่มจนกระทั่งมีความมั่นคงและเป็นระบบ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, น. 138) ให้ความหมายของเจตคติว่าเป็นสภาวะความ พร้อมทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความคิดความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่ นานพอสมควร

ทรูสโตน (Thurstone, 1964, p. 49) กล่าวว่าเจตคติเป็นตัวแปลทางจิตวิทยาอย่าง หนึ่งที่ไม่อาจสังเกตได้ง่าย แต่เป็นความโน้มเอียงภายในแสดงออกให้เห็นได้โดยพฤติกรรมอย่างใด อย่างหนึ่งเจตคติยังเป็นเรื่องของความชอบ ไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก และความ เชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

นิพันธ์ แจ้งเอี่ยม (อ้างถึงใน พิภพ วชังเงิน , 2547, น.407) กล่าวว่า เจตคติหมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เราสามารถรู้ได้โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไร

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, น.149) กล่าวว่าเจตคติ หมายถึง การประเมินหรือการตัดสิน เกี่ยวกับการชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นความรู้สึกของคนๆ หนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างหรือเป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน เจตคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่าแต่เจตคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์กัน เจตคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็น เช่นเดียวกับสัญชาตญาณและแรงจูงใจ แต่เป็นพลังซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเจตคติ

วิเชียร วิทยอุดม(2547, น.45) กล่าวว่า เจตคติเป็นแบบแผนของความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคล กลุ่มคน แนวคิด สิ่งที่แสดงออกหรือวัตถุประสงค์โดยตรง เจตคติคืออารมณ์ การรับรู้และพฤติกรรมโดยรวม ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติและพฤติกรรมไม่ได้เป็นสิ่งที่เห็นชัดเจนเสมอไป ถึงแม้จะมีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตก็ตาม ความสัมพันธ์ของเจตคติและพฤติกรรมอาจเห็นได้ชัดเจน เมื่อเป็นความตั้งใจของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาโดยการกระทำตามแนวทางที่แน่นอน ซึ่งเป็นที่ทราบกันโดยทั่วๆ ไปว่าเป็นเจตคติเฉพาะและแบบอย่างที่อาจเกี่ยวข้องกับเจตคติในการทำงานอีกอย่างที่น่าสนใจก็คือ พันธะสัญญาที่มีต่อองค์กร ทั้งความพึงพอใจและพันธะสัญญาต่างก็มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กรอย่างมาก

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526, น.14) ใช้คำว่าเจตคติและให้ความหมายว่า เจตคติ คือ ความคิดเห็นซึ่งถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ซึ่งทำให้บุคคลพร้อมที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเจตคติ จะมีบทบาทช่วยให้เราได้ปรับปรุงตัวเองป้องกันตัวเอง (Defend Ego) ให้สามารถแสดงออกถึงค่านิยมต่างๆ และช่วยให้บุคคลเข้าใจโลกรอบตัวเรา ประสบการณ์เดิมของบุคคลช่วยในการเกิดทัศนคติและเป็นตัวกำหนดเจตคติของบุคคลเจตคติไม่ได้เป็นองค์ประกอบอย่างเดียวที่ทำให้เกิดการปฏิบัติ แต่เป็นสาเหตุอย่างหนึ่งที่ก่อให้เกิดหรือเป็นที่มาของการปฏิบัติเช่นเดียวกัน การปฏิบัติของบุคคลจะทำให้เจตคติเปลี่ยนแปลง หรือเกิดเจตคติใหม่ได้ การปฏิบัติของบุคคลนั้นไม่ได้มีสาเหตุมาจากเจตคติอย่างเดียว แต่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากวิถีการครองชีวิต (Norms) นิสัย (Habits) และสิ่งที่คาดหวังจากผลของการกระทำต่างๆ ด้วย

ฮ็อก (Hogg, 1998 , p.116) กล่าวถึง เจตคติว่าเกี่ยวข้องกับความเชื่อ ความรู้สึกและการแสดงพฤติกรรม ซึ่งมีต่อกลุ่มคน สิ่งของ เหตุการณ์และสัญลักษณ์ความรู้สึกอาจจะเป็นไปทั้งในทางบวกและทางลบ

ออลพอร์ท (Allport, 1935, p. 810) ได้กล่าวว่า เจตคติเป็นสภาวะความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคล ที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

อนาสตาซี (Anatasi, 1986, p.543 อ้างถึงใน นพณัฐ จำปาเทศ, 2542, น.54) กล่าวว่าเป็นความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นพวกๆ ในทางชอบหรือไม่ชอบ

สรุปความได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ความชอบ ไม่ชอบ ต่อสิ่งใดๆ ในลักษณะเฉพาะตัวตามทิศทางของเจตคติที่มีอยู่ และทำให้จะเป็นตัวกำหนดแนวทางของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง โดยมีความรู้สึก ความเชื่อ เป็นพื้นฐาน

1.2 ลักษณะของเจตคติ

เจตคติมีลักษณะสำคัญหลายด้าน ดังนี้ (ปราณี ทองคำ, 2539, น.146-น.147)

1.2.1 เจตคติมีที่หมาย (Attitude object) ซึ่งได้แก่สิ่งที่เป็นรูปธรรมเช่นคน สถานที่ สิ่งของสถานการณ์ หรือสิ่งที่เป็นธรรมเช่นเสรีภาพความรักประชาธิปไตยฯลฯ

1.2.2 มีการระบุในแง่ดี-ไม่ดี (Evaluation aspect) มีความผันแปรในทางบวกและทางลบ

1.2.3 มีลักษณะคงทน (Relatively enduring) เจตคติของคนที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้ว่านักจิตวิทยาจะไม่ถือเป็นของถาวรแต่ลักษณะของความคงทนก็เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เจตคติเปลี่ยนแปลงได้แต่การเปลี่ยนแปลงต้องใช้เวลานาน

1.2.4 มีความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for response) คือมีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามเจตคติที่เขามีอยู่ เช่น มีความพร้อมที่จะซื้อรถยนต์ถ้ามีเงินทั้งนี้เพราะมีเจตคติที่ดีต่อรถยนต์อยู่แล้ว

1.3 องค์ประกอบของเจตคติ

เจตคติหรือทัศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญโดยทั่วไปคือ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542, น. 64-65)

1.3.1 องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิดความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้นอาทินักบริหารหรือผู้บังคับบัญชามีความคิดหรือความเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่

สามารถปกครองตนเองได้ดังนั้นเขาจึงได้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ

1.3.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะเป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้นๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีตดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับอาทิชอบถูกใจสนุกหรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้นอาทิเกลียดโกรธก็ได้ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งที่ขัดกับความรู้สึกดังกล่าว

1.3.3 องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม หรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ อาทิ บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตยหรือมีความคิดความเชื่อความรู้สึกที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตยบุคคลผู้นั้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมแบบเข้าหาหรือแสวงหา (Seek Contact) ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ดีก็จะเกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (Avoiding Contact)

ดิลลอนและคูแมน (Dillon &Kuman, 1998, p. 33) สรุปว่าแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติแบ่งออกเป็น 2 แนวคิดได้แก่แนวคิดแรกซึ่งเชื่อว่าเจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบเดี่ยว (Single Component) องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งส่วนอีกสิ่งหนึ่งเชื่อว่าเจตคติประกอบด้วยหลายองค์ประกอบ (Multi Component) คือองค์ประกอบด้านความรู้ความรู้สึกและด้านความพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2530, น. 5) ที่กล่าวว่าการที่จะกล่าวถึงองค์ประกอบของเจตคติให้คลอบคลุมมากที่สุดและเป็นที่ยอมรับกันได้แก่แนวคิดที่เชื่อว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านความรู้องค์ประกอบด้านความรู้สึกและองค์ประกอบด้านมุ่งการกระทำซึ่งสอดคล้องกับ สงวนสุทธิเลิศอรุณ (2543, น.79-น.80) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของเจตคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1. ด้านความรู้สึก (Affective Component) การที่บุคคลจะมีเจตคติอย่างไรเช่นชอบหรือไม่ชอบอะไรก็ตามจะต้องขึ้นอยู่ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือความรู้สึกเพราะความรู้สึกจะบ่งชี้ว่าชอบหรือไม่ชอบเช่นความรู้สึกชอบเป็นนักกีฬาหรือไม่ชอบเป็นนักกีฬาเป็นต้น

2. ด้านความรู้ (Cognitive Component) บุคคลจะมีเจตคติอย่างไรจะต้องอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ ว่าเคยรู้จักหรือเคยรับรู้มาก่อน มิฉะนั้นบุคคลไม่อาจจะกำหนดความรู้สึกหรือท่าทีว่าชอบหรือไม่ชอบได้ เช่นบุคคลที่จะบอกว่าชอบเป็นนักกีฬาหรือไม่ชอบเป็นนักกีฬานั้น

จะต้องทราบเสียก่อนว่า นักกีฬามีบทบาทอย่างไรมีรายได้อย่างไรและจะก้าวหน้าเพียงใดมิฉะนั้นไม่อาจบอกถึงเจตคติของตนได้

3. ด้านพฤติกรรม (Behavior Component) บุคคลจะมีเจตคติอย่างไรให้สังเกตจากการกระทำหรือพฤติกรรม ถึงแม้ว่าพฤติกรรมจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของเจตคติ แต่ยังมีความสำคัญน้อยกว่าความรู้สึก เพราะในบางครั้งบุคคลกระทำไปโดยขัดกับความรู้สึก เช่น ยกมือไหว้และกล่าวคำสวัสดีแต่ในความรู้สึกจริงๆ นั้นอาจมิได้เลื่อมใสศรัทธาเลยก็ได้

1.4 ที่มาของเจตคติ

เจตคติเกิดขึ้นโดยนำข้อมูลจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ของบุคคลซึ่งฮีลการ์ดเสนอว่าเจตคติของบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกิดได้ตามเงื่อนไข 4 ประการคือ (ศักดิ์ สุวรรณเสนี, 2531, น.4)

1. จากกระบวนการการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนองแนวคิดต่างๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคลที่แตกต่างกันเจตคติบางอย่างเป็นการเกิดเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

3. การเลียนแบบการถ่ายทอดเจตคติของคนบางคน ที่ได้จากการเลียนแบบเจตคติของคนที่ตนพอใจ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคมบุคคลย่อมมีเจตคติคล้อยตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม

เช่นเดียวกับ ออลฟอร์ท (Allport, 1967, p.113) กล่าวว่าเจตคติไม่ได้มีติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เจตคติได้มาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลการก่อรูปของเจตคติเกิดขึ้นจากสาเหตุดังนี้

1. การเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ของสังคมและนำเอาสิ่งที่เรียนรู้เหล่านั้น มาเป็นรากฐานของเจตคติ

2. การแบ่งแยกความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ของตนเอง เช่น เด็กได้รับการเลี้ยงดูมาดี มักมองโลกในแง่ดี

3. ประสบการณ์ที่ได้รับมาจากเดิมแต่มีความรุนแรงในด้านดีหรือไม่ดีเช่นบุคคลที่ทำให้เกลียดมากมีลักษณะอย่างใดก็มักมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลที่มีรูปร่างลักษณะเช่นนั้นด้วย

4. การเลียนแบบเช่นการที่บุตรเลียนแบบบิดามารดาของตน เมื่อบิดามารดามีเจตคติต่อบุคคลหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่งเช่นใด บุตรก็มีเจตคติเช่นนั้น เจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลสร้างสะสมจากประสบการณ์ในช่วงเวลาที่นานพอสมควร

เจตคติเสริมสร้างจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดูในครอบครัว เจตคติจะถูกสร้างเสริมแต่ในวัยเด็กจากการอบรมเลี้ยงดูเช่น ครอบครัวที่พ่อแม่และลูกชายถูกยกย่องให้เหนือกว่าลูกผู้หญิง ก็จะก่อให้เกิดทัศนคติว่าผู้ชายดีกว่า เหนือกว่าผู้หญิงขึ้นทีละน้อย

2. ประสบการณ์ตรงส่วนบุคคล เช่น คนที่เคยจมน้ำในตอนเด็กจะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อน้ำ เป็นต้น หรือคนที่ถูกสุนัขกัดก็จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสุนัข

3. ประสบการณ์ที่ฝังใจ ได้แก่ สภาพการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความจำของเราไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือผู้อื่นเช่นเครื่องบินตกคนตายมากก็อาจทำให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อการเดินทางด้วยเครื่องบิน หรือขึ้นรถบริษัททัวร์ เดินทางไปภาคใต้แล้วถูกปล้นก็อาจทำให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อการเดินทางไปภาคใต้โดยรถทัวร์

4. การถ่ายทอดจากเจตคติที่มีอยู่แล้ว เจตคติบางอย่างมีอยู่ในครอบครัวแล้ว ตั้งแต่เด็กเกิดมาและเด็กจะรับถ่ายทอดเจตคติอันนี้จากพ่อแม่ เช่น เจตคติทางด้านการเมืองศาสนา เป็นต้น หรือเจตคติบางอย่างอาจรับถ่ายทอดจากกลุ่มเพื่อน (Peer Group) การที่คนเรายอมรับความคิดหรือปฏิบัติตามหมู่มากเพราะคนเรามักคิดว่าถ้าคนหมู่มากทำอะไรมักจะถูกต้องมากกว่าคนจำนวนน้อยทำและถ้าบุคคลใดทำผิดไปจากคนหมู่มากก็อาจถูกทอดทิ้งหรือจะทำให้ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมก็ได้

5. บุคลิกภาพของตนเองการที่คนเราจะยอมรับเจตคติหรือค่านิยมจากกลุ่มหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของเขาอยู่มากถึงแม้ว่าบุคลิกภาพจะถูกอิทธิพลของสังคมช่วยหล่อหลอมส่วนหนึ่งแต่อีกส่วนหนึ่งก็ยังเป็นผลจากพันธุกรรมของเขาซึ่งทำให้บุคลิกภาพไม่เหมือนกันคนบางคนอาจมีลักษณะตามกลุ่มบางคนอาจมีลักษณะเชื่อในตนเองสูงหรือเห็นตนเป็นส่วนใหญ่เชื่อความคิดเห็นของตนเองค่อนข้างสูง

6. สื่อมวลชนเจตคติของบุคคลบางครั้งสร้างจากสื่อมวลชนเช่นหนังสือพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์เพราะสิ่งเหล่านี้จะให้ข้อมูลต่างๆ แก่มวลชนได้มากแม้ข้อมูลบางอย่างอาจเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลทั้งหมดแต่ก็อาจมีอิทธิพลให้มวลชนส่วนหนึ่งมีเจตคติคล้อยตามได้เช่นหนังสือพิมพ์ที่สนับสนุนพรรคการเมืองใดก็จะกล่าวถึงส่วนดีของพรรคการเมืองนั้นๆ เท่านั้นก็อาจช่วยสร้างเจตคติที่ดีให้กับสื่อมวลชนต่อพรรคการเมืองนั้นได้

1.5 การวัดเจตคติ

การวัดเจตคติเป็นการวัดคุณลักษณะภายในของบุคคลเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกซึ่งไพศาลหวังพานิช (2530, น.147) ได้กล่าวว่าคุณลักษณะภายในมีการแปรเปลี่ยนได้ง่ายการวัดเจตคติจึงต้องยึดหลักสำคัญดังนี้

1. ต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดเจตคติ คือ

1.1 เจตคติของบุคคลจะมีลักษณะคงที่หรือคงเส้นคงวาอยู่ช่วงเวลาหนึ่งไม่ได้ผันแปรตลอดเวลาอย่างน้อยจะต้องมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งคงที่ทำให้สามารถวัดได้

1.2 เจตคติของบุคคล ไม่สามารถวัดหรือสังเกตเห็นได้โดยตรงจึงจะต้องวัดทางอ้อมโดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติอย่างสม่ำเสมอ

1.3 เจตคตินอกจะแสดงออกในรูปทิศทางของความรู้สึกนึกคิด เช่น สนับสนุนหรือคัดค้านแล้ว ยังมีขนาดและปริมาณของความรู้สึกนึกคิดนั้นๆ ด้วย ดังนั้นนอกจากจะสามารถทราบทิศทางแล้วยังสามารถวัดความเข้มของเจตคติได้ด้วย

2. การวัดเจตคติใดก็ตาม จะต้องมีสิ่งประกอบ 3 ประการคือตัวบุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้าและการตอบสนอง

3. สิ่งเร้าที่นิยมใช้คือ ข้อความวัดเจตคติซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่ใช้อธิบายถึงคุณค่าคุณลักษณะของสิ่งนั้น เพื่อให้บุคคลตอบสนองออกมาเป็นระดับความรู้สึก เช่น มาก ปานกลาง น้อย เป็นต้น

4. การวัดเจตคติของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดสิ่งใดต้องพยายามถามคุณค่าและลักษณะในแต่ละด้านของเรื่องนั้นออกมาแล้วนำผลซึ่งเป็นส่วนประกอบหรือรายละเอียดปลีกย่อยมาผสมผสานสรุปรวมเป็นเจตคติของบุคคลนั้น เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่การวัดนั้นๆ จะต้องครอบคลุมลักษณะต่างๆ ครบทุกลักษณะเพื่อให้การสรุปตรงตามความจริงมากที่สุด

5. ต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรงของผลการวัดอย่างเป็นพิเศษกล่าวคือ ต้องพยายามให้ผลที่วัดได้ตรงตามสภาพความเป็นจริงของบุคคลทั้งในแง่ทิศทางและระดับและช่วงของเจตคติ เนื่องจากเจตคติประกอบด้วยหลายองค์ประกอบซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่องดังนั้น การวัดเจตคติที่องค์ประกอบหนึ่งก็ย่อมบอกถึงเจตคติของบุคคลได้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2530, น.9-น. 22) กล่าวว่าการศึกษาเจตคติประกอบด้วย 6 วิธีดังนี้

1. การสังเกตหมายถึงการเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วนำข้อมูลที่สังเกตได้ไปอนุมานว่าบุคคลนั้นมีเจตคติต่อสิ่งนั้นอย่างไร

2. การสัมภาษณ์คือวิธีการถามให้ตอบด้วยปากเปล่าผู้เก็บข้อมูลอาจจดบันทึกคำตอบหรืออัดเสียงตอบไว้ได้แล้วนามาวิเคราะห์คาตอบภายหลังวิธีการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลครอบคลุมทั้งอดีตปัจจุบันอนาคตและสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องแต่มีข้อจากัดเพราะวิธีการสัมภาษณ์เป็นการตอบหรือ

เล่าพฤติกรรมของตนเองหรือผู้อื่นซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ถูกศึกษาเล่าแต่พฤติกรรมที่ตนเองเห็นสมควรจะนามาเปิดเผยหรือเล่าพฤติกรรมที่สังคมยอมรับ

3. แบบสอบถามวิธีนี้ใช้กับผู้ที่มีการศึกษาพอสมควรคือสามารถอ่านออกเขียนได้ แบบวัดเจตคตินั้นจะมีข้อคำถามและคำตอบต่างๆ ไว้ให้เลือกตอบโดยทำไว้เป็นมาตรฐานแบบแผนเดียวกันสำหรับผู้ตอบทุกคนการใช้แบบวัดเจตคติเป็นวิธีการที่ใช้มากที่สุดในการศึกษาเกี่ยวกับเจตคติเพราะใช้เวลาน้อยและได้คำตอบเท็จจริงมากกว่าวิธีอื่นซึ่งล้วนสายยศและอังคณาสายยศ (2538, น. 179 – น.191) ได้สรุปถึงแบบทดสอบเจตคติว่ามีอยู่ด้วยกัน 3 วิธีคือ

3.1 วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's Method) เป็นวิธีที่เรียกว่าไพรออรี อะพรอช (Priori Approach) วิธีการนี้จะหาค่าของแต่ละมาตราของข้อความทางเจตคติก่อนที่จะนาไปใช้ในการวิจัยและกำหนดค่ามาตรามีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1

3.2 วิธีของลิเคิร์ต (Likert's Method) วิธีนี้กำหนดมาตราเป็น 5 ชั้นแต่ละชั้นจะกำหนดค่าไว้หลังจากไปรวบรวมข้อมูลในการวิจัยมาแล้วจึงมีชื่อว่าพ็อสเทียเรียไรแอ็พโรซ (Posteriori Approach)

3.3 วิธีของออสกูด (Osgood's Method) เป็นวิธีวัดเจตคติโดยใช้ความหมายของภาษา (Semantic Differential Scales) มาใช้ในการสร้างมาตรา

ทั้ง 3 วิธีดังกล่าวเป็นที่นิยมใช้กันมากโดยเฉพาะวิธีของลิเคิร์ต ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ก็ใช้วิธีการของลิเคิร์ตเช่นกัน

4. การสร้างจินตภาพเป็นวิธีการสร้างจินตนาการ โดยใช้ภาพเพื่อใช้วัดเจตคติบุคลิกภาพของบุคคล โดยที่ภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมาและสามารถสังเกตได้ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกอย่างไร วิธีการวัดเจตคติโดยการสร้างจินตภาพนี้ผู้ทำการศึกษาต้องมีประสบการณ์และความสามารถเพียงพอในการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้มา

5. การวัดแบบผู้ถูกศึกษาไม่รู้ตัววิธีการนี้ผู้ที่เก็บข้อมูล ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับผู้ถูกศึกษาโดยตรง ทั้งในลักษณะเป็นกลุ่มหรือรายบุคคลและผู้ถูกศึกษาไม่รู้สึกตัวว่ากำลังถูกศึกษาอยู่

6. การวัดทางสรีระคือการใช้เครื่องมือไฟฟ้าหรือเครื่องมืออื่นๆ ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายเนื่องด้วยเจตคติต่อสิ่งหนึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือมีความรู้ไปในทางชอบหรือไม่ชอบความรู้สึกนี้อาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงขึ้นอยู่กับเรื่องราวและบุคคลเมื่อถูกกระตุ้นด้วยสิ่งที่เขาเคยชอบหรือไม่ชอบจะทำให้ระดับอารมณ์ในขณะนั้นเปลี่ยนแปลงไปถ้าใช้เครื่องมือวัดในทางสรีระที่ละเอียดก็สามารถตรวจพบความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ได้แต่เนื่องด้วยเครื่องมือวัดทางสรีระนั้นมีราคาสูงและผู้ใช้ต้องมีความรู้ทางสรีรศาสตร์เป็นอย่างดีดังนั้นวิธีการนี้จึงยังไม่เป็นที่แพร่หลายในการวิจัยทางเจตคติในจิตวิทยาสังคม

1.6 ประโยชน์ของเจตคติ

อัจนา มุกดาสนิท (2545, น.18 – น.19) กล่าวถึงประโยชน์ของเจตคติไว้ดังนี้

1. เจตคติช่วยให้เกิดความรู้คือคนเราจะแสวงหาระดับความสามารถความมั่นคงเพื่อที่จะรับรู้หรือได้มาตามจุดหมาย

2. เจตคติช่วยในการปรับตัวเจตคติจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลปรับตัวเพื่อให้ได้รับความสำเร็จและไปสู่จุดหมายที่พึงพอใจ

3. เจตคติช่วยในการแสดงออกถึงค่านิยมซึ่งเป็นการแสดงออกในเรื่องความคิดเห็นของบุคคลให้มีความสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม

4. เจตคติช่วยในการป้องกันตนเองคือสิ่งแวดล้อมหรือข้อเท็จจริงต่างๆ อาจทำให้เกิดความไม่สบายใจขึ้นดังนั้นบุคคลป้องกันโดยสร้างเจตคติต่อสิ่งนั้นในทางลบเพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม

2.1 ความหมายการฝึกอบรม

Good (1973,p.613) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมว่าหมายถึงกระบวนการให้ความรู้และฝึกทักษะแก่บุคคลภายใต้เงื่อนไขบางประการโดยการจัดการฝึกอบรมไม่ได้จัดกระทำให้ใหญ่โตเหมือนกับการจัดการเรียนการสอน

เพ็ชรี รูปะวิเชตร์ (2554, น.69) ได้นิยามการฝึกอบรมว่า หมายถึงกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความสามารถเชิงสมรรถนะ รวมทั้งทัศนคติ อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดคุณภาพและมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงขึ้น ลดปัญหาในการทำงานต่างๆ บางประการ เช่น ความไม่รู้ ความประมาท ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองต่อไป และการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลหรือการให้การศึกษาแก่บุคคล

ชาญ สวัสดิสาลี (2544, น.23) ให้ความหมายการฝึกอบรมคือ กระบวนการที่เป็นระบบที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่งานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบันและงานที่กำลังได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคต

สุพล เพชรานนท์ (2542, น.1) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการเสริมสมรรถภาพบุคลากรอย่างหนึ่งในงานพัฒนาบุคคลขององค์การเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จตามจุดประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุนันทา เลาหนันท์ (2542, น.231) ได้ให้ความหมายว่าการฝึกอบรมเป็นความพยายามในการจัดประสบการณ์เรียนรู้เพื่อปรับปรุงการทำงานของผู้ปฏิบัติงานโยออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นตามที่ได้มีการระบุไว้ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและเป้าหมายส่วนบุคคล

บรรยงค์ โตจินดา (2543, น.195) ให้ความหมายการฝึกอบรมหมายถึงการช่วยให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการยกระดับความสามารถของบุคลากรทุกวิถีทางให้เท่าเทียมกับงานที่มอบให้ทำเป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคลและองค์การ

กิตติ พัชรวิชญ์ (2544, น.445) ได้สรุปไว้ว่าการฝึกอบรมหมายถึง

1. กระบวนการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความเป็นจริงของปัญหา
2. จัดเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจทักษะและเปลี่ยนเจตคติของบุคลากร
3. นำประสบการณ์ทั้งหมดที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาของงานที่ทำอยู่ให้บรรลุความสำเร็จตามความต้องการขององค์การ

เยาวนุช ทานาม (2545, น.42) ให้ความหมายไว้ว่า ความต้องการ หมายถึง ความประสงค์หรือความอยากได้ของมนุษย์ตามธรรมชาติ มนุษย์มีความต้องการหลายด้านด้วยกัน ส่วนใหญ่มี 2 ด้าน คือ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจโดยเฉพาะความต้องการทางด้านจิตใจคือความต้องการความสำเร็จซึ่งเป็นความต้องการระดับสูงแต่ความเป็นจริงมนุษย์ทุกคนไม่สามารถได้รับการตอบสนองความต้องการได้เท่าเทียมกัน ตามสถานภาพทางสังคมและศักยภาพของแต่ละบุคคล

บุญเรือง สุนทรสลิษฎ์กุล (2553, น. 9) สรุปว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ทักษะความสามารถในเทคนิคการปฏิบัติงานและเสริมสร้างเจตคติในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นสมบูรณ์ขึ้นการฝึกอบรมประกอบด้วยกิจกรรมและวิธีการฝึกอบรมต่างๆ กันตามวัตถุประสงค์และลักษณะของบุคคลซึ่งจะจัดขึ้นเพื่อยกระดับความสามารถของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้และจะดำเนินการในช่วงเวลาหนึ่งอย่างมีระบบแบบแผนเมื่อต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะความสามารถและเจตคติเพิ่มขึ้น

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมในที่นี้ หมายถึงกระบวนการที่องค์กรจัดขึ้นมาหรือดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถในการทำงานของบุคลากรและเพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพ มีคุณสมบัติที่องค์กรคาดหวังหรือต้องการเพื่อนำพาองค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพ

2.2 ความสำคัญของการฝึกอบรม

สุพล เพชรานนท์ (2542, น.14 –น.15) กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการสำคัญในการพัฒนาบุคคลให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่ดีขององค์การอันจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การความสำคัญของการฝึกอบรมสรุปได้ 6 ประการดังนี้

1. ช่วยให้องค์การเข้มแข็งการฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นเป็นที่เชื่อถือของผู้ใช้บริการขององค์การ

2. ช่วยให้องค์การเจริญเติบโตการขยายกิจการด้านต่างๆ ขององค์การทั้งการผลิตการให้บริการจะประสบความสำเร็จได้ดีเมื่อบุคลากรได้รับการฝึกฝนให้เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับงานที่ขยายใหม่ได้

3. ช่วยให้การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำเร็จได้ด้วยดีเทคโนโลยีเป็นระบบการนำวัสดุอุปกรณ์และเทคนิควิธีการมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการทำให้เทคโนโลยีมีประสิทธิภาพสูงขึ้นการฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ช่วยให้บุคลากรใหม่เรียนรู้งานได้ดีแม้ว่าบุคลากรใหม่ที่รับเข้ามาทำงานจะมีคุณสมบัติเหมาะสมผ่านการคัดเลือกมาแล้วก็ตามแต่บุคลากรใหม่ยังไม่เข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในองค์การชัดเจนการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจะช่วยให้บุคลากรใหม่เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ในองค์การได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

5. ช่วยให้บุคลากรมีความมั่นใจในหน้าที่ใหม่องค์การที่ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรการเลื่อนตำแหน่งใหม่ที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้นการฝึกอบรมจะช่วยให้บุคลากรได้มีความรู้แนวคิดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่มีเจตคติที่ดีและมีความมั่นใจที่จะทำงานในหน้าที่ใหม่

6. ช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นการฝึกอบรมเป็นการสร้างขวัญให้แก่บุคลากรได้มีความมั่นใจว่าองค์การให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นมีความพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

กิตติ พัชรวิชญ์ (2544, น. 447-448) ได้กล่าวถึงความสำคัญการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. สร้างความประทับใจให้พนักงานที่เริ่มทำงาน
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น
3. เตรียมขยายงานขององค์การ
4. พัฒนาพนักงานขององค์การให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี
5. สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานขององค์การให้เกิดความมั่นคงการทำงาน
6. เพิ่มพูนวิทยาการที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานองค์การ
7. ลดงบประมาณค่าวัสดุสูญเปล่า
8. สร้างความสามัคคีในหมู่พนักงาน
9. เป็นวิธีการแห่งประชาธิปไตย
10. เป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตของบุคคล

ชาญ สวัสดิ์สาลี (2550, น.16) กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใดที่สามารถสอนและสามารถผลิตนักศึกษาให้สามารถเข้าปฏิบัติในหน่วยงานต่างๆ ได้ในทันทีหลังจากสำเร็จการศึกษาแล้วจึงจำเป็นต้องมีการอบรมบุคคลที่เพิ่มเริ่มเข้าทำงานใหม่ๆ และไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก่อนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนแนวทางปฏิบัติและกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานนั้น

2. การฝึกอบรมจะช่วยให้บุคคลต่างๆ ในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ได้อย่างถูกต้อง

3. การฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาบุคลากรปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้นให้มีความรู้ความสามารถทักษะทัศนคติรวมถึงมีแนวคิดหรือวิทยาการใหม่ๆ อันทันสมัยเพื่อให้ก้าวทันต่อความเจริญก้าวหน้าและทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น

4. การฝึกอบรมจะช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์ทำให้บุคคลเหมาะสมกับงานยิ่งขึ้น

5. การฝึกอบรมจะช่วยเพิ่มผลผลิตหน่วยงานจะได้ผลงานมากขึ้นเพราะผู้ปฏิบัติงานทำงานได้มาตรฐาน

6. การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงหรือเพิ่มพูนคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานหรือวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และตามความต้องการของหน่วยงานด้วย

7. การฝึกอบรมจะช่วยทำให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาท่าทีบุคลิกภาพของตนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

8. การฝึกอบรมเป็นวิธีการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีพเพื่อประโยชน์แก่ผู้เข้ารับการอบรมเองจึงเป็นการจูงใจอย่างหนึ่ง

9. การฝึกอบรมจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีกลมเกลียวกันในการทำงานช่วยในการติดต่อประสานงานและให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันระหว่างผู้เข้ารับอบรมและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกัน

10. การฝึกอบรมจะช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้น้อยลง

11. การฝึกอบรมจะช่วยลดการบังคับบัญชาให้น้อยลงลดเวลาการตรวจสอบงานให้น้อยลงและช่วยแบ่งเบาภาระการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาได้มากขึ้นเพราะผู้ผ่านการอบรมจะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

12. การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงานของผู้เข้ารับการอบรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมบางหลักสูตรที่กำหนดเป็นเงื่อนไขในการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น

13. การฝึกอบรมจะช่วยลดความสิ้นเปลืองและประหยัดรายจ่ายได้มากเพราะการฝึกอบรมจะจัดในช่วงเวลาอันสั้นแต่สามารถเรียนรู้เนื้อหาสาระรวมทั้งขั้นตอนและวิธีการต่างๆ ได้มาก

14. การฝึกอบรมจะช่วยให้บุคคลต่างๆ ในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

15. การฝึกอบรมจะช่วยเสริมสร้างสุขภาพแลความปลอดภัยสำหรับผู้ปฏิบัติงานช่วยลดอุบัติเหตุละความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานลงได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องจักรเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ

16. การฝึกอบรมจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันและถือเป็นการประชาสัมพันธ์อย่างหนึ่งด้วย

17. การฝึกอบรมจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์การรวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความต้องการของหน่วยงานได้

18. การฝึกอบรมจะช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในหน่วยงานให้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของหน่วยงานนั้นๆ ด้วย

สมคิด บางโม (2544, น.15) กล่าวสรุปความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรมซึ่งองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพราะสาเหตุต่างๆ ดังนี้

1. เพื่อความอยู่รอดขององค์การเองเพราะปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันระหว่างองค์การรุนแรงมากการฝึกอบรมจะช่วยให้องค์การเข้มแข็งและช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

2. เพื่อให้องค์การเจริญเติบโตมีการขยายการผลิตการขายและการขยายงานด้านต่างๆ ออกไปในการนี้จำเป็นต้องสร้างบุคคลที่มีความสามารถเพื่อที่จะรองรับงานเหล่านั้น

3. เมื่อรับพนักงานใหม่จำเป็นต้องให้เขารู้จักองค์การเป็นอย่างดีในทุกๆ ด้านและต้องฝึกอบรมให้รู้วิธีการทำงานขององค์การแม้จะมีประสบการณ์จากที่อื่นแล้วก็ตามเพราะสภาพการทำงานในแต่ละองค์การย่อมแตกต่างกัน

4. ปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าไปรวดเร็วมากจึงจำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ทันสมัยเสมอถ้าพนักงานมีความคิดล้าหลังองค์การก็จะล้าหลังตามไปด้วย

5. เมื่อพนักงานทำงานเป็นเวลานานจะทำให้เฉื่อยชาเบื่อหน่ายไม่กระตือรือร้นการฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

6. เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานสำหรับรับตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้นโยกย้ายงานหรือแทนคนที่ลาออกไป

กุลธน ธนาพงศธรและไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2546, น.332) กล่าวถึงความจำเป็นของการฝึกอบรมดังนี้

องค์การไม่ว่าภาครัฐและเอกชนต่างก็เห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมจึงได้จัดให้การฝึกอบรมขึ้นทั้งนี้เนื่องมาจากความจำเป็นหรือสาเหตุอย่างน้อย 5 ประการคือ

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใดๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์การต่างๆ ในทันทีองค์การที่รับบุคลากรใหม่จึงต้องทำการฝึกอบรมเพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วเป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานตลอดเวลาองค์การมีความสลับซับซ้อนองค์การจึงต้องหาหนทางที่ทำให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้ในเวลาอันสั้นและการฝึกอบรมที่ดีจะช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. บุคลากรส่วนมากย่อมต้องการที่จะมีความก้าวหน้าในชีวิตการงานการฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความสามารถของบุคคลทำให้บุคลากรเหล่านี้มีโอกาสที่เลื่อนชั้นและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นนอกจากนี้องค์การมีความจำเป็นที่จะมีผู้ที่จะมารับผิดชอบในระดับสูงขึ้นตลอดเวลาการ

ฝึกอบรมจะช่วยตอบสนองความจำเป็นข้อนี้ทั้งยังจะทำให้บุคลากรที่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนี้เกิดขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

4. การลองผิดลองถูกอาจจะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนตนเองโดยการลองผิดลองถูกหรือสังเกตจากผู้อื่นดังนั้นจึงต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้งานที่ถูกต้องและที่ดีที่สุด

5. เมื่อองค์การมีความสลับซับซ้อนย่อมเกิดปัญหาและข้อบกพร่องในการบริหารงานที่ควรจัดการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วนมากปัญหาต่างๆ เหล่านี้ได้แก่ผลการทำงานที่ตกต่ำผู้ปฏิบัติงานมีความต้องใจทำงานน้อยอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้งจนผิดปกติมีการลากิจลาป่วยและขาดงานมากค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสูงกว่าปกติงานไม่เสร็จสิ้นตามกำหนดล่าช้าเสียเวลามากเกินควรเป็นต้นซึ่งการฝึกอบรมจะช่วยขจัดปัญหาต่างๆ ให้ลดน้อยลงหรือหมดไปอุปสรรคและความยุ่งยากในการทำงานส่วนหนึ่งมีสามเหตุเริ่มต้นมาจากการที่องค์การนั้นไม่มีการฝึกอบรมบุคลากรของตน

สมชาติ กิจยรรยงและ อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550, น.12) กล่าวสรุปความสำคัญของการฝึกอบรมบุคลากรที่มีต่อองค์การมีดังนี้

1. สร้างความประทับใจให้กับพนักงานที่มาทำงานเพื่อให้พนักงานใหม่มีเจตคติที่ดีต่อหัวหน้าเพื่อนร่วมงานและหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉงขึ้น

3. เมื่อมีการขยายงานขององค์การออกไป

4. พัฒนาพนักงานขององค์การให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีประสิทธิภาพการผลิตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

5. สร้างขวัญและกำลังใจประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์การ

6. เพิ่มวิทยากรที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์การ

7. ลดงบประมาณค่าวัสดุสูญเปล่า

8. สร้างความสมัครสมานสามัคคีในหมู่พนักงานที่ทำงานร่วมกัน

9. เป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ให้ได้มีโอกาสพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

สุปราณี ศรีฉัตราภิมุข (2545, น.35) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่าเป็นการค้นหาสภาพการณ์หรือปัญหาเกี่ยวกับบุคคลในองค์การซึ่งสามารถดำเนินการหรือแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์

ลินตัน (Lynton, 1970, p.121) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่า หมายถึง ปัญหา อุปสรรคหรือข้อขัดข้องใดๆ ที่อาจจะแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม และปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดข้องใดๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การถ้าหากการฝึกอบรมไม่อาจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ก็จะไม่เรียกว่าเป็นความต้องการการฝึกอบรมแต่อาจเป็นความต้องการที่จะแก้ไขด้วยวิธีอื่น

ดังนั้น ความสำคัญในการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่องค์การควรจะได้นำมาพิจารณาและวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดหรือกำลังจะเกิดหรือกำลังจะเกิดในองค์การได้จำเป็นต้องใช้การฝึกอบรมแก้ไข ได้แก่

1. องค์การรับบุคลากรใหม่เข้ามาทำงาน
2. เมื่อองค์การต้องการผลงานหรือการบริหารเพิ่มขึ้นโดยใช้บุคลากรหรือทรัพยากรการบริหารเท่าเดิม หรือต้องการผลงานเท่าเดิมแต่ใช้บุคลากรหรือทรัพยากรการบริหารน้อยลง
3. องค์การต้องการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการทำงาน
4. องค์การต้องการสร้างแรงจูงใจ และยกระดับขวัญกำลังใจของบุคลากร
5. องค์การต้องการเสริมปรับปรุงความชำนาญ ทักษะ ความรู้ พฤติกรรม ทัศนคติของบุคลากรต่องานหรือต่อองค์การ
6. องค์การต้องการให้บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือ หรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้และต้องการให้บุคลากรใช้ได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่สำคัญและจำเป็นเนื่องจากบุคลากรเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานในแต่ละองค์การมีความแตกต่างเมื่อปฏิบัติหน้าที่มีการพัฒนาตำแหน่งที่ก้าวหน้าขึ้นหรือโยกย้ายการปฏิบัติงานจำเป็นเป็นต้องพัฒนาความรู้และทักษะเพิ่มเติมตลอดจนสภาพการแข่งขันขององค์การกาขยายงานขององค์การและการเปลี่ยนของเทคโนโลยีและสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนไปทำให้องค์การและบุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาโดยกระบวนการจัดฝึกอบรมเพื่อให้เป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย

2.3 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมที่จัดขึ้นในองค์กรทั่วไปหรือในชุมชนแต่ละครั้งย่อมจะมีวัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรม ซึ่งอาจเป็นวัตถุประสงค์ทั่วไป หรือมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขึ้นมาเพื่อการเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังที่

นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2547, น.25) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมนั้นจะมี 2 ลักษณะ คือวัตถุประสงค์ทั่วไป และวัตถุประสงค์เฉพาะของการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร

วัตถุประสงค์ทั่วไปของการฝึกอบรม

1. เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ (Increasing Knowledge)

การฝึกอบรมจัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ หลักการ แนวทาง และทฤษฎีบางประการที่ต้องการให้เกิดขึ้น โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน

2. เพื่อการเพิ่มพูนความเข้าใจ (Creating good understanding)

การฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องหรือดีขึ้น ในบางเรื่องบางประเด็นที่ต้องการ เพราะถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจ ย่อมมีความสามารถในการตีความ แปลงความ ขยาย/ย่อความ และอธิบายให้ผู้อื่นทราบได้อย่างดี โดยเฉพาะมีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติได้

3. เพื่อการเพิ่มพูนทักษะ (Modifying Skills)

การฝึกอบรมที่มุ่งเพื่อการเพิ่มพูนทักษะ ที่เป็นความชำนาญหรือความถนัด ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานบางสิ่งบางอย่างได้อย่างอัตโนมัติหรือรวดเร็ว และต้องมีคุณภาพ

4. เพื่อการปรับ/เปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Changing Attitude)

การฝึกอบรมนอกจากจะให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจในบางแล้ว การฝึกอบรมยังสามารถช่วยปรับหรือเปลี่ยนความรู้สึก ความคิด ทัศนคติ การมองประเด็นใดประเด็นหนึ่ง และการตีความบุคคลได้อีกด้วย

เพ็ชรี รูปะวิเชตร์ (2546, น.48) ได้ให้ความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมในองค์กร ยังสามารถแบ่งวัตถุประสงค์ทั่วไปของการฝึกอบรมได้เป็น 5 ประการคือ

1. การปรับปรุงความมีจิตสำนึกหรือความตระหนักในตนเอง (Self-Awareness) คือการเรียนรู้เพื่อให้เข้าใจตนเอง เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจตนเอง ได้ทราบข้อดี และข้อเสียของตนเอง อันนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ได้แก่ การฝึกอบรมจิตสำนึกในการทำงานการพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality development) การพัฒนาตนเอง เป็นต้น

2. การกระตุ้นศักยภาพส่วนบุคคลให้ทำงานเต็มที่ เป็นการยกระดับการทำงานให้ได้มาตรฐานหรือประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่นการฝึกอบรมหัวข้อ การพัฒนาตน พัฒนางานสู่ความเป็นมืออาชีพ ภาวการณ์เป็นผู้นำ (Leadership) หัวหน้างานยุคใหม่

3. การผสมผสานทักษะ ความรู้และทัศนคติที่ถูกต้องของตนเองและกลุ่ม ทั้งนี้มุ่งเพื่อการพัฒนาการทำงานให้ทีม หรือมีทักษะการทำงานเป็นทีม และประมาณกันได้อย่างดี เช่นการฝึกอบรมเรื่อง การทำงานเป็นทีม การประสานงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

4. การเพิ่มพูนทักษะการทำงานของบุคคล (Job Skills Modifying) เป็นการปรับ/ประยุกต์ความรู้ทฤษฎี และหลักการที่ได้เรียนมาจากสถาบันการศึกษา หรือได้รับจากสถานที่ทำงาน

“เป็นการเคาะสนิมหัวใจและมันสมอง” ฟื้นความรู้และทักษะ เพื่อให้เกิดความรู้สึกตัวและแสดงออกอย่างภาคภูมและมีคุณค่า โดยเฉพาะสำหรับบุคลากรที่ทำงานเป็นเวลานานๆ หรือเป็นเวลามากกว่า 5 ปี พบว่ามักมีแนวโน้มที่ขาดแรงจูงใจตนเองหรือการกระตุ้นตนเองให้มีความขยันคล่องแคล่วหรือต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

5. การเพิ่มพูนแรงจูงใจของบุคคล (Motivation) ถึงแม้บุคคลจะมีความรู้ ความสามารถทักษะ ในการทำงานสักเพียงไรก็ตาม แต่ขาดแรงจูงใจ ย่อมมีผลให้การทำงานลดประสิทธิภาพลงไป หรืออาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน หรือเกิดการขัดแย้งกันระหว่างบุคคลที่ทำงานร่วมกันได้ไม่มากก็น้อยรวมทั้งบุคลากรที่ทำงานเป็นเวลานานๆ จนเกิดความเคยชินหรือเบื่อหน่ายก็ก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจในการทำงานให้ทีประสิทธิภาพ หรือบุคลากรที่ทำงานแล้วประสบปัญหาขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน จากการปฏิบัติของหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน หรือจากตนเอง

ทรัพย์มณีสุทธิโพธิ์ (2545, น.11) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. พนักงานใหม่ที่เข้าทำงานต้องมีการสอนงานอบรมงานเพื่อปรับความรู้ที่เรียนมาให้สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานในองค์การได้จะต้องอบรมพนักงานให้มีพฤติกรรมทัศนคติในรูปแบบที่องค์การต้องการพึงประสงค์

2. เพื่อการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าและมีชื่อเสียงขององค์การทำให้องค์การมีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน

3. องค์การต้องสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถเพื่อรองรับการขยายกิจการ

4. องค์การต้องอบรมเจ้าหน้าที่พนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปรับตัวปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวให้เข้ากับสมัยสังคมชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไป

5. เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศภายในองค์การให้มีชีวิตจิตใจบรรยากาศสดใสเพื่อประสิทธิภาพของการอยู่ทำงานร่วมกันในองค์การและ

6. องค์การต้องการวางแผนพัฒนาตำแหน่งของเจ้าหน้าที่พนักงานที่จะฝึกอบรมพนักงานที่ทำประโยชน์ให้กับองค์การให้เต็มที่เช่นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถพิเศษงานเทคนิคเวลานานกว่าคนนั้นจะทำงานได้ดีไม่เกิดผลเสียการฝึกอบรมประเภทนี้ต้องจัดต่อเนื่องอย่างมีแผนและมีระบบจึงจะบรรลุผลวิชาการที่ยากๆ หรือแม้งานด้านบริหารซึ่งต้องใช้เวลาในการเตรียมคนและฝึกอบรมเป็นระยะ

กล่าวสรุปได้ว่าการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคลมีการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ได้แก่การพัฒนาความรู้ความเข้าใจทักษะและเปลี่ยนแปลงเจตคติเพื่อใช้นำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและทันต่อสภาวะการ

เปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นและองค์การได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.4 ประโยชน์ของโครงการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายซึ่งนักวิชาการได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้แตกต่างกันดังนี้

วิภาพรรณ กนิษฐนาคะ (2542, น.6) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์การ
2. ประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา
3. ประโยชน์ต่อตัวบุคลากรเอง
4. ประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

สุพล เพชรานนท์ (2542, น.16-17) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม 9 ประการดังนี้

1. ผลผลิตในการทำงานสูงขึ้นการฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรทั้งผู้ปฏิบัติงานใหม่และผู้มีประสบการณ์แล้วทำงานได้ดีขึ้นทั้งด้านคุณภาพและปริมาณงาน

2. ทำให้ประหยัดการทำงานของพนักงานจะใช้เวลาน้อยลงบางงานสามารถลดขั้นตอนการทำงานลงได้ซึ่งมีผลต่อการลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนลดการสิ้นเปลืองต่างๆ ลงการทำงานน้อยลงงานเสียน้อยลงอัตราการหมุนเวียนของพนักงานลดลงและความไม่พอใจระหว่างพนักงานลดน้อยลง

3. พัฒนาคุณภาพชีวิตประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมช่วยให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองพัฒนาวิธีการทำงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

4. ทำให้ขวัญของคนงานดีขึ้นช่วยสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ช่วยย่นระยะเวลาเรียนรู้งานในกรณีรับพนักงานใหม่หรือเปลี่ยนหน้าที่การงานหากปล่อยให้เรียนรู้งานไปพร้อมกับการปฏิบัติงานจะต้องใช้เวลามากและอาจเกิดความเสียหายต่องานการฝึกอบรมช่วยทำให้พนักงานปฏิบัติงานนั้นได้ถูกต้องทันทีหลังจากผ่านการฝึกอบรม

6. ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหารผู้ผ่านการฝึกอบรมจะมีความเข้าใจการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดีผู้บริหารไม่ต้องเสียเวลาให้คำแนะนำแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดหรือป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการทำงานผู้บริหารจะได้ใช้เวลาสำหรับการคิดพัฒนางานในด้านอื่นๆ มากขึ้น

7. สร้างเสริมเจตคติที่ดีต่อองค์การการฝึกอบรมจะช่วยสร้างความเข้าใจในด้านนโยบายจุดประสงค์และแนวทางในการดำเนินงานขององค์การได้ถูกต้องตรงกันอันจะส่งผลให้ได้รับความสนับสนุนและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

8. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้ความคิดด้านเจตคติและด้านทักษะปฏิบัติจะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ถูกต้องเต็มความสามารถและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

9. ส่งเสริมความมั่นคงและความยืดหยุ่นให้แก่องค์กร

เพ็ชรี รูปะวิเชตร์ (2554, น.77) ได้สรุปรายละเอียดของประโยชน์จากการฝึกอบรมที่สอดคล้องกัน ดังนี้

1. เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคลในองค์กร
2. เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบุคลากรที่ได้รับการอบรม
3. เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคลากรให้ดีขึ้น
4. ช่วยลดเวลาการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรเมื่อเข้าสู่องค์กร
5. ช่วยลดเวลาในการสอนงานกับบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่
6. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดการขององค์กร
7. เป็นการเพิ่มผลผลิตในการบริหารจัดการ
8. เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร
9. เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร
10. ช่วยลดภาระในการสั่งการ/ปกครอง
11. ทำให้องค์มีความสามารถในการแข่งขัน
12. ทำให้องค์และบุคลากรมีความรู้เท่าทันในเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และไม่หยุดยั้ง

กุลธน ธนาพงศธร และไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2546, น.336) สรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมมี 6 ประการดังนี้

1. ตัวผู้ปฏิบัติงานจะมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่จะช่วยให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นทั้งผู้ที่เข้าทำงานใหม่และผู้ทำงานอยู่แล้วด้วยให้ได้รับความเจริญก้าวหน้ามีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
2. ทำให้เกิดขวัญกำลังใจและทัศนคติที่ดีลดอัตราการขาดงานการลาช่วยให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ
3. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความชำนาญงานสามารถเพิ่มผลผลิตลดปัญหาในการทำงานรู้จักวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

4. ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาไม่ต้องเสียเวลามากในการสอนงานถ้าผู้ปฏิบัติงานได้ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีแล้ว

5. ช่วยแก้ปัญหาในการบริหารงานเช่นข้อขัดแย้งในการทำงานก่อให้เกิดการประสานที่ดีแก้ปัญหาการขาดแคลนผู้ปฏิบัติงานในบางตำแหน่งเป็นต้น

6. เกิดความมั่นคงขององค์กรเช่นลดการขัดแย้งในการทำงานก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีแก้ปัญหาการขาดแคลนผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งใดก็สามารถหามาแทนได้และยังช่วยลดการร้องเรียนจากผู้รับบริการอีกด้วย

สมชาติ กิจยรรยงและอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550, น.15) กล่าวสรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมมี 3 ระดับคือ

1. ประโยชน์ระดับพนักงาน
   1.1 ช่วยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง
   1.2 ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานที่ผิดพลาด
   1.3 ช่วยทบทวนแนวคิดและทัศนคติ
   1.4 ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น
2. ประโยชน์ในระดับผู้บังคับบัญชา
   2.1 ช่วยให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นเมื่อตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
   2.2 ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด
   2.3 ช่วยเสริมสร้างภาวการณ์เป็นผู้นำที่เก่งงานเก่งคนและเก่งคิด
3. ประโยชน์ระดับหน่วยงาน/องค์การ
   3.1 ลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน
   3.2 ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ
   3.3 ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม

กล่าวสรุปได้ว่าประโยชน์ของการฝึกอบรมมีประโยชน์หลายระดับและมีความจำเป็นสำหรับองค์การการฝึกอบรมมีประโยชน์ในด้านเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเพิ่มสมรรถนะสำหรับบุคลากรและเพิ่มผลงานที่ดีและช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารงานสำหรับผู้บังคับบัญชาและในระดับองค์การทำให้องค์การเป็นองค์การที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

2.5 ประเภทของการฝึกอบรม

วิโรจน์ ลักขณาอดิศร (2550, น.56) กล่าวว่า การฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรย่อมมีรูปแบบการจัดหรือการรวมกลุ่มแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่า ตัวของวิทยากรจะนำเสนอในลักษณะใดแก่ผู้เข้าอบรม ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภทได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมแบบ On the Job Training (OJT) ก็คือ การฝึกการปฏิบัติงานจริง โดยมีผู้ชำนาญงานนั้นเป็นครูฝึก คอยดูแลการฝึกงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมแบบ On the Job Training จะไม่เน้นการเรียนทฤษฎีมากนัก แต่มุ่งเน้นไปทางฝึกปฏิบัติ ทำให้การฝึกอบรมแบบนี้ มีความสามารถในการสร้างความรู้ความเข้าใจ เหมาะกับการปฏิบัติงานโดยตรง เพราะเห็นผลในระยะสั้นค่อนข้างชัดเจน ต้นทุนต่ำ แต่ก็ไม่ควรที่จะให้มีจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากเกินไป เพราะอาจจะทำให้เกิดการดูแลของผู้ฝึกสอนไม่ทั่วถึงเกิดการบกพร่องในการปฏิบัติงาน ทำให้ cost of quality สูงขึ้น และproductivity ต่ำลงได้

2. การฝึกอบรมแบบ Off the Job Training เป็นการฝึกอบรมที่เน้นความรู้ ความเข้าใจ โดยการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ ไม่ใช่การเรียนรู้แบบปฏิบัติงานจริง ซึ่งการฝึกอบรมประเภทนี้จะให้ความรู้ผู้เข้าอบรมได้มากกว่าการอบรมแบบ On the Job Training เพราะผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ แต่อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องของการประยุกต์ใช้ เพาะความรู้เชิงทฤษฎีที่ได้บางครั้งไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทั้งหมด หากผู้เข้าอบรมไม่มีทักษะในการประยุกต์ความรู้เข้ากับการทำงาน หรือมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมว่าเป็นการพักผ่อนผ่อนคลาย ก็จะทำให้การฝึกอบรมนั้นไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร

วินัย ดอนโคตรจันทร์ (2542, น.37) กล่าวถึงการจำแนกประเภทการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ 3 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานเป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้บุคคลมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอันเป็นการเตรียมคนก่อนเข้าทำงาน

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศเป็นการฝึกอบรมบุคคลที่เข้าทำงานใหม่ในหน่วยงาน เช่นการบรรจุใหม่ย้ายหรือโอนมาปฏิบัติงานใหม่เพื่อให้ทราบนโยบายผู้บริหารเพื่อนร่วมงานและเรื่องราวทั่วๆ ไปของหน่วยงานการปฐมนิเทศอาจรวมถึงการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานก็ได้

3. การฝึกอบรมระหว่างการทำงานเป็นการช่วยปรับปรุงพัฒนาความสามารถในการทำงานบุคลากรในโอกาสที่นำเอาเทคโนโลยีและวิธีการใหม่มาใช้ตลอดทั้งมีการโยกย้ายเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่ง

กิตติ พัชรวิชญ์ (2544, น.451) ได้แบ่งการฝึกอบรมเป็น 2 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานได้แก่การปฐมนิเทศและการแนะนำงาน

2. การฝึกอบรมระหว่างการทำงานได้แก่การฝึกอบรมระหว่างทำงานและการฝึกอบรมนอกที่ทำการ

เข็มทอง แสวง (2544, น.18) สรุปประเภทการฝึกอบรมไว้ 4 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานเป็นการฝึกอบรมเพื่อเตรียมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งฝึกอบรมก่อนเข้าทางานสามารถดำเนินการโดยหน่วยงานเจ้าสังกัดหรือสถาบันวิชาชีพอื่นๆ ก็ได้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศเป็นการฝึกอบรมบุคคลที่บรรจุใหม่หรือโอนมาปฏิบัติงานใหม่เพื่อการต้อนรับแนะนำชี้แจงวัตถุประสงค์เป้าหมายและแนวงานโครงการให้บุคลากรในหน่วยงาน

3. การฝึกอบรมหลังเข้าทำงานเป็นการฝึกอบรมบุคลากรหลังได้ปฏิบัติงานในองค์การเรียบร้อยแล้วเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทักษะและประสบการณ์เพิ่มขึ้น

4. การฝึกอบรมเพื่อเลื่อนตำแหน่งเป็นการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ได้รับเลื่อนตำแหน่งเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับองค์การซึ่งการฝึกอบรมจะมี 2 ลักษณะคือการฝึกอบรมเพื่อประเมินเข้าสู่ตำแหน่งและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ทักษะประสบการณ์ก่อนเข้ารับตำแหน่งใหม่

อุทัย หิรัญโต (2545, น.111) ได้จำแนกประเภทของการฝึกอบรมดังนี้

1. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Introduction or Orientation) มีวัตถุประสงค์ต้องการให้ผู้ทำงานใหม่เป็นคนทำงานที่มีประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้นที่สุดการฝึกอบรมปฐมนิเทศจึงมักใช้เวลาไม่มากนักในการให้ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่ทำสิทธิและหน้าที่สวัสดิการที่จะได้รับตลอดจนนโยบายขององค์กรว่ามีอย่างไร

2. การฝึกอบรมการทำงาน (On the Job Training) การฝึกอบรมประเภทนี้อาจเรียกได้หลายอย่างเช่นการฝึกอบรมทางเทคนิคและการฝึกอบรมการสอนงาน (Job Instruction Training) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้ได้แก่การสอนและให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจริงๆ แก่เจ้าหน้าที่ชั้นเสมียนพนักงานการฝึกอบรมการทำงานนี้นิยมใช้กันมากในวงการธุรกิจเพราะเป็นการฝึกอบรมที่สอนให้คนงานทำงานได้จริงๆ โดยการฝึกอบรมกันในโรงงานจึงมีการเรียกการฝึกอบรมประเภทนี้ว่าเป็น Shop Training

3. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับผู้บังคับบัญชา (Supervisory Training) โดยทั่วไปการบริหารงานในหน่วยราชการและองค์กรธุรกิจเอกชนจะแบ่งแยกระดับการทำงานออกเป็น 3 ระดับคือการบริหารงานระดับสุดยอดการบริหารงานระดับกลางและการบริหารงานระดับต้นเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่ในการมอบหมายงานควบคุมงานและวินิจสั่งการในเรื่องสำคัญๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดให้ตรงกับความต้องการ (Needs) ของผู้รับการฝึกอบรมและขององค์กรนั้นๆ ซึ่งโดยหลักการแล้วถือว่าผู้บังคับบัญชามีความต้องการในเรื่องสำคัญ 5 ประการ

คือความรอบรู้งานความรอบรู้ในด้านความรับผิดชอบความชำนาญในการนำคนหรือการใช้ภาวะผู้นำความชำนาญในด้านการวางแผนความชำนาญในด้านการสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับนักบริหารหรือเรียกว่าการพัฒนานักบริหารนักบริหารหมายถึงบุคคลที่ดำรงตำแหน่งสูงสุดในสายการบังคับบัญชาขององค์กรและเป็นผู้ที่มีอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาดในเรื่องนโยบายสำคัญๆ หรืออีกนัยหนึ่งนักบริหารหมายถึงบุคคลที่ทำงานประสบความสำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่นและเป็นบุคคลที่มีวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาทั้งที่เป็นปัญหานโยบายและปัญหาทางปฏิบัติเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามวินิจฉัยสั่งการนั้นๆ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การบริหารงานบุคคลภาครัฐ (2546, น.26-น.27) การฝึกอบรมเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากกว่าวิธีอื่นๆ เพราะสามารถทำเป็นโครงการที่ชัดเจนมีกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้แน่นอนสามารถดาเนินการได้กับผู้เข้ารับการอบรมจานวนมากในครั้งเดี่ยวกันสาหรับวิธีการฝึกอบรม (training methods) ที่ใช้กันทั่วไปพอจะแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ๆ สองกลุ่มคือ

1. การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (on-the job training) การฝึกอบรมในการปฏิบัติงานหมายถึงการที่ผู้ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาได้เรียนรู้เทคนิควิธีการทางานได้รับความชำนาญจากการฝึกหรือทดลองปฏิบัติงานรวมทั้งการถ่ายทอดแนวความคิดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการทางานพร้อมๆ ไปกับการปฏิบัติงานจริงซึ่งอันที่จริงการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานเป็นวิธีที่ใช้กันมากกว่าวิธีอื่นแต่ส่วนใหญ่มิได้ทำกันอย่างเป็นระบบและมีลักษณะเป็นวิธีการทดลองปฏิบัติงานมากกว่าการฝึกอบรมอย่างจริงจังในทางปฏิบัติจึงมิได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ได้ผลอย่างแท้จริงการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานมักนิยมใช้กันอยู่ 2 วิธีคือ

1.1 การสอนแนะ (coaching) ส่วนใหญ่จะใช้ในการพัฒนาบุคคลที่เพิ่งเข้ารับราชการหรือดำรงตำแหน่งใหม่ไม่นานและมักใช้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต้นๆ โดยมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นผู้คอยดูแลแนะนำช่วยเหลือให้รู้วิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้องอาจเป็นการสอนแนะแบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มเล็กๆ ก็ได้ซึ่งจัดว่าเป็นวิธีการที่ได้ผลมากที่สุดวิธีหนึ่งทั้งนี้เพราะจากผลการค้นคว้าวิจัยพบว่าผู้รับการฝึกอบรมจะสามารถจดจำสิ่งที่ตนเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานด้วยตนเองถึงร้อยละ 75 ในขณะที่จะจดจำจากการฟังคำบรรยายได้เพียงร้อยละ 10 ถึง 15 และจดจาจากการที่ตนมีส่วนร่วมในการประชุมอภิปรายเพียงร้อยละ 30 ถึง 50 เท่านั้น

1.2 การย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ (job rotation) การพัฒนาบุคคลอีกวิธีการหนึ่งคือการย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นครั้งคราวซึ่งวิธีการนี้

จะก่อให้เกิดการตื่นตัวความกระตือรือร้นและภาวะจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้งานในตำแหน่งใหม่ๆ ให้สามารถทำงานได้ดีโดยไม่มีอุปสรรคและเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์กว้างขวางขึ้นกว่าเดิมการพัฒนาบุคคลโดยวิธีการย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงานนี้เหมาะสำหรับที่จะใช้ในการพัฒนานักบริหารหรือผู้ดำรงตำแหน่งสูงในส่วนราชการหรือหน่วยงานต่างๆ มากกว่าตำแหน่งในระดับต้นๆ

2. การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน (off – the –job training) การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงานหมายถึงการที่ผู้เข้ารับการอบรมหรือการพัฒนาต้องหยุดการทำงานปกติของตนเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรหรือโครงการที่กำหนดขึ้นโดยเป็นการเข้ารับการอบรมในสถานที่ของหน่วยงานนั้นเองหรือถูกส่งไปเข้ารับการอบรมนอกสถานที่หน่วยงานหรืออบรมอยู่ที่บ้านก็ได้ซึ่งวิธีการอบรมนอกสภาพการทำงานที่ใช้กันอยู่มีหลายวิธีด้วยกันเช่น

2.1 การฝึกอบรมในห้องหรือการฝึกอบรมในชั้นเรียน (classroom methods) เป็นวิธีที่มีประโยชน์และได้ผลมากเพราะผู้รับการฝึกอบรมจะมีโอกาสเรียนรู้ในแง่ปรัชญาแนวความคิดทัศนคติทฤษฎีและวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานไปพร้อมๆ กันการฝึกอบรมในห้องยังอาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสมได้หลายวิธีเช่น

2.1.1 การบรรยาย (lecture) คือการเชิญผู้สอนหรือวิทยากรมาบรรยายให้ผู้รับการอบรมฟังเป็นวิธีการที่พบเห็นได้บ่อยที่สุดในการจัดการอบรมประโยชน์ของการบรรยายคือสามารถครอบคลุมเนื้อหาหรือเรื่องราวและรับจำนวนผู้ฟังได้จานวนมากทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการสอนวิธีการบรรยายมักเป็นการสื่อข้อความทางเดียว (one – way communication) บทบาทอยู่ที่ผู้บรรยายมากที่สุดที่จะต้องมีศิลปะและการถ่ายทอดความรู้ทางวาจาที่ดีพอเพื่อมิให้สร้างความเบื่อหน่ายแก่ผู้ฟังได้

2.1.2 การสัมมนา (seminar) คือการร่วมกันศึกษาวิเคราะห์เรื่องที่กำหนดขึ้นเป็นหัวข้อของการสัมมนาโดยอาจเกี่ยวข้องกับการสำรวจปัญหาการหาทางแก้ไขปัญหาการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานหรือการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคตของเรื่องที่จะร่วมกันพิจารณาในการสัมมนาในทางปฏิบัติมักจะมีผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิหรือวิทยากรเป็นผู้ให้ความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจำเป็นเพื่อประกอบการสัมมนาโดยผู้เข้าร่วมสัมมนาทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการคิดอภิปรายหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะซึ่งอาจได้จากการประชุมหรือการอภิปรายกลุ่มย่อยหรือการสัมมนาร่วมกันทั้งหมดและสรุปเพื่อเสนอรายงานผลการสัมมนาต่อไป

2.1.3 การอภิปรายเป็นคณะ (panel discussion) เป็นการอภิปรายโดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนประมาณ 3 – 5 คนในหัวข้อที่กำหนดโดยมีวิทยากรหรือพิธีกรอีก 1 คนเป็นผู้ดำเนินรายการคณะผู้อภิปรายแต่ละคนจะเป็นผู้ให้ความรู้ประสบการณ์ข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น

ของตนแก่ผู้ฟังและภายหลังการอภิปรายจะเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ซักถามและแสดงความเห็นในเรื่องที่มีการอภิปรายประโยชน์ของการอภิปรายเป็นคณะอยู่ที่การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้เรียนรู้แนวคิดประสบการณ์

2.1.4 การประชุมปฏิบัติการ (workshop) เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยผู้เข้าประชุมปฏิบัติการซึ่งตามปกติจะมีประมาณ 10 – 25 คน มีความสนใจหรือมีปัญหาคล้ายๆ กันมาร่วมกันศึกษาวิเคราะห์หาทางแก้ปัญหาหรือร่วมกันทดลองหาวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานโดยผู้ดำเนินการจะต้องจัดเตรียมโครงการวิทยากรข้อมูลรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ให้พร้อมและผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

2.2 การฝึกอบรมทางไกล (distance training) เป็นวิธีการฝึกอบรมสมัยใหม่ที่ผู้รับฝึกอบรมไม่ต้องเข้ารับฟังการบรรยายในชั้นเรียนแต่อาจรับการฝึกอบรมอยู่ที่บ้านหรือที่ทำงานของตนผ่านสื่อการฝึกอบรมบางอย่างเช่นตำราแบบฝึกหัดเทปคำบรรยายหรือภาพทัศน์หรือทางวิทยุทางโทรทัศน์ทางคอมพิวเตอร์ผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตเป็นต้นวิธีการเช่นนี้อาจต้องใช้ระยะเวลาและต้องวัดผลการอบรมซึ่งจะเป็นวิธีที่ประหยัดสามารถครอบคลุมพื้นที่และจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นจำนวนมากทั่วประเทศและเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ห่างไกลเดินทางไม่สะดวกได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาโดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายของตนเองและของทางราชการที่มีค่าและน่าสนใจของผู้อภิปรายแต่ละคนมากกว่าการเรียนรู้ทางทฤษฎีหรือหลักวิชาการ

กุลธน ธนาพงศธรและไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2546, น.341) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-service training) มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการฝึกฝนให้บุคลากรมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับลักษณะงานในหน้าที่ที่บุคคลนั้นต้องปฏิบัติต่อไปและเมื่อบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนประเภทนี้แล้วย่อมแสดงว่าพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต่อไป

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (0rientation) การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับการฝึกอบรมผู้ที่แรกเข้ามาทำงานใหม่ในองค์การต่างๆ โดยอาจจะเป็นการแต่งตั้งทำงานใหม่ย้ายหรือโอนจากองค์การอื่นหรือภายในองค์การเองก็ตาม

3. การฝึกอบรมหลังเข้าทำงานแล้ว (In – service training) การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้เข้าทำงานอยู่แล้วเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ทักษะและทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการเพื่อให้นำความรู้และทักษะไปใช้ใน

การปฏิบัติงานให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงานเกิดขวัญกำลังใจที่ดีการฝึกอบรมประเภทนี้เกิดขึ้นเนื่องจากมูลเหตุที่ว่าบุคคลใดก็ตามหลังจากทำงานแล้วในช่วงเวลาหนึ่งย่อมมีความจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เรื่องราวต่างๆ ซึ่งจะเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาบุคคลนั้นจะได้สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพการณ์ที่ดี

บุญเรือง สุนทรสลิษฎ์กุล (2553, น.14) สรุปได้ว่าประเภทของการฝึกอบรมจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานใหม่เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากสถาบันการศึกษาไม่สามารถจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกหน่วยงานได้หน่วยงานจึงจำเป็นฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งการฝึกอบรมประเภทนี้ได้แก่การปฐมนิเทศการทดลองและการฝึกงาน เป็นต้น

2. การฝึกอบรมหลังจากการเข้าทำงานใหม่เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้แก่การฝึกอบรมเฉพาะเรื่องการฝึกอบรมก่อนเลื่อนตำแหน่งเป็นต้น

จากการแบ่งประเภทการฝึกอบรมที่กล่าวมาสรุปได้ว่าการแบ่งประเภทการฝึกอบรมแบ่งได้หลายลักษณะแตกต่างกันซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เกณฑ์ในการเข้าปฏิบัติงานของบุคลากรหรืออาจจะใช้การแบ่งตามกลุ่มบุคลากรเป็นสิ่งชี้วัดที่ชัดเจนได้เช่นการอบรมก่อนปฏิบัติงานการปฐมนิเทศระหว่างปฏิบัติงานหรือแบ่งตามกลุ่มบุคลากรประเภทการฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือสำหรับผู้บริหาร

2.6 กระบวนการฝึกอบรม

วิภาวรรณ กลิ่นหอม (2552, น.67) ได้กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรมบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพอย่างที่องค์การต้องการ มีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (needs assessment) เราต้องวิเคราะห์ความต้องการ 3 ด้าน คือ

1. การวิเคราะห์ความต้องการองค์การ (organization analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การ และบรรยากาศการทำงานภายในองค์การ

2. การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ (task and knowledge , skill, ability analysis) ซึ่งผู้รับการอบรมจะต้องปฏิบัติภายหลังการฝึกอบรม

3. การวิเคราะห์บุคคล (person analysis) เพื่อจะได้รู้ว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำงานอยู่ในระดับใด

การวิเคราะห์ความต้องการทั้ง 3 ด้านนี้ ก็เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาสรุปออกมาเป็นความต้องการในการฝึกอบรม

ขั้นที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยนำข้อมูลจาก ขั้นที่ 1 นำมาใช้กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่อไป

ขั้นที่ 3 คัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม ซึ่งต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นหัวข้อวิชา เนื้อหา รูปแบบ และวิธีการอบรม สื่อการสอน วิทยากรและเวลาสำหรับการฝึกอบรมและอื่นๆ

ขั้นที่ 4 สร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล ซึ่งควรทำควบคู่ไปกับการคัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม โดยเกณฑ์ที่สร้างขึ้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรมที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เกณฑ์ควรระบุว่าพฤติกรรมอะไรที่ผู้รับการอบรมจะต้องมีการพัฒนา ทางด้านความรู้ ทักษะหรือความสามารถ ระดับต่ำสุดของพฤติกรรมที่จัดว่าผ่านเกณฑ์อยู่ที่ตรงไหน และพฤติกรรมนั้นแสดงออกมาภายใต้สภาวการณ์อย่างไร

ขั้นที่ 5 จัดการฝึกอบรม เป็นการดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่ได้กำหนดไว้ โดยต้องดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่ของการฝึกอบรม ดูแลประสานงานกับวิทยากรของการฝึกอบรมด้วย ซึ่งระหว่างการจัดการฝึกอบรมอาจจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเฉพาะหน้า ดังนั้น จึงควรที่จะได้มีการตระเตรียมการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไว้ด้วยเช่นกัน

ขั้นที่ 6 ประเมินผลการฝึกอบรม ประกอบด้วย การสร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผลและการวัดผลโดยใช้วิธีการทดลองหรือวิธีการที่ไม่ใช่การทดลอง เพื่อตรวจสอบว่ามีความเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้นหรือไม่ภายหลังการฝึกอบรม

สุพล เพชรานนท์ (2542, น.23) กล่าวถึงกระบวนการของการฝึกอบรมหมายถึง ลำดับขั้นตอนการดำเนินงานของการฝึกอบรมเพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิภาพรรณ กนิษฐนาคะ (2542, น. 9) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการจัดฝึกอบรมจะต้องมีการจัดการที่เป็นระบบดังนั้นจึงต้องมีกระบวนการซึ่งเริ่มจากปัจจัยนำเข้า (Input) ที่จะป้อนเข้าได้แก่ความรู้ทักษะทัศนคติแรงจูงใจค่านิยมบุคลิกภาพฯลฯของบุคลากรในองค์การจะแตกต่างกัน กระบวนการ (Process) ก็คือหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ที่ทำให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงความรู้ทักษะพฤติกรรมการทำงานทัศนคติมีผลลัพธ์ (Outputt) คือองค์การมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือบรรลุวัตถุประสงค์ดังนั้นกระบวนการฝึกอบรมจึงควรประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์หาความต้องการความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
3. สร้างหลักสูตรการฝึกอบรม
4. สร้างเครื่องมือการประเมินและติดตามผล
5. ทดลองใช้หลักสูตร
6. ปรับปรุงหลักสูตร
7. จัดดำเนินการฝึกอบรม
8. ประเมินผลการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2544, น.19-น.20) กล่าวถึงกระบวนการของการฝึกอบรมว่ามี 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การหาความจำเป็นของการฝึกอบรม
2. การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม
3. การออกแบบโครงการฝึกอบรม
4. การดำเนินการฝึกอบรม
5. การติดตามประเมินผล

สรุปได้ว่ากระบวนการของการฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ทักษะและทัศนคติโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีขั้นตอนประกอบด้วยการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมพัฒนาหลักสูตรกำหนดรูปแบบวิธีการฝึกอบรมการเลือกรูปแบบการฝึกอบรมกำหนดเกณฑ์ประเมินการดำเนินการฝึกอบรมและการประเมินผล

2.7 ความต้องการฝึกอบรม

กุลธน ธนาพงศธรและไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2546, น.112) ได้กล่าวถึงความหมายของความต้องการฝึกอบรมหมายถึงสภาพการณ์หรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์การและบุคคลภายในองค์การไม่ว่าจะเป็นภายในภายนอกก็ตามซึ่งสภาพการณ์หรือปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินไปสู่วัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสภาพการณ์หรือปัญหาที่กล่าวถึงนี้ก็คือสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นหรือน่าจะเกิดขึ้นอันจะกลายเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จต่อการปฏิบัติงานขององค์การหรือสภาพการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การสามารถฉกฉวยโอกาสให้เป็นประโยชน์ได้สภาพการณ์หรือปัญหาอาจจะสังเกตได้จากบันทึกหรือเอกสารต่างๆ ความต้องการฝึกอบรมเป็นสภาพการณ์ที่องค์การมีปัญหาทั้งในระดับบุคคลหรือองค์กรซึ่ง

สามารถนำกระบวนการฝึกอบรมมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและลดปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์การ

อำนวย เดชชัยศรี (2542, น.12-น.18) กล่าวถึงความต้องการของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมต้องมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้จักแก้ปัญหาได้จริง มีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกไม่ว่าจะเป็นทางด้านเนื้อหา เจตคติ ทักษะ แต่โดยวัตถุประสงค์ทั่วไปในการฝึกอบรมส่วนใหญ่มักจะเน้นการสนับสนุนทางด้านความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ ที่ต้องการเพื่อส่งเสริมทักษะ ส่วนการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยม ความเชื่อ เป็นพฤติกรรมภายในที่เป็นผลพลอยได้ เพราะเป็นเรื่องที่ฝึกอบรมได้ยากมากกว่าการฝึกอบรมทางด้านความรู้และทักษะ

กิตติ พัชรวิชญ์ (2544, น.447-น.448) กล่าวถึงความต้องการในการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1) เพื่อสร้างความประทับใจให้พนักงานที่เริ่มทำงาน
2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการท างานให้สูงขึ้น
3) เพื่อเตรียมขยายงานขององค์การ
4) เพื่อพัฒนาพนักงานขององค์การให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี
5) สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานขององค์การให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน
6) เพิ่มพูนวิทยาการที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานองค์การ
7) ลดงบประมาณค่าวัสดุสูญเปล่า
8) สร้างความสามัคคีในหมู่พนักงาน 12
9) เป็นวิธีการแห่งประชาธิปไตย
10) เป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตของบุคคล

ทรัพย์มณี สุทธิโพธิ์ (2545, น.11-น.12) กล่าวถึงความต้องการของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1) พนักงานใหม่ที่เข้าทำงาน จะมีเพียงความรู้ก่อนการทำงาน ซึ่งได้ศึกษาเล่าเรียนมาจากโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย แต่ยังไม่อยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานในองค์การที่มีประสิทธิภาพได้ ต้องมีการสอนงาน อบรมงานเพื่อปรับความรู้ที่เรียนมาให้สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานในองค์การได้ เพราะองค์การมีลักษณะงานเฉพาะตัว มีแบบแผน ซึ่งจะต้องฝึกอบรมพนักงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ มีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมือนกันจะต้องอบรมพนักงานให้มีพฤติกรรม ทัศนคติ ฯลฯ ในรูปแบบที่องค์การต้องการพึงประสงค์

2) เพื่อการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าและมีชื่อเสียงขององค์การ ทำให้องค์การมีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่พนักงานจากการจัดการฝึกอบรมที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพเป็นประจำทันสมัยทันเหตุการณ์อยู่เสมอ

3) องค์การจะดำรงอยู่จะต้องมีการเจริญก้าวหน้า ขยายกิจการ ทั้งการขายการผลิต การบริการเติบโตกว้างขวาง องค์การต้องสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถออกไปประจำรับภาระหน้าที่การงาน ตามสาขางานที่ขยายออกไป จึงจำเป็นต้องสร้างบุคคลให้มีความรู้ความสามารถเพื่อทดแทนเพิ่มเติมและเข้าประจำตามตำแหน่งต่างๆ ตามขนาดของงานที่ขยายออกไป องค์การต้องเตรียมกันเอาไว้ เพื่อรับการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ลาออก องค์การจึงต้องพร้อมในการฝึกอบรมและพัฒนา

4) ปัจจุบัน สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน ไม่เชื่องช้าเหมือนสมัยก่อน ไม่ว่าด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ฯลฯ โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำเป็นที่จะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ พนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการปรับตัวปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวให้เข้ากับสมัยสังคม ชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไป ด้านวิทยาศาสตร์ใหม่ๆ เครื่องมือเครื่องจักรใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการขยายผลการผลิตและบริการ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพได้ เพราะเครื่องมืออย่างมีราคาสูงมากจะใช้วิธีหัดเองลองถูกไม่ได้ ต้องฝึกอบรมให้ถูกวิธี

5) พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การมาเป็นเวลานาน แม้แต่เดิมจะมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในขณะหนึ่งเพียงใด แต่เมื่ออยู่กับที่งานนานๆ จะเกิดความจำเจเมื่อยล้า เหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งเป็นธรรมดาของมนุษย์ที่ไม่มีการเพิ่มเติม เคลื่อนไหวด้านความรู้จำเป็นที่องค์การต้องจัดให้เข้ารับการอบรมบ้าง ในระยะเวลาที่เหมาะสมปีละครั้งเป็นอย่างน้อย เป็นลักษณะการอบรม เพื่อการพัฒนาเรียกว่า การปัดฝุ่น (Brush Up) หรือเคาะสนิมเป็นครั้งคราวเพื่อเป็นการกระตุ้นบำรุงขวัญในการท างานที่กำลังลดลงให้กลับกระฉับกระแฉงขึ้นเป็นการสร้างบรรยากาศภายในองค์การให้มีชีวิตจิตใจ บรรยากาศสดใสเพื่อประสิทธิภาพของการอยู่ทำงานร่วมกันในองค์การ

6) องค์การต้องวางแผนพัฒนาตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ พนักงานที่จะฝึกอบรม พนังงานที่ทำประโยชน์ให้กับองค์การให้เต็มที่ เช่น งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถพิเศษ งานเทคนิควิชาการ ที่ยากๆ หรือแม้งานด้านบริหารซึ่งต้องใช้เวลาในการเตรียมคนและฝึกอบรมเป็นระยะเวลานานกว่าคนนั้นจะทำงานได้ดี ไม่เกิดผลเสีย การฝึกอบรมประเภทนี้ต้องจัดต่อเนื่องอย่างมีแผนและมีระบบ จึงจะบรรลุผล

3. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

จากการศึกษาความหมายของแรงจูงใจพบว่ามีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจแตกต่างกันออกไปผู้วิจัยจึงได้เลือกความหมายของแรงจูงใจในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

พูลสุข สังข์รุ่ง (2550, น.143) กล่าวถึงการจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548, น.12) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึงพลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่กระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลนั้นกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาซึ่งอาจเกิดปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลก็ได้

ปัญญา จั่นรอด (2548, น.18) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึงพฤติกรรมในตัวของบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าให้แสดงพฤติกรรมความสามารถหรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการแรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชมส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน

สุชาติ จรประดิษฐ์ (2547, น.13) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง อาการของการกระตุ้นให้การกระทำหรือให้ไม่กระทำเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานหรือปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จให้ได้ผลผลิตที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของบุคคลและในส่วนขององค์การเป็นเป้าหมายสำคัญ

ยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546, น. 9) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึงการกระทำทุกวิถีทางที่จะทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมในทางที่ต้องการแรงจูงใจจึงเป็นเสมือนแรงขับภายใน (Internal Drive) ที่จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่องค์การคาดหวังไว้

มณฑล รอยตระกูล (2546, น.10) กล่าวถึงการจูงใจว่าคือการที่บุคคลเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าประสงค์ (Goal) หรือรางวัล (Reward) การจูงใจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกันเพราะเป็นสิ่งช่วยให้คนไปถึงซึ่งจุดประสงค์ที่มีข้อตกลงเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546, น.7) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่าหมายถึงความพยายามใดๆ ที่เป็นแรงผลักดันกระตุ้นหรือโน้มน้าวเพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำตามทิศทางที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมืออย่างยินดีและเต็มใจทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์การเพิ่มมากขึ้น

ยงยุทธ เกษสาคร (2545, น.126) กล่าวว่าแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึงภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่าสิ่งจูงใจ (Motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal Drive) ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงเป้าหมายขององค์การดังนั้นการจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์การประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์การซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านี้ให้เกิดความต้องการ (Desire) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั่นก็คือการเกิดแรงขับขึ้นภายใน (Drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะตอบสนองด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (Behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมาย (Goals)

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจหมายถึงการกระทำหรือพฤติกรรมในตัวของบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะเป็นพลังผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภาคภูมิใจซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1. แนวคิดทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม

แนวคิดทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยมในกลุ่มวางเงื่อนไขแบบคลาสิค (Classical condition) เน้นเกี่ยวกับการตอบสนองทางชีวภาพที่เชื่อมโยงกับสิ่งที่มากระตุ้นและในกลุ่มการวางเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ (Operant conditioning) ที่ให้ความสำคัญกับผลที่ตามมาจากการกระทำนั้นหากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าให้ผลทางบวกก็จะส่งเสริมให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมนั้นยิ่งขึ้นและจะเป็นประสบการณ์ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นต่อไป

2. แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมหรือทฤษฎีการเรียนรู้จากการสังเกตเน้นการเรียนรู้จากตัวแบบหรือการเลียนแบบผู้อื่นที่เห็นการกระทำของบุคคลอื่นแล้วนำมาเป็นพฤติกรรมของตนเองดังนั้นการได้สังเกตบุคคลอื่นที่ชื่นชอบก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามที่จะแสดง

พฤติกรรมตามบุคคลที่เป็นตัวแบบนั้นผลลัพธ์ต่างๆ ที่ตัวแบบได้แสดงให้เห็นออกมาจะเป็นสิ่งจูงใจในการเลียนแบบพฤติกรรมนั้น

3. แนวคิดทฤษฎีพุทธินิยม

ทฤษฎีแรงจูงใจหลายทฤษฎีที่มีรากฐานมาจากกลุ่มแนวคิดการประมวลสารสนเทศ (Information processing) แนวคิดเหล่านี้จะเน้นที่ความคิดอารมณ์คุณลักษณะและพฤติกรรม

3.1 แนวคิดพุทธนิยมแนวคิดแรกคือทฤษฎีคุณลักษณะ (attribution theory) (Heider,1958; Weiner, 1973 อ้างถึงในพูลสุข สังข์รุ่ง, 2550, น.115) ที่เน้นถึงการมีพลังอำนาจในตนเอง (locus of control)ที่มีผลให้บุคคลประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวซึ่งมีทั้งความเชื่อในพลังอำนาจภายในตนเองและพลังอำนาจภายนอกตนเองและความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ได้กับเชื่อว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเองความเชื่อเกี่ยวกับพลังภายในตนเองกับการควบคุมสถานการณ์จะแสดงออกมาเป็นคุณลักษณะ 4 ประการดังนี้การณ์จะแสดงออกมาเป็นคุณลักษณะ 4 ประการดังนี้

ตางรางที่ 2.1 ทฤษฎีคุณลักษณะ

	พลังในตนเอง (Internal)	พลังภายนอก (External)
สถานการณ์อยู่นอกเหนือการควบคุม (No control)	สามารถ (Ability)	บกพร่อง (lack)
สถานการณ์อยู่ภายใต้การควบคุม(Control)	มุ่งมั่นพยายาม (Effort)	งานยุ่งยากซับซ้อน (Task difficulty)

ดังนั้นในการเรียนการสอนหรือในสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้มีความสำคัญที่จะต้องพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะของความมุ่งมั่นพยายาม (Effort) ที่จะกระทำสิ่งต่างๆ และเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเกิดจากการกระทำของตัวเราและเราสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้

3.2 แนวคิดทฤษฎีที่สองในกลุ่มพุทธินิยมคือทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ของวรูม (Vroom, 1964) ซึ่งได้เสนอสมการของแรงจูงใจไว้ดังนี้

แรงจูงใจ = ความ*คาดหวังถึงความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จหรือได้รับผลลัพธ์ตามต้องการ (Expectancy) * ความเชื่อมโยงความสำเร็จกับรางวัลที่จะได้รับ*

*(Instrumentality) * คุณค่าของเป้าหมาย (Value) หรือระดับความรุนแรงที่บุคคลต้องการไปถึงเป้าหมายนั้น* จากสมการข้างต้นจะเห็นว่าแรงจูงใจจะเกิดได้จากปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ

E= Expectancy ได้แก่ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

I = Instrumentality หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

V=Value/Valance หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้นดังนั้นเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่าง หากบุคคลไม่เห็นความเชื่อมโยงระหว่างการกระทำกับความสำเร็จที่จะเกิดขึ้น หรือไม่ได้ให้คุณค่ากับผลแห่งความสำเร็จนั้นบุคคลก็มีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจที่ต่ำ

3.3 แนวคิดทฤษฎีที่สาม คือ cognitive dissonance theory ซึ่งมีมุมมองคล้ายกับทฤษฎีของเพียเจย์ (Piaget's theory) โดยสภาพที่มนุษย์จะเกิดสภาพความไม่สมดุล (Disequilibrium) เช่น เกิดความเชื่อที่ขัดแย้งกันสองฝ่าย หรือการกระทำที่แตกต่างกันสองฝ่าย ทำให้บุคคลต้องแสดงพฤติกรรมที่ค้นหาคำตอบ หรือแก้ไขความขัดแย้งนั้น ทฤษฎีนี้เน้นเรื่องแรงจูงใจภายใน (intrinsic Motivation)

โดยสรุปแนวคิดทฤษฎีพุทธินิยม ให้ความสำคัญกับการเห็นคุณค่าในตนเอง (Selfesteem) คุณลักษณะของบุคคล และทฤษฎีความคาดหวัง หากบุคคลมีลักษณะของการเชื่ออำนาจภายนอกที่จะไปสู่ความสำเร็จได้ การรับรู้เกี่ยวกับตนเองของบุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะไม่เปลี่ยนแปลงใดๆ เพื่อไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลว เพราะความสำเร็จหรือล้มเหลวเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกในทางตรงข้าม หากบุคคลเชื่อในอำนาจในตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ บุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ตนเองเพื่อจะเรียนรู้ หรือทำสิ่งใหม่ๆ ให้สำเร็จ

4. แนวคิดทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic View of Motivation)

แนวความคิดมนุษยนิยมที่เป็นมุมมองในเรื่องแรงจูงใจ ที่มีอิทธิพลมาก คือแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) มาสโลว์ได้สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของมนุษย์ มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับความต้องการของมนุษย์ โดยที่ความต้องการจะเป็น ตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่ความต้องการนั้น มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง

แล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มี 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดเช่นอาหารเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยยารักษาโรคอากาศน้ำดื่มการพักผ่อนเป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้วมนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่นความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliationor Acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์เช่นความต้องการให้และได้รับซึ่งความรักความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะความต้องการได้รับการยอมรับการต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่นเป็นต้น

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) หรือความภาคภูมิใจในตนเองเป็นความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคมเช่นความต้องการได้รับความเคารพนับถือความต้องการมีความรู้ความสามารถเป็นต้น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self- actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่นความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองเป็นต้น

จากลำดับความต้องการทั้ง 5 ขั้นสามารถจัดเป็นความต้องการได้ 2 ประเภทคือ

• ความต้องการทางกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากธรรมชาติของร่างกายเช่นต้องการกินอาหารหายใจขับถ่ายของเสียการเคลื่อนไหวพักผ่อนและต้องการทางเพศความต้องการทางกายทำให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลกระทำการเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวเรียกแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางกายนี้ว่าแรงจูงใจทางชีวะภาพหรือทางสรีระ (biological motives)

• ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการทางจิตใจ (Social or Psychological Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมเช่นต้องการความรักความมั่นคงปลอดภัยการเป็นที่ยอมรับในสังคมต้องการอิสระภาพความสำเร็จในชีวิตและตำแหน่งทางสังคมความต้องการทางสังคมหรือทางจิตใจดังกล่าวนี้เป็นเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมาย

ปลายทางได้เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการดังกล่าวคือทำให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่าแรงจูงใจทางสังคม (Social Motives)

5. ทฤษฎีพุทธิปัญญาทางสังคม (Social cognition)

ทฤษฎีพุทธิปัญญาทางสังคมเน้นถึงปัจจัย 3 ประการที่มีผลต่อการเรียนรู้และแรงจูงใจปัจจัยทั้ง 3 ประการได้แก่สิ่งแวดล้อมพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล (เช่น ความรู้อารมณ์พัฒนาการทางปัญญา) ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการนอกจากจะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และแรงจูงใจแล้วปัจจัยทั้ง 3 ยังมีอิทธิพลซึ่งกันและกันด้วยเช่นกัน

แบนดูรา (Bandura) ได้เน้นเรื่องของความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะสามารถทำงานให้สำเร็จได้ (Self-efficacy) และการควบคุมกำกับตนเองเพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย (Self-regulation) ที่ประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมายการวางแผนที่จะถึงเป้าหมายของตนเองการดำเนินการตามแผนและผลที่ตามมาตลอดจนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือปรับทิศทางเป้าหมาย

3.3 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่แสดงถึงความต้องการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งนักจิตวิทยาและนักการศึกษาต่างให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ในแนวทางเดียวกัน

แมคแคลแลนด์ (McClelland. 1953, p.110-111) ได้นิยามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นความปรารถนาของบุคคลหรือเป็นแรงขับภายในบุคคลที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

แรบิดิว (Rabideau, 2005, p.67) ได้ให้ความหมายไว้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จหรือให้ได้ผลดีเลิศแต่ละบุคคลจะบรรลุความต้องการของตนเองในหลากหลายวิธีและขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันซึ่งอาจจะเป็นเหตุผลภายในตัวบุคคลหรือเป็นเหตุผลจากความต้องการภายนอกก็ได้

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541: 172) กล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองได้ตั้งไว้บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัลแต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วรันฐิยา ไชยลา (2550, น.39) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นความพยายามของบุคคลที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย โดยคาดหวังว่าจะกระทำสิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จ และเมื่อพบกับอุปสรรคปัญหาก็จะมีความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะ โดยหาวิธีการที่จะเผชิญกับอุปสรรคนั้นอย่างไม่ท้อถอย

ภัคพล นันตาวิราช (2551, น.12) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นความปรารถนาในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ได้รับความสำเร็จ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง โดยพยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหา มีความทะเยอทะยานเพื่อนำตนเองสู่ความสำเร็จ และมีความต้องการเป็นอิสระในการทำกิจกรรมนั้นๆ ต้องการชัยชนะในการแข่งขัน มุ่งมั่นที่จะทำให้ดีเลิศ เพื่อให้บรรลุกับมาตรฐานที่ตนเองได้ตั้งไว้

เอื้อมพร บังสรวง (2551, น.16) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้คนมุ่งประสิทธิภาพในการทำงานการมีความกระตือรือร้นที่จะพยายามทำงานให้สำเร็จ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง การทำกิจกรรมด้วยจิตใจที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวงและทำ งานด้วยความพิถีพิถัน ละเอียดรอบคอบ

ณัฏฐิกา บูรณกูล (2552, น.7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่าเป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ต้องการงานออกมามีประสิทธิภาพ โดยพยายามมุ่งมั่นในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ชอบทำงานที่มีลักษณะยากและท้าทายความสามารถ ต้องการข้อมูลย้อนกลับของผลการกระทำ ในทันทีอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ

สรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤตกรรมอันมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย

3.4 ที่มาของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจในลักษณะต่างๆ ดังนี้ แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1953, p.114) เชื่อว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีที่มาจากหลายปัจจัยดังนี้

1) สังคมประกิตของพ่อแม่ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงพ่อแม่ที่ตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงานและบอกให้ลูกทราบว่าตนมีความสนใจในสัมฤทธิ์ผลของลูกอบรมลูกให้เป็นบุคคลที่ช่วยตัวเองได้และส่งเสริมให้เป็นอิสระให้รางวัลเมื่อลูกทำได้สำเร็จตามมาตรฐานที่ตั้งไว้และลงโทษถ้าทำไม่ได้แต่ในขณะเดียวกันก็ให้ความรักความอบอุ่นและแสดงให้ลูกเห็นว่าที่เข้มงวดก็เพราะความรักลูกอยากให้ลูกมีความสำเร็จดังนั้นความคาดหวังของครอบครัวจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2) ลักษะทางด้านร่างกายมีการทดสอบแสดงให้เห็นว่าเด็กชายที่มีร่างกายแข็งแรงมักมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงแมคเคลแลนด์ให้ความเห็นว่าอาจเป็นเพราะเด็กชายมีร่างกายแข็งแรงมักจะสามารถเอาชนะต่อสิ่งท้าทายหรือการเสี่ยงต่างๆ ได้หรืออาจเป็นผู้ขยันขันขันร่างกายจึงเติบโตแข็งแรงโครงสร้างของร่างกายมนุษย์อาจไม่ได้ก่อให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยตรงแต่อาจเป็นเพียงภาวะแวดล้อมที่มีส่วนช่วยกำหนดการที่จะได้มาซึ่งแรงจูงใจเท่านั้น

3) ประสบการณ์ที่ได้รับเมื่อเติบโตขึ้นรวมทั้งทางด้านการศึกษาซึ่งเป็นเครื่องช่วยให้เสริมสร้างความเชื่อถือและทัศนคติต่างๆ ขึ้นในจิตสำนึก

4) สภาพดินฟ้าอากาศสภาพดินฟ้าอากาศที่มีลักษณะกระตุ้นให้เกิดความต้องการความสำเร็จมีอยู่มากในบริเวณที่มีความอบอุ่นปานกลางโดยเฉลี่ยอุณหภูมิประมาณ 40-60 องศาฟาเร็นไฮด์ยิ่งความร้อนสูงความต้องการผลสำเร็จจะลดลงตามลำดับ

อารีพันธ์มณี (2542, น.192) กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ขึ้นกับองค์ประกอบต่อไปนี้

1) ธรรมชาติของแต่ละบุคคลทุกคนจะมีธรรมชาติของตนแตกต่างกับผู้อื่นหรือมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ของตนเองซึ่งประกอบด้วย

1.1) แรงขับแรงขับของบุคคลถือเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการเกิดพฤติกรรมเช่นสภาวะความต้องการอาหารน้ำความตึงเครียดความรู้สึกเจ็บปวด

1.2) ความวิตกกังวลความวิตกกังวลมีผลต่อการเรียนรู้และการแสดงพฤติกรรมต่างๆ โดยเฉพาะความวิตกกังวลสูงมากมักจะมีการกระทำหรือพฤติกรรมที่ด้วยกว่ากลุ่มที่ไม่วิตกกังวล

2) สถานการณ์ต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมสถานการณ์ต่างๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อมย่อมส่งผลให้บุคคลเกิดแรงจูงใจต่างกันเป็นต้นว่าส่งผลให้บุคคลเกิดความสับสนวุ่นวายหรืออื่นๆ และวัฒนธรรมแต่ละสังคมย่อมส่งผลให้พัฒนาการของผู้เรียนมีความแตกต่างกันด้วย

จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีที่มาจากหลายปัจจัยที่มีความเข้มแตกต่างกันไปปัจจัยต่างๆ นั้นมีได้ทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคลปัจจัยจากครอบครัวสังคมโรงเรียนสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจซึ่งการวิจัยนี้จะศึกษาถึงปัจจัยภายในบุคคลความคาดหวังของผู้ปกครองปัจจัยด้านโรงเรียนซึ่งประกอบด้วยความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและครูและสิ่งแวดล้อมด้านการเรียนรู้

3.5 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ แม็คเคลแลนด์ Mc Clelland

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขาซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไปหากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1976, p.36-62) ได้จำแนกแรงจูงใจโดยสรุปจากการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test ,TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็นจากการศึกษาวิจัยแมคคลีแลนด์ได้จำแนกแรงจูงใจเป็น 3 ประเภทคือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงผลักดันที่ต้องการความสำเร็จ หรือเรียกว่า Need for Achievement (nAch) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จจากการวิจัยของ McClelland พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขันชอบงานที่ท้าทายและต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเองมีความชำนาญในการวางแผนมีความรับผิดชอบสูงและกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) เป็นแรงผลัดดันที่ความต้องการความผูกพันหรือเรียกว่า Need for Affiliation (nAff) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่นต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) เป็นแรงผลัดดันที่ต้องการอำนาจ หรือเรียกว่า Need for power (nPower) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เพราะหากทำอะไรได้เหนือคนอื่น

ถือเป็นความภาคภูมิใจ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่างๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือกว่าคนอื่น

แมคเคลแลนด์ เน้นความสำคัญในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจด้านอื่นๆ เพราะเป็นแรงจูงใจที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จ บุคคลจะมีความมานะพยายาม มีความอดทนเพื่อเอาชนะอุปสรรคและเพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนตั้งเอาไว้ และพยายามทำสิ่งใดด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะทำให้ประเทศประสบความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจได้อย่างรวดเร็ว

3.6 ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แมคเคลแลนด์ (McClelland,1976, p.98) ได้กล่าวถึงบุคลิกของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 3 ประการ คือ

1) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Personal Responsibility for Performance) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติอย่างมีเหตุผล เขาจะทำงานได้ดีภายใต้สภาพที่เขารู้สึกพอใจ

2) ต้องการทราบข้อมูลย้อนกลับ (Need for Performance Feedback) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะชอบทำงานในสถานการณ์ที่พวกเขาทราบผลข้อมูลย้อนกลับของงานที่ได้ทำลงไป

3) เป็นผู้เปลี่ยนแปลงพัฒนาอยู่เสมอ (Innovativeness) การทำในสิ่งที่แตกต่างและดีขึ้นจากเดิม เช่น ใช้เวลาน้อยกว่า หรือมีประสิทธิภาพในการสู่จุดหมายมากกว่าจะเป็นคนไม่ชอบอยู่เฉยและหลีกเลี่ยงงานประจำ พวกเขาจะชอบการเปลี่ยนแปลง นั่นคือพวกเขาจะมองหางานที่ท้าทาย ถ้าเขาได้กระทำงานที่มีความยากพวกเขาจะมุ่งหน้าไม่ลดละที่จะทำงานชิ้นนั้น และถ้าเขาประสบความสำเร็จในงานที่ยากนั้น มันก็จะกลายเป็นงานง่ายสำหรับเขาทำ ให้งานนั้นได้รับความสนใจน้อยลงไป ดังนั้นเขาจึงพยายามจะเปลี่ยนงานใหม่

นอกจากนั้นแมคเคลแลนด์ (McClelland. 1976, p. 207-256) ยังได้กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ดังนี้

1) กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk – Taking) ในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถโดยไม่ขึ้นอยู่กับโชคชะตาจะมีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยวไม่ลังเลบุคคลที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักไม่พอใจที่จะทำงานง่ายๆ แต่ต้องการทำงานที่ยากลำบากพอสมควรเพราะมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองเพราะการทำงานที่ยากให้ลุล่วงไปได้นั้นจะนำความพอใจมาสู่ตน

2) ขยันขันแข็ง (Energetic) หรือชอบการกระทำแปลกๆ ใหม่ๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงไม่จำเป็นต้องเป็นคนขยันในทุกกรณีไปแต่จะมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายหรือยั่วยุความสามารถของตนและทำให้ตนเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญลุล่วงไปแล้วผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะไม่ขยันขันแข็งในงานอันเป็นกิจวัตรประจำวันแต่จะทำงานขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ต้องใช้สมองและเป็นงานที่ไม่ซ้ำแบบใครหรือสามารถจะค้นคว้าหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

3) รับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจในตนเองมิใช่หวังให้คนอื่นยกย่องมีความต้องการเสรีภาพในการคิดและการกระทำไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4) ต้องการทราบแน่ชัดถึงผลการตัดความสนใจของตนเอง (Knowledge of Result of Decision) โดยไม่ใช่เพียงการคาดคะเนเอาว่าจะต้องเป็นลักษณะอย่างนั้นอย่างนี้นอกจากนี้ผู้ที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลสูงยังพยายามที่จะทำตัวให้ดีกว่าเดิมอีกเมื่อทราบว่าผลการการทำของตัวมันเองเป็นอย่างไร

5) มีการทำนายหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักเป็นบุคคลที่มีแผนระยะยาวเพราะเล็งเห็นผลการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

6) มีทักษะในการจัดการระบบงาน (Organizational Skills) ข้อนี้ยังไม่มีหลักฐานการค้นคว้าเพียงพอแต่เป็นลักษณะที่น่าจะให้เกิดสมรรถภาพในการจัดระบบงานยิ่งขึ้น

เฮอร์แมน (Herman. 1970, p.53) ได้รวบรวมลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 10 ประการดังนี้

1) บุคคลที่มีระดับความทะเยอทะยานสูง

2) ต้องเป็นผู้มีความหวังอย่างมากว่าตนเองจะประสบผลสำเร็จถึงแม้การกระทำนั้นจะขึ้นอยู่กับโอกาสก็ตาม

3) มีความพยายามไปที่จะมุ่งสู่สถานะที่สูงขึ้นไปเป็นลำดับ

4) มีความอดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน

5) ถึงแม้งานที่ทำถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวนจะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จ

6) รู้สึกว่าเวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งและสิ่งต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

7) คิดคำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน

8) มีความคิดพิจารณาเลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก

9) ต้องการให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่นโดยพยายามปรับปรุงงานของตนเองให้ดีขึ้น

10) พยายามปฏิบัติสิ่งต่างๆ ของตนเองให้ดีเสมอ

ไวเนอร์ (Weiner, 1973, p.203-215) ได้สรุปลักษณะเด่นของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเปรียบเทียบกับผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำดังนี้

1) ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงตั้งใจทำงานดีกว่าอดทนต่อความล้มเหลวชอบเลือกงานสลับซับซ้อนมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

2) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงชอบริเริ่มกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยความคิดของตนเองมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

จากความหมายที่มาทฤษฎีและลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นปัจจัยที่สำคัญของการเรียนรู้เพราะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นมานะพยายามอดทนที่จะทำงานให้สำเร็จโดยบุคคลจะมีเป้าหมายและมักจะเป็นเป้าหมายที่มีมาตรฐานสูงมีความทะเยอทะยานและแผนการทำงานของตนเองอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และแม้ว่าบุคคลจะพบปัญหาอุปสรรคบุคคลจะไม่ย่อท้อแต่กลับมีความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้และจากการทบทวนวรรณกรรมลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง

สรุปลักษณะสำคัญของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการดังนี้

1) มีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน
2) มีความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ
3) มีความอดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค
4) มีความทะเยอทะยานให้ผลงานเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในงาน

4. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

พจนานุกรม The American Heritage Dictionary of English Language (อ้างถึงในนันทิยา ชุมช่วย, 2542, น.17) ให้ความหมายของการปฏิบัติงาน (Performance) ว่าหมายถึงการกระทำหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานการแสดงออกในหน้าที่บางสิ่งที่กระทำได้สำเร็จคำที่มีความหมายเดียวกันได้แก่ execute , accomplish , achieve , effect , fulfill ส่วนพจนานุกรมฉบับเอ.ยู.เอ (Longman Dictionary of American English , A.U.A. Edition) ให้ความหมายของ Performance ว่าคือการปฏิบัติงานที่มุ่งให้เกิดผลของงาน (The Action of Doing or Carrying out A Price of Work)

ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์ (2546, น.8) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดมาจากการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งเป็นการแสดงออกของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของมนุษย์ ผลของการปฏิบัติงานนั้นถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญในการประเมินประสิทธิผลของบุคคล ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การจึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การนั่นเอง

กัญญา รานไพร (2549, น.4 อ้างถึงใน ณัฏฐพร พรหมมาศ, 2554, น.32) กล่าวว่า การปฏิบัติงานหมายถึงผลจากการประเมินค่าการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอนภายใต้การสังเกตจดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างานหรือบุคคลที่มีความคุ้นเคยกับงานที่ผู้ถูกประเมินผลงานกระทำงานนั้นอยู่

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhon, 1966, p. 48) ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงานซึ่งจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานกล่าวคือคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะกับงานนั้นจึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคลหมายถึงความตั้งใจเต็มใจของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงานทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานหากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้

3. การสนับสนุนจากองค์กรค่าตอบแทนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงานสิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

จากความหมายดังกล่าวการปฏิบัติงานจึงหมายถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่มุ่งกระทำให้สำเร็จและเกิดผลของงาน

4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน (Job Performance) เป็นการทำงานที่มีปัจจัยหลายประการเป็นองค์ประกอบที่เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งกับเนื้องานที่ทำและสภาพแวดล้อมต่างๆ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อตัวแปรทางจิตวิทยาต่างๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงานขวัญกำลังใจความต้องการลาออกจากงานความเครียด เป็นต้น ซึ่งสมยศ นาวีการ (2545, น.35) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความสำเร็จของการปฏิบัติงานไว้ 6 ประการดังนี้

1. บทบาทของผู้นำสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2. แรงจูงใจในหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่กล่าวคือในการปฏิบัติงานถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานย่อมได้ผลงานที่ดีกว่า

3. แรงจูงใจในการทำงานเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายหลักและนโยบายในการดำเนินงานขององค์กรและระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

4. สภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะเช่นมีอากาศถ่ายเทดีมีแสงสว่างเพียงพอมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ

5. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานสภาพร่างกายและจิตใจมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงานหากมีปัญหาสุขภาพย่อมไม่สามารถทำงานให้เกิดผลดีได้

6. การให้บำเหน็จรางวัลการเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้มาปฏิบัติงานย่อมเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเอาใจใส่ขยันในการทำงาน

นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานยังประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหากมีความเข้าใจซึ่งกันและกันจะทำให้บรรยากาศในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมีชีวิตชีวา

2. การมอบหมายงานให้ปฏิบัติหรือรับผิดชอบนั้นหากไม่เหมาะสมกับบุคคลไม่เหมาะสมกับความถนัดความรู้ความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคับข้องใจไม่พอใจ

3. การจัดสภาพการทำงานสภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอย่างมากมีส่วนเสริมสร้างหรือทำลายขวัญในการทำงานเป็นอย่างมากการจัดสภาพการทำงานให้ถูกหลักอนามัยจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายกายไม่สบายใจมีอารมณ์ขุ่นมัวในทางตรงกันข้ามถ้ามีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สวยงามมีระเบียบจะช่วยให้คนทำงานมีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น

4. ระบบการวัดผลสำเร็จในการทำงาน

5. โอกาสแสดงความคิดเห็นและการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการช่วยระบายความอึดอัดคับข้องใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

6. การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับรู้ในความดีของตนและมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งเพิ่มเงินเดือนตลอดจนได้รางวัลชมเชยพิเศษซึ่งจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานและผู้ที่บกพร่องทำผิดวินัยควรต้องมีการลงโทษตามสมควรโดยเคร่งครัดและเป็นธรรมทั้งนี้เพื่อรักษาวินัยของกลุ่มและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4.3 การประเมินการปฏิบัติงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ผลการทำงานทั้งในด้านดีและบกพร่องของตนเองนั้นมาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแรงจูงใจประการหนึ่งในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ และได้มีผู้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้ดังต่อไปนี้

Beach (1980, p.45) กล่าวว่าการประเมินการปฏิบัติงานหมายถึงระบบการประเมินการทำงานของบุคคลและรวมถึงการประเมินความสามารถเพื่อการพัฒนาบุคคลในอนาคต

ธงชัย สันติวงษ์ (2550, น.198) กล่าวว่าการประเมินการปฏิบัติงานหมายถึงกิจกรรมทางด้านบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับวิธีการที่ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพดีมากน้อยเพียงใด

เกียรติก้อง คุ้มไพโรจน์ (2542, น.11) กล่าวว่าการประเมินการปฏิบัติงานหมายถึงการวัดผลการทำงานของลูกจ้างคนหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่งกับมาตรฐานงานที่ประสงค์จะได้รับของแต่ละชิ้นงาน

เสนาะ ติเยาว์ (2551, น.111) ให้ความหมายของการประเมินการปฏิบัติงานหมายถึงระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

กล่าวโดยสรุปการประเมินการปฏิบัติงานหมายถึงกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานเดียวกันผลที่ได้นำไปวางแผนในการพัฒนาบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

การวัดการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละองค์กรมีเกณฑ์ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับเป้าหมายและประเภทของสินค้าหรือบริการขององค์กรนั้นๆ ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงการวัดการปฏิบัติงานของบริษัทเอ็นโอเคพรีซิชั่นคอมโพเนนท์ (ประเทศไทย) จำกัดซึ่งเป็นชุมชนที่ใช้ในการศึกษามีเกณฑ์การวัด 8 ด้านคือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2550, น.77)

1. ด้านคุณภาพงานได้แก่ความละเอียดรอบคอบความถูกต้องของงานที่ทำเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ควรจะเป็น

2. ด้านปริมาณงานได้แก่เปรียบเทียบกับปริมาณงานที่คาดว่าจะทำได้ในเวลาที่ควรเป็น

3. ด้านความเอาใจใส่ต่องานได้แก่ความพยายามในการปฏิบัติงานการติดตามงานในหน้าที่ความเชื่อถือความไว้วางใจ

4. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้แก่ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอื่นๆ รวมทั้งการประสานงาน

5. ด้านการปฏิบัติตามคำสั่งได้แก่การปฏิบัติตามขั้นตอนของงานหรือตามคำสั่งหรือคำแนะนำ

6. ด้านความประพฤติตามระเบียบได้แก่การวางตัวการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และหน่วยงาน

7. ด้านความรู้ความสามารถได้แก่การผ่านการทดสอบวัดความรู้ในการทำงานเมื่อได้รับการอบรมให้ความรู้แล้ว

8. อัตราการมาทำงานได้แก่ความสม่ำเสมอในการมาทำงานโดยประเมินจากสถิติการขาดลามาสาย / กลับก่อน

สเตียร์ส (Steers, 1997, p.65) กล่าวว่าลักษณะของบุคคลในองค์กร (Employee Characteristic) วัดได้จาก

1. ความผูกพันต่อองค์กร (Attachment) บ่งชี้ในรูปแบบความปรารถนาจะเป็นสมาชิกองค์กรความเต็มใจที่จะใช้พลังทำงานให้องค์กรและยอมรับค่านิยมเป้าหมายองค์กร

2. การปฏิบัติงาน (Job Performance) การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลประกอบด้วย

2.1 ความสามารถ (Ability) ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล

2.2 ความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับบทบาท (Role Clarity and Acceptance)

สุวิมล ว่องพาณิช (2550, น.5) กล่าวว่าคุณลักษณะที่ใช้วัดผลงานเป็นผลมาจากคุณภาพและความซับซ้อนของกระบวนการทำงานเกณฑ์ตัดสินมักมาจากประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ประเมินจึงต้องยึดเกณฑ์ที่ตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและอาศัยผู้ประเมินที่ชำนาญเรื่องนั้นจริงๆ เช่น

1. คุณภาพของผลงานผลงานที่มีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานจุดดีจุดเด่นของผลงานความเหมาะสมในการนำไปใช้ลักษณะภายนอกที่ปรากฏ (ความสวยงามประณีต)
2. ปริมาณงานปริมาณของผลผลิตที่ทำได้ภายใต้เวลาที่กำหนด
3. ทักษะการปรับปรุงงานพัฒนาการของผลงานในเชิงคุณภาพและปริมาณ
4. ความปลอดภัยของผลงานระดับความปลอดภัยของผลผลิตเมื่อไปใช้จริง
5. ความสิ้นเปลือง/ผลเสียจำนวนชิ้นงานที่ทำแล้วใช้ไม่ได้หรือยอมรับไม่ได้

4.4 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานหมายถึงเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร 2551, น.71) เป็นเครื่องมือแสดงระดับของผลการปฏิบัติงานที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าองค์กรจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพราะการกำหนดมาตรฐานของงานงานหนึ่งรวมเข้ากับมาตรฐานของงานอื่นๆ ในหน่วยงานเดียวกันก็จะได้มาตรฐานของหน่วยงานและการรวบรวมมาตรฐานของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรจะทำให้มองเห็นความสามารถขององค์กรว่าจะดำเนินการไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ดังนั้นมาตรฐานการปฏิบัติงานจึงมีส่วนสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผลการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่ท้าทายให้พนักงานพยายามที่จะปฏิบัติให้ได้เพื่อแสดงถึงความมีประสิทธิภาพของตนเองจึงจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดหรือมาตรฐานบางอย่างขึ้นมาเพื่อนำผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานอันนี้แล้วทราบว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าต่ำกว่าหรือพอดีกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ผลที่ได้ย่อมนำไปสู่แนวทางการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานหรือองค์กรตั้งไว้ได้ไม่ว่าจะนำไปประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ในการบริหารงานบุคคลหรือการการพัฒนาบุคคลก็ตามดังนั้นองค์กรที่มีการพิจารณาผลการดำเนินงานโดยมิได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ก่อนย่อมมีผลทำให้เกิดการเบี่ยงเบนผลการปฏิบัติงานได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ผลการปฏิบัติงานมีการเปรียบเทียบผลงานระหว่างบุคคลต่อบุคคลอันทำให้ปัญหาเรื่องอคติได้เข้ามาทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นเบี่ยงเบนไปจากความถูกต้องตรงไปตรงมา

ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทราบถึงความมุ่งหวังในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องสรุปว่าควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้ บีท (Beach, 1980, p.13)

1. จะต้องเป็นเงื่อนไขที่สามารถปฏิบัติได้คือเป็นเกณฑ์ที่แสดงถึงระดับของผลงานที่น่าพอใจซึ่งบุคคลโดยทั่วไปสามารถที่จะปฏิบัติได้ไม่ใช่กำหนดเกณฑ์ไว้สูงหรือต่ำเกินไป

2. จะต้องสอดคล้องกับลักษณะงานที่จะปฏิบัติไม่ใช่กำหนดเกณฑ์ที่นอกเหนือความต้องการของลักษณะงานนั้น

3. จะต้องมีความยืดหยุ่นคือพร้อมที่จะปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เช่นเมื่อกำหนดเกณฑ์ขึ้นมาแล้วปรากฏว่าไม่มีใครสามารถทำได้ก็อาจจะต้องพิจารณาปรับให้ต่ำลงมา

4. จะต้องกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้รับทราบโดยทั่วถึงกันและเพื่อให้การปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โดยสรุปก็คือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ใช้ประเมินว่าพนักงานคนใดที่สามารถปฏิบัติงานได้ในระดับที่ประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนด เนื่องจากว่าการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สูงหรือต่ำจนเกินไปก็จะไม่สามารถจูงใจให้พนักงานปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองได้ถ้ามาตรฐานการทำงานต่ำไปก็จะทำให้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักที่จะทำให้เป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนบรรลุผลสำเร็จแต่มาตรฐานนั้นสูงจากความเป็นจริงมากและไม่สามารถปฏิบัติให้เป็นจริงได้ผู้ปฏิบัติก็จะทำงานเพียงในระดับปกติที่เคยทำมาเท่านั้นมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสมสามารถที่จะนำมาใช้เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเพิ่มความพยายามเพื่อให้การปฏิบัติงานของตนเองประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดและสามารถปรับระดับมาตรฐานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นนั้นด้วยดังนั้นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือต้องมีการวิเคราะห์จากผลการปฏิบัติงานในอดีตที่ผ่านมาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในปัจจุบันและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต

4.5 การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

เมื่อได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามวัตถุประสงค์หลักการและวิธีการแล้วควรต้องมีการวิเคราะห์ผลด้วยเพื่อให้ทราบแน่ชัดถึงเหตุผลตลอดจนมูลเหตุต่างๆ ที่เป็นผลให้ผลการปฏิบัติงานปรากฏออกมาดังที่ประเมินออกมาได้ (จำเนียร จวงตระกูล, 2553, น. 144-147) ทั้งนี้เมื่อได้ทราบสาเหตุที่แท้จริงแล้วก็จะสามารถดำเนินการที่จำเป็นได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานนั้นแยกออกได้ 3 แนวทางคือ

1. ผลการปฏิบัติงานดีเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ในกรณีนี้จะไม่ค่อยพบปัญหาเพราะผู้บังคับบัญชาย่อมมีความพอใจและมีความต้องการที่จะให้พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติงานให้ได้ผลเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดเอาไว้ผลการปฏิบัติงานระดับนี้ยังสามารถแบ่งได้อีก 2 ระดับคือเกินกว่ามาตรฐานเล็กน้อยและเกินกว่ามาตรฐานมากเรียกว่า “ดีมาก” หรือ “ดีเลิศ” แล้วแต่จะแบ่งระดับออกไปสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องกระทำในกรณีนี้ก็คือต้องพยายามให้พนักงาน

รักษาระดับผลการปฏิบัติงานนี้เอาไว้ให้ได้และส่งเสริมให้เขาปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไปอีกทั้งนี้อาจพิจารณายกระดับมาตรฐานให้มีความท้าทายมากขึ้นหรือส่งเสริมด้วยประการอื่นนอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรนำเอาผลการปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ไปใช้ตอบแทนคุณงามความดีของพนักงานตามความเหมาะสมต่อไป

2. ผลการปฏิบัติงานมีค่าพอดีกับมาตรฐานที่กำหนดไว้กล่าวคือพนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนได้พอดีกับมาตรฐานที่กำหนดไว้คือไม่สูงหรือไม่ต่ำกว่ามาตรฐานนั้นเองตามปกติองค์กรทุกแห่งหรือผู้บังคับบัญชาทุกคนย่อมต้องคาดหวังว่าพนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนทุกคนต้องปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดเอาไว้อยู่แล้วจึงสามารถให้ปฏิบัติงานต่อไปได้มิเช่นนั้นต้องหามาตรการแก้ไขต่างๆ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นในกรณีที่พนักงานปฏิบัติงานมีค่าพอดีกับมาตรฐานที่กำหนดไว้นั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามหาทางช่วยเหลือให้พนักงานได้ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนให้มีค่าสูงขึ้นไปอีกโดยวิเคราะห์หาสาเหตุหรือช่องทางที่จะช่วยให้เขาปฏิบัติงานได้ผลดียิ่งขึ้นแล้วดำเนินการต่อไปให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างไรก็ตามผลการปฏิบัติงานในระดับนี้ถือว่าเป็นที่น่าพอใจหรือเรียกว่ามีค่า “ปานกลาง” หรือ “ดี” แล้วแต่จะแบ่งระดับหรือเรียกชื่อของคำนี้นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังต้องนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้ไปใช้ดำเนินการต่างๆ ตามความเหมาะสมอีกด้วย

3. ผลการปฏิบัติงานมีค่าต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้กล่าวคือพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานของตนตามหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ได้มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดเอาไว้ได้ซึ่งผลงานระดับนี้อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับคือต่ำกว่ามาตรฐานเพียงเล็กน้อยซึ่งอาจเรียกได้ว่า “เกือบพอใจ” หรือ “เกือบดี” หรือ “เกือบพอใช้” และต่ำกว่ามาตรฐานมากซึ่งอาจเรียกได้ว่า “ใช้ไม่ได้” หรือ “ไม่พอใจ” ก็ได้ขึ้นอยู่กับการแบ่งและเรียกชื่อในบางกรณีการแบ่งระดับของผลการปฏิบัติงานอาจกระทำเป็น 3 ระดับเท่านั้นคือดีมากดีและไม่ดีเป็นต้นในกรณีที่พนักงานปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้นี้ผู้บังคับบัญชาเป็นต้องดำเนินการอย่างรีบด่วนเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นจนได้มาตรฐานซึ่งก่อนที่จะหาวิธีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงนั้นจำเป็นต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเสียก่อนว่าเพราะเหตุใดพนักงานจึงปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งพิจารณาได้ 4 กรณีดังต่อไปนี้

3.1 ขาดทักษะการที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานนั้นเป็นเพราะขาดทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานของพนักงานหรือไม่

3.1.1 ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าพนักงานไม่มีทักษะเพียงพอหรือไม่เคยทำงานนั้นมาก่อนทางแก้ไขคือการจัดการฝึกอบรมให้อย่างเป็นทางการ

3.1.2 ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าพนักงานเคยทำงานนั้นมาก่อนแต่ไม่ได้ทำบ่อยๆ จึงทำให้ปฏิบัติไม่ได้ผลตามมาตรฐานทางแก้ไขคือการจัดให้มีการฝึกภาคปฏิบัติ

3.1.3 ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าพนักงานเคยทำงานชิ้นนั้นและกระทำอยู่บ่อยๆ แต่ยังไม่ได้มาตรฐานแสดงว่าพนักงานไม่ทราบจุดบกพร่องของตนเองทางแก้ไขคือหารือกับพนักงานแจ้งจุดบกพร่องหรือจุดด้อยให้เขาทราบว่าการกระทำเช่นนั้นไม่ใช่สิ่งพึงประสงค์ให้จัดการแก้ไขให้ถูกต้องเสีย

3.1.4 ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่ามาตรการต่างๆ ขั้นต้นใช่ไม่ได้ผลแล้วทางแก้ไขคืออาจพิจารณาโยกย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นทำงานที่อื่นที่อาจจะมีความเหมาะสมกับพนักงานผู้นั้นมากกว่างานปัจจุบัน

3.1.5 ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่ามาตรการต่างๆ ขั้นต้นใช้ไม่ได้ผลหรือพนักงานไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาได้อีกแล้วทางแก้ไขคือเลิกจ้างเพื่อหาบุคคลอื่นมาปฏิบัติงานแทนทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร

3.2 ขาดแรงจูงใจการที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานมิได้เป็นเพราะขาดทักษะแต่อาจเกิดจากสาเหตุอื่นๆ หลายประการซึ่งอาจพิจารณาได้ดังนี้

3.2.1 เมื่อทำแล้วกลายเป็นโทษเช่นเป็นการเพิ่มภาระให้หนักขึ้นโดยมิได้มีผลตอบแทนหรือผู้บังคับบัญชามิได้มองเห็นความสำคัญของงานส่วนนั้นเลยจะทำงานส่วนนั้นหรือไม่ทำก็มีผลเท่ากันคือมิได้เป็นผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของเขาดีขึ้นเลยการทำงานส่วนนั้นจึงเป็นการเพิ่มภาระให้แก่เขามากขึ้นซึ่งกลายเป็นการลงโทษแก่พนักงานผู้นั้นไปกรณีรี้จะต้องพิจารณาถึงการมอบหมายงานและลักษณะงานประกอบด้วยว่างานส่วนนี้เป็นส่วนหนึ่งของลักษณะงานของพนักงานผู้นั้นหรือไม่และจะนำมาพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานหรือไม่ที่เห็นได้เด่นในส่วนนี้ก็คือการพิจารณาผลการปฏิบัติงานจากปัจจัยต่างๆ อาทิความคิดริเริ่มถ้าปรากฏว่าบุคคลนั้นไม่ได้แสดงซึ่งความคิดริเริ่มเลยอาจเป็นไปได้ว่าเมื่อเขาเกิดความคิดริเริ่มและเสนอเข้าไปแล้วผู้บังคับบัญชาก็มอบหมายให้เขาไปทำงานทุกทีไปทั้งๆ ที่บางครั้งข้อเสนอนั้นมิใช่หน้าที่ที่เขาจะต้องไปทำเมื่อเป็นเช่นนี้บ่อยเข้าคนที่เคยเสนอข้อคิดเห็นก็ไม่อยากที่จะเสนอข้อคิดเห็นเพราะเมื่อใดที่เสนอนั้นเลยเมื่อเป็นเช่นนี้วิธีการแก้ไขปัญหานี้ก็คือขจัดไม่ให้มีกรณีทำแล้วกลายเป็นโทษ

3.2.2 เมื่อทำแล้วไม่มีรางวัลตอบแทนกรณีนี้อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากขาดการจูงใจหรือขาดรางวัลตอบแทนอาจเป็นลักษณะที่เรียกว่าทำดีไม่ได้ดีดังนั้นไม่กระทำเลยจะดีกว่าการขาดการจูงใจนี้อาจมีสาเหตุมาจากหลายอย่างเช่นงานอาจไม่เป็นที่น่าพอใจทำงานซ้ำๆ ซากๆ เกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากทำหรือขาดกำลังใจในการทำงานเป็นต้นทางแก้ปัญหานี้ก็คือจัดการให้มี

ผลตอบแทนแก่งานที่เขาทำอย่างน้อยก็ให้มองเห็นว่างานที่เขาทำอยู่นั้นมีคุณค่าและผลตอบแทนที่เขาจะได้รับนั้นเป็นอย่างไรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

3.3 มิใช่เป็นเรื่องของการปฏิบัติงานหากได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลตามมาตรฐานที่กำหนดนั้นมิได้มีสาเหตุเกี่ยวข้องกับเรื่องของการปฏิบัติงานหรือผลตอบแทนการปฏิบัติงานก็ให้พิจารณาหนทางอื่นๆ แล้วดำเนินการแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหานั้นๆ เช่นเรื่องความประพฤติหรือการขาดวินัยในการทำงาน

3.4 มีอุปสรรคหรือปัญหาอื่นๆ เมื่อพิจารณาแล้วยังเห็นว่าการที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้นั้นเนื่องจากมีเหตุผลอื่นเช่นมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆ สถานที่ไม่เหมาะสมเป็นเหตุให้เกิดความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานเป็นต้น

ดังนั้นการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานจึงเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญในการที่จะทำให้ทราบถึงคุณสมบัติและศักยภาพของพนักงานในแต่ละคนซึ่งสามารถที่จะนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในจุดที่ยังบกพร่องและเพื่อหาแนวทางระดับการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานหรือสูงกว่าที่กำหนดได้

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

5.1 ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึงวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากรทั้งนี้เพราะคำว่า“Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง“Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้นเมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์คำว่า“Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้นคือวิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง, 2551, น.2)

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2554, น.44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผลกล่าวคือพฤติกรรมพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วยซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Bcll-Rokeaoh (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆ ของบุคคลหรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้คือบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกันดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะ

เลือกรับและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกันและทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎีเอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

ปรมะสตะเวทิน (2550, น.112-118) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตนซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคนคุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสารอย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ กันนั้นจำนวนของผู้รับสารก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วยวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนน้อยคนนั้นมักไม่ค่อยมีปัญหาหรือมีปัญหาน้อยกว่าการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนมากเนื่องจากการวิเคราะห์คนที่มีจำนวนน้อยเราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารทุกคนได้แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมากเราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้เพราะมีผู้รับสารจำนวนมากเกินไปนอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วยดังนั้นวิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่อายุเพศสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจการศึกษาศาสนาสถานภาพสมรสเป็นต้นซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้การตีความและการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น (กิติมา สุรสนธิ, 2548, น.15-17)

1. เพศ (Sex) หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระความถนัดสภาวะทางจิตใจอารมณ์จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมากในเรื่องความคิดค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองทั้งเพศไว้แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ของบุคคลดังคำกล่าวที่ว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อนเกิดมาหลายฝนหรือเรียกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่าว่าเด็กเมื่อวานซืนเป็นต้นสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิดความเชื่อลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลคนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้นประสบการณ์สูงขึ้นความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้นวิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสารการที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกันในระบบการศึกษาที่แตกต่างกันจึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกันคนทั่วๆ ไปมักจะ

สนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญและบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมาเนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมกล่อมเกลาให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกันทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวให้แก่ผู้เรียนดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ

4. สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) อันได้แก่เชื้อชาติและชาติพันธุ์ถิ่นฐานภูมิลำเนาพื้นฐานของครอบครัวอาชีพรายได้และฐานะทางการเงินปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสารสถานะภาพทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกันมีประสบการณ์ที่ต่างกันมีทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

5. ศาสนา (Religion) การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสารทั้งทางด้านทัศนคติค่านิยมและพฤติกรรมโดยศาสนาได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนและกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตคนตลอดทั้งชีวิต Childs (1976 อ้างถึงในปรมะสตะเวทิน, 2550 , น.7) ได้สรุปถึงอิทธิพลของศาสนาที่มีต่อบุคคลไว้ 3 ด้านได้แก่ด้านศีลธรรมคุณธรรมความเชื่อทางจรรยาของบุคคลด้านการเมืองและด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยทางด้านประชากรนั้นยังมีลักษณะอื่นๆ อีกซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อทำความรู้จักกับการสื่อสารได้โดยอยู่ภายใต้แนวความคิดที่ว่าถ้าบุคคลมีปัจจัยเหล่านั้นแตกต่างกันความคิดและการกระทำก็มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันไปด้วยซึ่งแนวความคิดนี้สามารถนำไปใช้อธิบายปัจจัยของประชากรด้านอื่นๆ ได้

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยเกี่ยวข้องกับเจตคติ

พันธ์ศักดิ์ จันทร์แก้ว (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเจมาร์ทจำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัทเจมาร์ทจำกัดมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการตัดสินใจควรเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความเข้าใจและการตกลงใจร่วมกันของสมาชิกอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกและสมาชิกในทีมสามารถเสนอ

ความเห็นให้ลองเปลี่ยนวิธีการทำงานหรือปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกส่วนในข้อท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมทำให้ความคล่องตัวในการทำงานลดลงอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานบริษัทเจมาร์ทจำกัดจำแนกตามเพศพบว่าพนักงานชายและหญิงมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานบริษัทเจมาร์ทจำกัดจำแนกตามอายุพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานบริษัทเจมาร์ทจำกัดจำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานบริษัทเจมาร์ทจำกัดจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีเจตคติต่อการทำงานทีมแตกต่างกันอย่างมีไม่นัยสำคัญทางสถิติ

ออสเตรียนบรอดรูม (Austrian Boardroom, 1993) ได้รายงานผลการศึกษาเจตคติผู้จัดการชาวออสเตรียซึ่งมีค่านิยมทางการบริหารและรูปแบบแนวทางการบริหารแตกต่างกันพบว่าหากความสัมพันธ์ภายในทีมมีคุณภาพสูงการสื่อสารเป็นระบบเปิดและชัดเจนและมีการแบ่งปันวิสัยทัศน์ในอนาคตร่วมกันจะทำให้องค์การมีความเหมาะสมและเกิดการแบ่งปันผลประโยชน์อันเนื่องมาจากการสื่อสารที่มีทิศทางชัดเจนประสิทธิภาพของผู้บริหารระดับสูงในทีมปฏิบัติงานจะสะท้อนให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับคือ 1) การเปลี่ยนแปลงการบริหารจะมีประสิทธิภาพมาก 2) ระบบและการควบคุมขององค์การมีประสิทธิภาพมาก 3) ความเครียดต่ำ 4) ความพึงพอใจในงานสูง

ไรท์ (Wright, 1994) ได้ศึกษาโรงงานเครื่องกีฬาวิลสันใน Humboldt รัฐ Tennessee ซึ่งเป็นโรงงานหนึ่งที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและได้นำโปรแกรมวงจรคุณภาพมาใช้ในปี 1987 พบว่าจากการนำโปรแกรมมาใช้โดยไม่ได้บังคับพนักงานที่ทำงานในกลุ่มแก้ปัญหาซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพการเพิ่มผลผลิตการดูแลความสะอาดและความปลอดภัยแต่ให้แผนกควบคุมคุณภาพรับผิดชอบในการนำโปรแกรมไปใช้หลังจากนั้น 2 ปี พบว่ามีพนักงานเข้าร่วมเพียง 1 ใน 5 (10 ทีม) ทั้งนี้เนื่องจากในการยกระดับเจตคติการทำงานเป็นทีมมีความลำบากที่เกี่ยวข้องกันอยู่มากการนิยามการเข้ามามีส่วนร่วมยังต้องเรียนรู้ว่าทำอย่างไรที่จะเกิดการริเริ่มในพื้นที่โรงงานในปี 1989 ได้มีการปรับโปรแกรมและมุ่งเน้นใหม่โดยนำไปให้พนักงานระดับผู้จัดการและหัวหน้างานต้องเป็นผู้นำทีมและในปัจจุบันมีพนักงานเข้าร่วมมากกว่า 3 ใน 4 (30 ทีม)

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝสัมฤทธิ์

กวี แย้มกลีบ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิโคราช (1995) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิโคราช (1995) จำกัด ตามแผนกงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการ

ยอมรับนับถือด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

วรินธร แก้วคล้าย (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแรงจูงใจด้านนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับมากและมีแรงจูงใจในระดับปานกลางคือ 1) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 3) ผลตอบแทนและสวัสดิการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อมรภพ อะมริต (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน :ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอริง จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์สเมนูแฟคเจอริง จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่อง ความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบ ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงในเรื่องการมีความพากเพียรพยายามที่จะทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา และการพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยตนเองมากกว่าขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ส่วนเรื่องปัจจัยชีวสังคมที่แตกต่างกันนั้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับเรื่องปัจจัยชีวสังคมที่แตกต่างกันในด้านส่วนงานที่ปฏิบัติจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่า การที่พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นส่งผลทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

ศิวิไล กุลทรัพย์สุทรา (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรีผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมีแรงจูงใจในการทำประกันชีวิตในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้านและผลการเปรียบเทียบพบว่า 1) ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการทำประกันชีวิตในภาพรวมและด้านภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิตด้านการจ่ายสินไหมทดแทนด้านการจ่ายเบี้ยประกันชีวิตด้านการให้บริการไม่แตกต่างกันส่วนด้านประโยชน์ของการประกันชีวิตแตกต่างกัน 2) ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำประกันชีวิตในภาพรวมและด้านการจ่ายสินไหมทดแทนแตกต่างกันส่วนด้านภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิตด้านการจ่ายเบี้ยประกันชีวิตด้านการให้บริการและด้านประโยชน์ของการประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน 3) ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำ

ประกันชีวิตในภาพรวมด้านการจ่ายสินไหมทดแทนด้านการจ่ายเบี้ยประกันและด้านประโยชน์ของการประกันชีวิตแตกต่างกันส่วนด้านภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิตและด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน 4) ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสการมีบุตรรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอาชีพระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำประกันชีวิตในภาพรวมด้านภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิตด้านการจ่ายสินไหมทดแทนด้านการจ่ายเบี้ยประกันชีวิตด้านประโยชน์ของการประกันชีวิตและด้านการให้บริการไม่แตกต่าง

ณัฏฐพร พรหมมาศ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีของข้าราชการกรมสรรพากรในสังกัดสานักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผลการศึกษาพบว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยความสำเร็จด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการจัดเก็บภาษีผลการทดสอบปรากฏว่าข้าราชการที่มีบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05โดยพบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ Y มีระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ X ผลการทดสอบยังปรากฏอีกว่าข้าราชการที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านสภาพการทำงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาดานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ทัศนี ศีวราขันธ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครราชสีมาผลการศึกษา พบว่ามีปัจจัยการจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือลักษณะงาน ความรับผิดชอบและโอกาสมีความก้าวหน้านั้นบุคลากรส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นปานกลาง แนวโน้มมีระดับค่อนข้างดี ซึ่งแสดงว่า การบริหารงานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จค่อนข้างสูงอันเป็นผลมาจากการที่ผู้บังบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความร่วมมือความรักสามัคคีและ ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย ผลการศึกษาปัจจัยบำรุงรักษา พบว่า มีปัจจัยบำรุงรักษา เกี่ยวกับการควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การนโยบายและการบริหารงานสภาพการทางานและผลตอบแทนเมื่อพิจารณาแล้วมีบุคลากรส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็น ปานกลาง แนวโน้มความพอใจค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน

รุ่งณภา แสงมณี (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้านส่วนด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง 2. ระดับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้านส่วนด้านความสัมพันธ์ที่ดีและการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง 3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมี 6 ด้านได้แก่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนโยบายและการบริหารความมั่นคงในการปฏิบัติงานความก้าวหน้าสภาพการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

สเตียร์ส (Steers, 1997) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อทัศนคติในการทำงานและผลการปฏิบัติงานโดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้นทำหน้าที่ดูแลคนงานเสมียนพนักงานระดับล่างทำงานในองค์กรเกี่ยวกับสาธารณูปโภคขนาดใหญ่แห่งหนึ่งผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ลาซาลัส และโฟล์คแมน (Lazarus and Folk, 1984) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอายุระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานและการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งความสำเร็จผลการวิจัยพบว่าคนที่มีอายุน้อยหรือมีระดับการศึกษาต่ำจะแสดงพฤติกรรมการทำงานทางด้านมุ่งความสำเร็จต่ำในขณะที่คนอายุมากกว่าหรือมีการศึกษาสูงกว่าจะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งความสำเร็จสูง

6.3 เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม

วิชิต สุรพนานนท์ชัย (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อบรม: กรณีศึกษาบริษัทกรุงไทยการไฟฟ้าจำกัดพบว่าผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริหารการฝึกอบรมความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20 – 25 ปี, 26 – 40 ปี และ 41 – 60 ปี ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไปที่มีต่างกันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และผู้เข้ารับการอบรมที่มี

ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น ทางด้านบริหารธุรกิจ โดยเป็นหลักสูตรทางการตลาด สำหรับค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า2,000บาท ต่อหลักสูตร ช่วงไตรมาสที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม คือ ไตรมาสที่3 (กรกฎาคม-กันยายน) วันที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม คือ วันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลา 9.00-12.00 น. ระยะเวลาที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร 1-2 สัปดาห์ วัตถุประสงค์ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง ด้านวิทยากรที่ต้องการ คือ ผู้เชี่ยวชาญในประเทศ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า คือ ต้องการข้อมูลรายละเอียด วันที่จัดอบรม ด้านกระบวนการการให้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่เพศ อายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริพร เลาหสุวรรณพานิชและคณะ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการฝึกอบรมพยาบาลพี่เลี้ยงของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่าในการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองผู้เข้าอบรมร้อยละ 73.56 เห็นว่าเนื้อหาวิธีการอบรมระยะเวลาและสื่อการสอนมีความเหมาะสมมากร้อยละ 75.98 เห็นว่าภายหลังการฝึกอบรมได้รับความรู้เพิ่มขึ้นมีความมั่นใจและความพร้อมในการรับบทบาทพยาบาลพี่เลี้ยงการประเมินพฤติกรรมพบว่าพยาบาลจบใหม่ร้อยละ 84.34 พึงพอใจต่อการปฏิบัติบทบาทของพยาบาลพี่เลี้ยงและหัวหน้าหอผู้ป่วยร้อยละ 86.39 เห็นว่าพยาบาลพี่เลี้ยงที่ผ่านการอบรมส่วนใหญ่มีคุณสมบัติเหมาะสมการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 94.11 มีความพึงพอใจกับระบบพยาบาลพี่เลี้ยงและร้อยละ 96.71 เห็นว่าระบบพยาบาลพี่เลี้ยงทำให้พยาบาลจบใหม่มั่นใจในการปฏิบัติงานป้องกันความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานสร้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพปัญหาและอุปสรรคที่พบคือยังไม่มีการกำหนดรูปแบบระบบพยาบาลพี่เลี้ยงที่ชัดเจนรูปแบบระบบพยาบาลพี่เลี้ยงที่ต้องการคือให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้คัดเลือกพยาบาลพี่เลี้ยงอัตราส่วนของพี่เลี้ยงต่อพยาบาลจบใหม่เป็น 1:1 ระยะเวลาของการมีพยาบาลพี่เลี้ยงคือ 6 เดือนแรกของการปฏิบัติงานวิธีการสอนงานคือให้พี่เลี้ยงสอนพยาบาลจบใหม่คนเดียวกันทุกเวรทุกเรื่องโดยใช้คู่มือปฏิบัติงานเป็นเอกสารประกอบการเรียนการสอน

จากผลการศึกษาจึงยังควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมพยาบาลพี่เลี้ยงเป็นระยะๆ เพื่อทดแทนพยาบาลพี่เลี้ยงเดิมและเป็นการทบทวนและเพิ่มเติมความรู้อยู่เสมอและยังคงให้มีระบบพยาบาลพี่เลี้ยงโดยใช้ระบบพยาบาลพี่เลี้ยงหนึ่งคนต่อพยาบาลจบใหม่หนึ่งคนดูแลตลอดในทุกเวรและทุกเรื่องโดยใช้คู่มือปฏิบัติงานเป็นเอกสารหลักในการเรียนงาน

สถิต บุญมี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาและการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ทัศนคติต่อการพัฒนาและการฝึกอบรม พนักงานให้ความสำคัญด้านนโยบายการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ด้านทัศนคติหลังการฝึกอบรม ด้านประโยชน์การฝึกอบรม ด้านกระบวนการจัดการอบรม ระดับมากตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเพศแตกต่างกันเฉพาะรายข้อ คือการเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากหลักสูตรที่ได้รับการอบรม ปัจจัยด้านอายุ มีทัศนคติแตกต่างกัน ด้านเดียวคือ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษามีทัศนคติแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านนโยบายการฝึกอบรมและวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ปัจจัยด้านเงินเดือน มีทัศนคติแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ นโยบายการฝึกอบรม วัตถุประสงค์การฝึกอบรม กระบวนการจัดการอบรม และทัศนคติหลังการฝึกอบรม ปัจจัยด้านหน่วยงานที่สังกัดมีทัศนคติไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ปัจจัยด้านอายุงานมีทัศนคติแตกต่างกัน 4 ด้านคือ นโยบายการฝึกอบรม วัตถุประสงค์การฝึกอบรม กระบวนการการจัดอบรม และทัศนคติหลังการอบรม ปัจจัยด้านเคยผ่านการฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านนโยบายการฝึกอบรม วัตถุประสงค์การฝึกอบรม ประโยชน์การฝึกอบรม และทัศนคติหลังการฝึกอบรม ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของทัศนคติหลังการฝึกอบรมต่อการพัฒนาและการฝึกอบรมว่า ทัศนคติหลังการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ระดับสูง 3 ด้าน คือ ประโยชน์การฝึกอบรม วัตถุประสงค์การฝึกอบรม และกระบวนการของการจัดการอบรม ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ระดับปานกลาง คือด้านนโยบายการฝึกอบรม ซึ่งทั้ง4 ด้าน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

นันทิกาญจน์ อยู่สุข (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์จิตสำนึกการบริการผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัทไทยยามาซากิจำกัดผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ความฉลาดทางอารมณ์กับจิตสำนึกการบริการของพนักงานขายบริษัทไทยยามาซากิจำกัดมีความสัมพันธ์กันทางบวก (r = .560*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (2) ความฉลาดทางอารมณ์จิตสำนึกการบริการผลการฝึกอบรมของพนักงานขายบริษัทไทยยามาซากิจำกัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยจิตสำนึกการบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุด (r = .650*) รองลงมาคือความฉลาดทางอารมณ์ (r = .553*) และผลการฝึกอบรม (r = .410*) และ (3) จิตสำนึก

การบริการความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานบริการได้ร้อยละ 46.6 แต่ผลการฝึกอบรมไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานบริการได้

สุทิสา น้อมรักษา (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารกิจการยุติธรรม: มาตรการป้องกันและปราบปรามองค์กรอาชญากรรมของสถาบันพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมสำนักงานกิจกรรมผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารกิจการยุติธรรมมีแนวโน้มไปในทางที่ดี

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุราชการต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินปฏิกิริยาและการประเมินการเรียนรู้แตกต่างกัน

3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สังกัดหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กรแตกต่างกัน

ไวย์เน่ (Wayne, 1999 อ้างใน สุเมธ ภิญญาคง, 2552: 70) ได้ศึกษาบทบาทของทุนมนุษย์แรงจูงใจและการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการทำนายถึงความสำเร็จในอาชีพในด้านการขึ้นเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่งและความพึงพอใจในอาชีพโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาจานวนทั้งสิ้น 245 คนผลการวิจัยพบว่า ทุนมนุษย์แรงจูงใจและการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพดังนี้ทุนมนุษย์ในด้านการฝึกอบรมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพด้านความพึงพอใจในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแรงจูงใจในด้านความปรารถนาที่จะต้องการเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่านั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพด้านการขึ้นเงินเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการสนับสนุนจากหัวหน้างานในด้านการเป็นผู้นำการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและผู้ตาม (Leader-member Exchange) นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพทั้ง 3 ด้าน (การขึ้นเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่งและความพึงพอใจในอาชีพ)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มอทแทช (Mottaz, 1988 อ้างใน ปัญญา นพขำ, 2553: 24) ได้ทำศึกษาเปรียบเทียบความสำคัญของรางวัลตอบแทนภายในและรางวัลตอบแทนภายนอก ในการกำหนดความพึงพอใจในงานกลุ่ม คนงานจากหลายกลุ่มอาชีพ พบว่า รางวัลตอบแทนภายในมีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจในงานได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ รางวัลตอบแทนภายนอกทางสังคมและรางวัลตอบแทนจากองค์กร

ดิมาโครและนิโกร (Demacro and Nigro, 1983 อ้างใน ปัญญา นพขำ, 2553: 24) พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานได้แก่ ความรับรู้เกี่ยวกับความถี่ ความชัดเจนของผลป้อนกลับในการประเมินผลความถูกต้องแม่นยำและการประเมินผลที่มีพื้นฐานการพิจารณาอย่างยุติธรรม ซึ่งถ้าผู้ที่มีทัศนคติหรือเจตคติที่ไม่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็จะเกิดการเสียขวัญและกำลังใจ ทำให้ผลผลิตลดลงหรือการลาออก การขาดงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประโยชน์ในการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถอย่างเต็มที่

6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

สุดารัตน์ กิมศิริ (2551) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุตรดิตถ์ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทั้ง 8 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยความร่วมมือและความสามัคคีปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงานปัจจัยการปฏิบัติตนปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กรปัจจัยความรับผิดชอบปัจจัยความก้าวหน้าปัจจัยสภาพแวดล้อมปัจจัยสวัสดิการและความมั่นคงเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัยคือ ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานการบริหารและนโยบายขององค์กรความก้าวหน้าสวัสดิการและความมั่นคงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัยคือความร่วมมือและความสามัคคีการปฏิบัติตนความรับผิดชอบสภาพแวดล้อมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือความรับผิดชอบโดยปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและ ปัจจัยความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พันตำรวจโทเสรี คงยืนยง (2557) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่ กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3 มากที่สุดรองลงมาคือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานและพบว่า เพศ อายุ การศึกษาต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่ กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิชัย จตุพรวาที (2557) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์จำแนกได้ดังต่อไปนี้เพศอายุสถานภาพการสมรสการศึกษาอาชีพรายได้และระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์เนื่องจากงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์นั้นเป็นงานที่บุคคลใดๆ ก็ได้ที่มีจิตสาธารณะสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ทุกคนเพียงมีความพร้อมที่จะทาประโยชน์ให้กับสังคมในการดูแลผู้กระทำผิดให้กลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม ในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้แก่ การคัดเลือกสรรหาการฝึกอบรมและสัมมนาการมอบหมายงานการประสานงานระหว่างพนักงานคุมประพฤติ การประชาสัมพันธ์และสิ่งตอบแทนกับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติในด้านการออกไปสอดส่องดูแลการให้ความช่วยเหลือและการเขียนรายงานนั้นพบว่ามีความสัมพันธ์กัน

ปริศนา พิมพา (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนมจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนมจังหวัดนครพนมได้แก่ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานปัจจัยด้านอำนาจในหน้าที่ในการทำงานปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงานปัจจัยด้านการนิเทศงานปัจจัยด้านภาวการณ์ทำงานปัจจัยด้านการยอมรับนับถือได้ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนมจังหวัดนครพนมมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (SE.est) เท่ากับ 0.077 โดยตัวแปรสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 94.60 ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนมจังหวัดนครพนมได้แก่ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

จากงานวิจัยข้างต้น จะพบว่าผู้ปฏิบัติ มีเจตคติและแรงจูงใจในการต้องการฝึกอบรมเพื่อมุ่งหวังที่จะพัฒนาตนเองและได้ความรู้จากการอบรมไปปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองนำไปใช้ประโยชน์และพัฒนาหน่วยงานของตนได้ดีขึ้น

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้” เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 4,582 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2557, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้จำนวน 370 คน ได้จากการคำนวณหาปริมาณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 0.97

โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (1967 : 886 อ้างถึงใน องอาจ นัยพัฒน์, 2548, น.125)

สูตร $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

กำหนดให้ **N** = ขนาดประชากร

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตรได้ $n = \frac{4,582}{1 + 4,582\,(0.05)^2}$

$n \approx 370$ ตัวอย่าง

2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการได้ตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2550, น.116-117) ของกลุ่มประชากรโดยคำนวณจากการนำสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละตำแหน่งงานต่อประชากรทั้งหมดไปคูณกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน3จังหวัดชายแดนภาคใต้	**จำนวนประชากร (คน)**	**จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)**
กลุ่มที่ 1 ข้าราชการประจำ	1,557	125
กลุ่มที่ 2 ข้าราชการการเมือง	1,245	101
กลุ่มที่ 3 เจ้าพนักงาน/ลูกจ้าง	1,780	144
รวม	**4,582**	**370**

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2557

2.3 ตัวแปรต้น

ตัวแปรต้นในการวิจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.4 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในการวิจัย คือการปฏิบัติงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามเจตคติต่อการทำงาน แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแบบสอบถามการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ**ได้แก่** เพศ อายุ การศึกษาอายุการทำงานและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

3.2 แบบสอบถามเจตคติต่อการทำงาน เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อโดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ

3.3 แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อโดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ

3.4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อโดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ

3.5 แบบสอบถามการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อโดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ

3.6 ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

3.6.1 ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

3.6.2 กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือว่ามีตัวแปรใดที่ต้องการศึกษาวัตถุประสงค์ของการพัฒนาแบบสอบถาม

จากวัตถุประสงค์พบว่ามีตัวแปรที่ต้องการศึกษา จำนวน 4 ตัวแปร คือ เจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.6.3 ศึกษาวรรณกรรมเพื่อกำหนดนิยามของตัวแปร

3.6.4 กำหนดระดับการวัดตัวแปร ประเภทของเครื่องมือที่จะใช้วัด และสร้างกรอบของเครื่องมือ

ตารางที่ 3.2 กำหนดระดับการวัดตัวแปร ประเภทของเครื่องมือที่จะใช้วัด

ตัวแปร	ระดับการวัด	ประเภทเครื่องมือ
เจตคติต่อการทำงาน	อันตรภาค	แบบสอบถาม
ความต้องการฝึกอบรม	อันตรภาค	แบบสอบถาม
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	อันตรภาค	แบบสอบถาม
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	อันตรภาค	แบบสอบถาม

3.6.5 สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามของตัวแปร และกรอบการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามให้ครอบคลุมทั้ง 4 ตัว ดังนี้

1) เจตคติต่อการทำงานจำนวน 10 ข้อ
2) ความต้องการฝึกอบรมจำนวน 10 ข้อ
3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวน 10 ข้อ
4) การปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ

การแปลความหมายของระดับเจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

3.6.6 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) เสนอข้อความให้ผู้ทรงคุณวุฒิ3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพความตรง (Validity) ด้วยการหาค่าความสอดคล้อง (Index of Item Ojective Congruence / IOC) โดย IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้

2) นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability)

α ที่มีค่าสูงกว่า 0.70 แสดงว่ามีค่าความเที่ยงผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (GuilforsandFruchter อ้างถึงใน วรนุช แหยมแสง, 2555, น.25)

ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .845

3.6.7 ลักษณะของข้อคำถาม เป็นแบบสอบถามที่ใช้วิธีการวัดแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึงมาก

3 หมายถึงปานกลาง

2 หมายถึงน้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

3.6.8 เกณฑ์ในการให้คะแนน

ข้อคำถามในทางบวกจะให้คะแนน 5-4-3-2-1 เรียงลำดับลงมาตามการประเมินค่า ส่วนข้อคำถามในทางลบจะให้คะแนนกลับกัน คือ 1-2-3-4-5 ตามการประเมิน

ตารางที่ 3.3 การเรียงลำดับลงมาตามการประเมินค่า

การประเมินค่า (Scale)	**ข้อคำถามทางบวก**	**ข้อคำถามทางลบ**
5	5	1
4	4	2
3	3	3
2	2	4
1	1	5

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่เข้าอบรมกับสถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน 2 คน ร่วมกันเก็บข้อมูลในเดือนกันยายน 2559 โดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ติดต่อขอจดหมายรับรองจากคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส และสถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับฝ่ายบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และสถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่เข้าอบรมกับสถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

5.1.1 หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence / IOC) ของแบบสอบถาม

โดยใช้สูตร

$$IOC = \Sigma R/N$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ΣR แทน ผลรวมคะแนนจากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

5.1.2 หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) ของครอนบัค (Chronbach)

α = $N/N\text{-}1(SD_2 - \Sigma SDi_2/SD_2)$

เมื่อ N แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

SD_2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากแบบสอบถามทั้งฉบับ

SDi_2 แทน ค่าความแปรปรวนของข้อคำถามรายข้อ

αที่มีค่าสูงกว่า 0.70 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (Guilfors and Fruchter อ้างถึงใน วรนุช แหยมแสง, 2555, น.25)

5.2 การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

5.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2.2 วิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้จากปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าที (t-Test) และค่าเอฟ (F-Test)วิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการทดสอบแบบเชฟเฟ่ (scheffe')

5.2.4 วิเคราะห์อำนาจทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้จากปัจจัยเจตคติต่อการปฏิบัติงาน ความต้องการฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยใช้ค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Anaiysis)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ย(Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Singificances)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
R	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ซึ่งเป็นค่า Unstandardized Coefficient จะเป็นการเขียนสมการในรูปคะแนนดิบหรือค่าจริง

Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ซึ่งค่า Standardized Coefficient จะเป็นการเขียนสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาอายุการทำงานสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	195	52.70
	หญิง	175	47.30
	รวม	370	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 26 ปี	32	8.65
	26 ปี - 30 ปี	73	19.73
	31ปี - 35 ปี	89	24.06
	36 ปี - 40 ปี	55	14.86
	41 ปี ขึ้นไป	121	32.70
	รวม	370	100.00
การศึกษา	ม.6 หรือเทียบเท่า	41	11.08
	อนุปริญญาตรี	54	14.60
	ปริญญาตรี	165	44.60
	ปริญญาโท	80	21.62
	สูงกว่าปริญญาโท	30	8.10
	รวม	370	100.00
อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	65	17.57
	6 ปี - 10 ปี	143	38.65
	มากกว่า 10 ปี	162	43.78
	รวม	370	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดที่ทำงานปัจจุบัน	จังหวัดยะลา	125	33.78
	จังหวัดปัตตานี	101	27.30
	จังหวัดนราธิวาส	144	38.92
	รวม	370	100.00

จากกตารางที่ 4.1 เพศ พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 เพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31ปี - 35 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.06 อายุระหว่าง 26 ปี - 30 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.73 อายุระหว่าง 36 ปี - 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.86 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65

การศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 ระดับอนุปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.08 และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10

อายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 43.78 รองลงมาคือ มีอายุการทำงาน 6 ปี - 10 ปีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.65 และอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57

จังหวัดที่ทำงานปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่จังหวัดนราธิวาส จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.92 รองมาคือ ทำงานอยู่ที่จังหวัดยะลาจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.78 และจังหวัดปัตตานี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.2 แสดงตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการปฏิบัติงาน	3.80	0.90	มาก
ด้านเจตคติต่อการทำงาน	3.68	0.89	มาก
ด้านความต้องการฝึกอบรม	3.83	0.99	มาก
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.74	0.98	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 ส่วนเจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68,3.83 และ 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89,0.99 และ 0.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	4.11	0.63	มาก
2. ข้าพเจ้าติดตามประเมินงานของตนเองสม่ำเสมอ	4.11	0.67	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลงานของข้าพเจ้า	3.98	0.72	มาก
4. ข้าพเจ้ามักส่งงานล่าช้ากว่ากำหนด	3.90	0.78	มาก
5. ข้าพเจ้าจะเร่งทำงานเมื่อใกล้ถึงเวลาส่ง	3.17	1.47	ปานกลาง
6. ข้าพเจ้ามักทำงานล่วงเวลาราชการเสมอเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนด	3.74	0.95	มาก
7. ผลสำเร็จของงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้	4.03	0.70	มาก
8. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	4.00	0.67	มาก
9. ข้าพเจ้ามักได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาให้นำงานกลับมาแก้ไขอยู่เสมอ	3.14	1.36	ปานกลาง
10. ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ	4.11	0.76	มาก
11. ข้าพเจ้าวางแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายหน่วยงานเสมอ	3.99	0.75	มาก
12. ผลงานของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับขององค์กร	4.09	0.78	มาก
13. ข้าพเจ้าคิดว่านโยบายขององค์กรไม่สนับสนุนให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ	3.28	1.26	ปานกลาง
14. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามนโยบายของหน่วยงานเสมอ	4.09	0.70	มาก
15. ข้าพเจ้ายึดหลักการปฏิบัติตามความพอใจของตนเอง	3.21	1.35	ปานกลาง
โดยรวม	3.80	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ข้าพเจ้าติดตามประเมินงานของตนเองสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้าพเจ้ามักได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาให้นำงานกลับมาแก้ไขอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.36

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติต่อการทำงาน

ปัจจัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับเจตคติ
1. ท่านคิดว่างานที่ทำน่าสนใจ	3.94	0.74	มาก
2. ท่านเชื่อว่าในอนาคตท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.92	0.78	มาก
3. ท่านเชื่อว่างานที่ทำช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้น	3.93	0.76	มาก
4. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในทุกๆวัน	3.34	1.08	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	3.55	0.94	มาก
6. ท่านรู้สึกคับข้องใจเมื่อได้รับมายหมายให้ทำงานที่ไม่ถนัด	3.20	1.05	ปานกลาง
7. ท่านสามารถสละเวลาส่วนตัวได้เสมอหากมีงานเร่งด่วน	3.75	0.85	มาก
8. ท่านยินดีจะเรียนรู้งานใหม่หากมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน	3.88	0.83	มาก
9. ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.81	มาก
10. ในอนาคตหากมีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน	3.39	1.06	ปานกลาง
โดยรวม	3.68	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีระดับเจตคติต่อการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านคิดว่างานที่ทำน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 และท่านเชื่อว่างานที่ทำช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกคับข้องใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ไม่ถนัด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการฝึกอบรม

ปัจจัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.81	1.06	มาก
2. ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานของท่าน	3.84	0.97	มาก
3. ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน	3.77	1.10	มาก
4. ท่านต้องการให้หลักสูตรในการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับลักษณะงาน	3.85	0.95	มาก
5. ท่านต้องการให้บรรยากาศในการฝึกอบรมเอื้อต่อการเรียนรู้	3.71	0.98	มาก
6. ท่านต้องการสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานโดยการเข้าร่วมการฝึกอบรม	3.77	1.03	มาก
7. ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.04	0.85	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
8. ท่านต้องการให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังเข้าร่วมการฝึกอบรม	3.91	0.89	มาก
9. ท่านต้องการให้หลักสูตรการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ได้จริงและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	3.78	1.09	มาก
10. ท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.85	0.98	มาก
โดยรวม	3.83	0.99	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีระดับความต้องการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 ท่านต้องการให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และท่านต้องการให้หลักสูตรในการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านต้องการให้บรรยากาศในการฝึกอบรมเอื้อต่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ปัจจัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ท่านมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน	3.72	0.96	มาก
2. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะมาทำงานอยู่เสมอ	3.59	0.99	มาก
3. ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ	3.59	1.03	มาก
4. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย	4.00	0.90	มาก
5. ท่านตั้งใจทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวังไว้	3.98	0.97	มาก
6. แม้งานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงตามความถนัด ท่านก็พยายามทำเต็มความสามารถ	3.65	1.05	มาก
7. ท่านหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมาพัฒนางานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น	3.64	1.09	มาก
8. ท่านสนใจเรียนรู้งานและทำงานที่ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	3.91	0.91	มาก
9. ท่านต้องการให้ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับชื่นชมของบุคคลอื่น	3.68	0.97	มาก
10. ท่านติดตามผลงานของตนเองทุกครั้ง	3.68	0.90	มาก
โดยรวม	3.74	0.98	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 ท่านตั้งใจทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวังไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 และท่านสนใจเรียนรู้งานและทำงานที่ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาอายุการทำงานสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาอายุการทำงาน จังหวัดที่ทำงานปัจจุบัน

	ตัวแปร	$\overline{X}$	**S.D.**	**t**	Sig.
เพศ	ชาย (n=195)	3.96	0.73	.324	.570
	หญิง (n=175)	3.86	0.72		
อายุ	ต่ำกว่า 26 ปี (n=32)	3.90	0.81	4.414	.002*
	26 ปี - 30 ปี (n=73)	4.12	0.72		
	31ปี - 35 ปี (n=89)	3.93	0.78		
	36 ปี - 40 ปี (n=55)	4.07	0.69		
	41 ปี ขึ้นไป (n=121)	3.71	0.66		
การศึกษา	ม.6 หรือเทียบเท่า(n=41)	4.07	0.72	8.701	.000*
	อนุปริญญาตรี(n=54)	3.88	0.79		
	ปริญญาตรี(n=165)	3.87	0.73		
	ปริญญาโท(n=80)	3.71	0.64		
	สูงกว่าปริญญาโท (n=30)	4.56	0.50		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

	ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig.
อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี (n=65)	3.93	0.76	.028	.972
	6 ปี - 10 ปี (n=143)	3.91	0.78		
	มากกว่า 10 ปี (n=162)	3.91	0.68		
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	จังหวัดยะลา (n=125)	3.83	0.68	6.140	.002*
	จังหวัดปัตตานี (n=101)	3.79	0.75		
	จังหวัดนราธิวาส (n=144)	4.08	0.74		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอายุต่างกันมีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุระหว่าง 26 ปี - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าต่ำกว่า 26 ปี อายุระหว่าง 31 ปี - 35 ปี อายุระหว่าง 36 ปี - 40 ปี และอายุ 41 ปี ขึ้นไป

ส่วนบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาต่างกันมีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า การศึกษาระดับม.6 หรือเทียบเท่า การศึกษาระดับอนุปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรีและการศึกษาระดับปริญญาโท

บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีสถานที่ทำงานปัจจุบันต่างกัน มีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยจังหวัดนราธิวาสมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า จังหวัดยะลา และจังหวัดปัตตานี

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 26 ปี	26 ปี - 30 ปี	31ปี - 35 ปี	36 ปี - 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	--	-.217	-.026	-.166	.187
26 ปี - 30 ปี		--	.190	.050	.404*
31ปี - 35 ปี			--	-.140	.213
36 ปี - 40 ปี				--	.353
41 ปี ขึ้นไป					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอายุระหว่าง 26 ปี - 30 ปี มีการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่ กับของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอายุระหว่าง 26 ปี - 30 ปี มีการปฏิบัติงาน มากกว่าของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .404

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ม.6 หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ม.6 หรือเทียบเท่า	--	.184	.200	.360	-.493
อนุปริญญาตรี		--	.016	.176	-.677*
ปริญญาตรี			--	.160	-.693*
ปริญญาโท				--	-.854*
สูงกว่าปริญญาโท					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามการศึกษา พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่ กับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .677

ส่วนบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่ กับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .693

บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่ กับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีการปฏิบัติงาน

น้อยกว่าบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .854

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามสถานที่ทำงานปัจจุบัน

สถานที่ทำงานปัจจุบัน	จังหวัดยะลา	จังหวัดปัตตานี	จังหวัดนราธิวาส
จังหวัดยะลา	--	.039	-.251*
จังหวัดปัตตานี		--	-.291*
จังหวัดนราธิวาส			--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามสถานที่ทำงานปัจจุบันพบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานจังหวัดยะลา มีการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่ กับของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานจังหวัดนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานจังหวัดยะลา มีการปฏิบัติงานน้อยกว่าของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานจังหวัดนราธิวาส โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .251

ส่วนบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานจังหวัดปัตตานี มีการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่ กับของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานจังหวัดนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานจังหวัดปัตตานี มีการปฏิบัติงานน้อยกว่าของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานจังหวัดนราธิวาส โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .291

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยการใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	3	35.87	11.95	25.73*
Residual	366	163.69	.47	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับที่กับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และสามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรทำนาย (X) ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยกับตัวแปรเกณฑ์ (Y_1) ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) และค่า F จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นแต่ละขั้นตอน

ลำดับขั้นของการคัดเลือกตัวแปรทำนาย	ตัวแปรทำนายที่ได้รับคัดเลือก	R	R^2	F
1	X_2	.39	.15	67.86*
2	X_2 , X_1	.42	.18	10.74*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรม (X_2) และปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน (X_1) สามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ร้อยละ 18 (R^2=0.18)

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ (b) ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรทำนาย (SE.b) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) ค่า t ในการทดสอบนัยสำคัญของคะแนนดิบ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (SE.est)

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ	b	SE.b	Beta	t
ปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรม (X_2)	.37	.04	.49	8.79*
ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน (X_1)	.19	.05	.18	3.27*
ค่าคงที่	5.11	.14		34.26*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

R= .42 R^2= .18 SE.est =.66

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรม (X_2) และปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน (X_1) สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ร้อยละ 18(R^2=0.18) เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรม และปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน โดยมีค่าความสำคัญ (สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน) เท่ากับ 0.49 และ 0.18 ตามลำดับ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งสองปัจจัย

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรมและปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ร้อยละ 18 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถเขียนเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

$$Y' = 5.11 + 37 X_2 + 19 X_1$$

$$Z' = 49Z X_2 + 18ZX_1$$

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถนำมาสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กับปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาอำนาจทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จากปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2.2 ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรคือ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 4,582 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2557, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 กลุ่มตัวอย่าง

1.3.2 ตัวแปร

1) ตัวแปรต้น

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และสถานที่ทำงานปัจจุบัน

(2) ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน

(3) ปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรม

(4) ปัจจัยด้านฝึกอบรมแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2) ตัวแปรตาม

การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาอายุการทำงานและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

1.4.2 แบบสอบถามเจตคติต่อการทำงาน เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อโดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ

1.4.3 แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อโดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ

1.4.4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อโดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ

1.4.5 แบบสอบถามการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อโดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ

1.5 สรุปผลการวิจัย

1.5.1 บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.70 มีอายุ 41 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 32.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 44.60 โดยมีอายุการทำงานมากกว่า 10 คิดเป็นร้อยละ 43.78 และส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่จังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ 38.92

1.5.2 บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1. ความต้องการฝึกอบรม 2. การปฏิบัติงาน 3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4. เจตคติต่อการทำงาน ตามลำดับ

1.5.3 บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีอายุการศึกษา สถานที่ทำงานปัจจุบันต่างกัน มีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรม และปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ร้อยละ 18

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

พบว่าบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีระดับการปฏิบัติงาน เจตคติต่อการทำงานความต้องการฝึกอบรมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1. ความต้องการฝึกอบรม 2. การปฏิบัติงาน 3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4. เจตคติต่อการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธ์ศักดิ์จันทร์แก้ว (2545) ได้ศึกษาเรื่อง เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเจมาร์ทจำกัด พบว่า พนักงานบริษัทเจมาร์ทจำกัด มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาอายุการทำงานสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีอายุการศึกษาสถานที่ทำงานปัจจุบันต่างกัน มีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรีคงยืนยง (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการ

ปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่ กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3พบว่า เพศ อายุ การศึกษาต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่ กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3 โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความต้องการฝึกอบรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัจจัยด้านความต้องการฝึกอบรม และปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ร้อยละ 18 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิกาญจน์ อยู่สุข (2553) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์จิตสำนึกการบริการผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัทไทยยามาซากิจำกัดพบว่า (1) ความฉลาดทางอารมณ์กับจิตสำนึกการบริการของพนักงานขายบริษัทไทยยามาซากิจำกัดมีความสัมพันธ์กันทางบวก (r = .560*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (2) ความฉลาดทางอารมณ์จิตสำนึกการบริการผลการฝึกอบรมของพนักงานขายบริษัทไทยยามาซากิจำกัดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยจิตสำนึกการบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุด (r = .650*) รองลงมาคือความฉลาดทางอารมณ์ (r = .553*) และผลการฝึกอบรม (r = .410*) และ (3) จิตสำนึกการบริการความฉลาดทางอารมณ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานบริการได้ร้อยละ 46.6 เช่นเดียวกับ สถิต บุญมี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาและการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทัศนคติหลังการฝึกอบรมต่อการพัฒนาและการฝึกอบรม พบว่า ทัศนคติหลังการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ระดับสูง 3 ด้าน คือ ประโยชน์การฝึกอบรม วัตถุประสงค์การฝึกอบรม และกระบวนการของการจัดการอบรม ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ระดับปานกลาง คือด้านนโยบายการฝึกอบรม ซึ่งทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ไวย์เน่ (Wayne, 1999 อ้างถึงในสุเมธ ภิญญาคง, 2552: 70) ได้ศึกษาบทบาทของทุนมนุษย์แรงจูงใจและการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการทำนายถึงความสำเร็จในอาชีพในด้านการขึ้นเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่งและความพึงพอใจในอาชีพพบว่าทุนมนุษย์แรงจูงใจและการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพดังนี้ทุนมนุษย์ในด้านการฝึกอบรมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพด้านความพึงพอใจในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแรงจูงใจในด้านความปรารถนาที่จะต้องการ

เลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่านั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพด้านการขึ้นเงินเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการสนับสนุนจากหัวหน้างานในด้านการเป็นผู้นำการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและผู้ตาม (Leader-member Exchange) นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพทั้ง 3 ด้าน (การขึ้นเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่งและความพึงพอใจในอาชีพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับ มอทแทช (Mottaz, 1988 อ้างถึงใน ปัญญา นพขำ, 2553: 24) ได้ทำศึกษาเปรียบเทียบความสำคัญของรางวัลตอบแทนภายในและรางวัลตอบแทนภายนอก ในการกำหนดความพึงพอใจในงานกลุ่ม คนงานจากหลายกลุ่มอาชีพ พบว่ารางวัลตอบแทนภายในมีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจในงานได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ รางวัลตอบแทนภายนอกทางสังคมและรางวัลตอบแทนจากองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิมาโคร และนิโกร (Demacro and Nigro, 1983 อ้างใน ปัญญา นพขำ, 2553: 24) พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานได้แก่ ความรับรู้เกี่ยวกับความถี่ความชัดเจนของผลป้อนกลับในการประเมินผลความถูกต้องแม่นยำและการประเมินผลที่มีพื้นฐานการพิจารณาอย่างยุติธรรม ซึ่งถ้าผู้ที่มีทัศนคติหรือเจตคติที่ไม่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานก็จะเกิดการเสียขวัญและกำลังใจ ทำให้ผลผลิตลดลงหรือการลาออก การขาดงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประโยชน์ในการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถอย่างเต็มที่

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ควรให้มีการสร้างเจตคติที่ดีให้แก่บุคลากรโดยอาจใช้วิธีการฝึกอบรมหรือมีการจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดกำลังใจและความเชื่อมั่นซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพราะจะช่วยให้พนักงานได้รู้ถึงจุดดีจุดเสียของตนเองเพื่อที่จะได้สามารถปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ไม่ดีและส่งเสริมในส่วนที่ดียิ่งขึ้นไปอีก

3.1.2 ควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในการให้ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานตลอดจนการพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อประโยชน์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลส่งผลต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยผู้บังคับบัญชาควรใช้กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในตัวของบุคลากรโดยจะต้องศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการแรงจูงใจและความคาดหวังของบุคลากรอย่างถูกต้องและชัดเจนและควร

ใช้มาตรฐานเดียวกับในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความลำเอียงและเกิดความยุติธรรมในการปฏิบัติงานเพราะหากให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาศักยภาพแล้วก็จะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงสุดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุง และพัฒนาชุดฝึกอบรมสำหรับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อให้บุคลากรมีความสนใจและความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

3.2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในด้านปัจจัยด้านเจตคติ การฝึกอบรมและแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาในการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กวี แย้มกลีบ. (2550). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

กิตติ พัชรวิชญ์. (2544). *เอกสารการสอน ชุดวิชาหลักการเรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม หน่วยที่10.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กิติมา สุรสนธิ. (2548). *ความรู้ทางการสื่อสาร.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กุลธน ธนาพงศธร และไตรรัตน์ โภคพลาภรณ์. (2546). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เกียรติก้อง คุ้มไพโรจน์. (2542). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน.* กรุงเทพฯ: *วารสารคน.*

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2557). บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2560. http://www.dla.go.th/servlet/TemplateOrganizeServlet?organize=ilod.

เจ็มทอง แสวง. (2544). *ความต้องการและปัญหาการพัฒนาบุคลากร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม: มหาสารคาม.

จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์: กรุงเทพฯ.

จำเนียร จวงตระกูล. (2553). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงยุทธศาสตร์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชั่นแนล.

ชาญ สวัสดิ์สาลี. (2544). *คู่มือการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมสำหรับผู้รับผิดชอบโครงการ ฝึกอบรม/สัมมนา.* กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

_____. (2550). *คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิผล.* กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง. (2551). *ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ณัฏฐิกา บูรณกูล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์และค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โรงเรียน เอกชนในอำเภอฝางจังหวัดเชียงใหม่.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฏฐพร พรหมมาศ. (2554*). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีของข้าราชการกรมสรรพากรในสังกัดสานักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2530). *เอกสารประกอบการฝึกอบรมและวิจัยขั้นสูงทางพฤติกรรมศาสตร์.* สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ทัศนี ศีวราขันธ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: เชียงใหม่.

ทรัพย์มณี สุทธิโพธิ์. (2545). *การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรระดับบริหารในโรงงานอุตสาหกรรมขอนแก่นแหอวน.* รายงานประกอบบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธงชัย สันติวงษ์. (2550). *องค์การและการบริหาร.* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2547). *จิตวิทยาการประชุม อบรม สัมมนา.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

นพนัฐ จำปาเทศ. (2542). *ความรู้เจตคติการปฏิบัติในการดำเนินงานสุขศึกษาเกี่ยวกับเอดส์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสถานีอนามัย จังหวัดสมุทรปราการ.* (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพฯ.

นพมาศ ธีรเวคิน. (2542). *จิตวิทยาสังคมกับชีวิต.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นันทิกาญจน์ อยู่สุข. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษาพนักงานขาย บริษัท ไทยยามาซากิ จำกัด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง: กรุงเทพฯ.

นันทิยา ชุมช่วย. (2542). *ความสามารถในการบริหารงานและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล: กรุงเทพฯ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2550*). การวิจัยเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2549). *สถิติวิจัย 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ปรมะ สตะเวทิน. (2550). *การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี*.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริศนา พิมพา. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม: มหาสารคาม.

ปราณี ทองคำ. (2539). *เครื่องมือวัดผลทางการศึกษา*. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ปัญญา จั่นรอด. (2548). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.

พนิดา มานะต่อ. (2543). *เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของครูและนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.

พิภพ วชังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.

เพ็ชรี รูปะวิเชตร์. (2554*). การเรียนรู้ลักษณะการจัดการ : การจัดการข้ามวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ : ดวงกมลพับลิชชิ่ง .

พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). *มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บี เคอินเตอร์ ปริ้นท์.

พันตำรวจโท เสรี คงยืนยง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยสุรนารี: นครราชสีมา.

พันธ์ศักดิ์ จันทร์แก้ว. (2545).*เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเจมาร์ท จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพฯ.

ไพศาล หวังพานิช. (2530). *เอกสารประกอบการอบรมการวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ภัคพล นันตาวิราช. (2551). *แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ ทัศนคติต่อการออกกาลังกาย และความเชื่อภายในตนที่พยากรณ์พฤติกรรมออกกาลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2546). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ*. (พิมพ์ครั้งที่ 16). นนทบุรี: สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มณฑล รอยตระกูล. (2546). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม: นครปฐม.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2554).*การวางแผนและการประเมินผลการสื่อสารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยงยุทธ เกษสาคร. (2545). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ตีกราฟฟิค.

ยงยุทธ โพธิ์ทอง. (2546). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: กรุงเทพฯ.

เยาวนุช ทานาม. (2545). *การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองเกี่ยวกบการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยในโรงเรียนภาษาจีน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพฯ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*.กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.

รุ่งณภา แสงมณี. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดภาค 6*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี: เพชรบุรี.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 4).กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วรินธร แก้วคล้าย. (2550*). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

วรันฐิยา ไชยลา. (2550). *การศึกษาทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยม ศึกษาปี ที่ 3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 ที่มีแรงจูงใจ ใฝ่ สัมฤทธิ์และแบบเรียนต่างกัน*. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพฯ.

วิชิต สุรพนานนท์ชัย. (2545*). ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด.*(สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพฯ.

วิเชียร วิทยอุดม. (2547). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

วินัย ดอนโคตรจันทร์. (2542). *การศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนปฏิรูปการศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม: มหาสารคาม.

วิภาพรรณ กนิษฐนาคะ. (2542). *การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา: กรุงเทพฯ.

วิภาวรรณ กลิ่นหอม. (2552). องค์ประกอบของกระบวนการภาวะผู้นำการบริหารเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศของคณะหรือสำนักวิชา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐสามแห่งแรกในประเทศไทย. *วารสารการจัดการ WMS Journal of Management.* 1 (1) : 58-66 .

วิโรจน์ ลักขณาอดิศร. (2550). *กลยุทธ์ HR ที่จับต้องได้*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์. (2546). *การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน:ศึกษากรณีบริษัท อดิเทพ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.

ศิวิไล กุลทรัพย์สุทรา. (2554). *แรงจูงใจในการทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531. *เจตคติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและปฏิบัติการ = Social Psychology: Theory and Practicum.*กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: อักษรพิพัฒน์.

สุชาติ จรประดิษฐ์.(2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัทฟิ ลิปส์ เซมิคอนดัคเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม. (2546*). ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพฯ.

สุดารัตน์กิมศิริ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุตรดิตถ์.* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

สุทิสา น้อมรักษา. (2554). การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารกิจการยุติธรรม: มาตรการป้องกันและปราบปรามองค์กรอาชญากรรมของสถาบันพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมสำนักงานกิจการยุติธรรม. (ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพฯ.

สุนันทา เลาหนันท์ (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

สุปราณี ศรีฉัตราภิมุข. (2545). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพล เพชรานนท์. (2542). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุมคณะวิทยาการจัดการ.* มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล ว่องพาณิช. (2550*). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ.*(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมคิด บางโม. (2544). *หลักการบริหารการศึกษา.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2550). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุลากร อย่างมีประสิทธิภาพ.* กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สมยศ นาวีการ . (2545). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม.* กรุงเทพฯ :บรรณกิจ.

เสนาะ ติเยาว์. (2551). *หลักการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *ภาวะสังคมไทยไตรมาสสี่และภาพรวมปี 2554,* 9,1 (กุมภาพันธ์). สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2560 จาก http://www.nesdb.go.th/.

อภิชัย จตุพรวาที. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อมรภพ อะมริต. (2552). *การศึกษาการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอริง จำกัด (มหาชน)*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้า.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร. (2551).*การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินโดยใช้ Competency* ฉบับปรับปรุง. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

อารี พันธ์มณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: ใยไหม ครีเอทีฟ กรุ๊ป.

อุทัย หิรัญโต. (2545). *หลักการบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โอ.เอส.

องอาจ นัยพัฒน์. (2548*).วิธีวิทยาวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สามลดา.

อัจนา มุกดาสนิท. (2545). *เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.

เอื้อมพร บัวสรวง. (2551). *รูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ของพนักงานอัยการในสำนักงานอัยการเขต 5*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: เชียงใหม่.

อำนวย เดชชัยศรี (2542). *สื่อการศึกษาพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

Allport, G. W. (1935). *Attitudes. In Handbook of social psychology.* Edited by C. Murchison, Worcester, MA: Clark Univ. Press.

_____. (1967). *Reading in Attitude Theory and Measurement.* New York : John Welley and Sons.Inc.

Austrian Boardroom. (1993).Report on Styles, Attitudes, and Values of Top Team Members, *Journal of Managerial Psychology*. 8 (April 1993) : 10-14.

Beach, D.S. (1980). *Personnel : The Management of People at Work*. 4 th ed. New York : Macmillan Publishing.

DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1996). *Theories of mass communication.* London: Longman.

Hermans, Hubert J.m. (1970). A Questionnaire to Measure Achievement Motivation. *Journal of Applied Psychology*. 54, 4 :353-363.

Hogg, Michael A. and Vaughan, Graham M. (1998). *Social Psychology.* 2nd ed. New York: Prentice Hall.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education.* New York: McGraw-Hill Book.

Lazarus, R.S. and Folk, S. (1984). *Stress Appraisal and Coping*. New York : Springer Publishing.

Lynton, Caldwell K. (1970). *Environments : A Challenge to Modern Society.* New York : Doubleday.

McClelland,D.C. and thers. (1953). *The Achievement Motive.* New York : Appletion Century Crotts.

McClelland, David C .(1976).*The Achieving Society.* New York: Irvington Publishers

Rabideau, T.S., (2005). Effects of Achievement Motivation on Behavior. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก http://www.personalityresearch.org. เข้าถึงเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2560.

Steers, R. M. (1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46 - 56.

Thurstone, L. L. (1964). *Attitude Theory and Measurement.* New York. John Wiley and Sons.

Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation.* Now York : Wiley and Sons Inc.

Weiner, Bernard. (1973). *Theory of Motivation.* Los Angeles: California Rand McNally.

Wright, P. A. (1994). Voluntary Approach to Training for Quality. *Journal of European IndustrialTraining*. 18 (July 1994) : 24-25.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ชื่อ ดร.บุญสิทธิ์ ไชยชนะ
   การศึกษา ปริญญาโท สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
   วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
   ปริญญาเอก สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
   วิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
   ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

2. ชื่อ นางศรีประไพ อุดมละมุล
   การศึกษา ปริญญาโท สาขาพัฒนาสังคม
   ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
   ตำแหน่ง อาจารย์ประธานสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน

3. ชื่อ นายธีรพงศ์ เพชรรัตน์
   การศึกษา ปริญญาโท สาขาไทยคดีศึกษา
   ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
   ปริญญาเอก สาขา Philosophy of Management
   สถาบัน International Academy of Managementand Economics
   ตำแหน่ง ประชาสัมพันธ์จังหวัด

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน การฝึกอบรม และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน การฝึกอบรม และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. รายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน
   ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   ส่วนที่ 2 แบบวัดเจตคติ
   ส่วนที่ 3 แบบวัดการฝึกอบบรม
   ส่วนที่ 4 แบบวัดแรงจูงใจ
   ส่วนที่ 5 แบบวัดการปฏิบัติงาน
3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามความคิดเห็นและความจริงมากที่สุด
4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ จะเป็นความลับ โดยไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถาม ตอนที่ 1

คำชี้แจง

โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 26 ปี ☐ 26 ปี - 30 ปี ☐ 31ปี - 35 ปี
☐ 36 ปี - 40 ปี ☐ 41 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ ม.6 หรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท

4. อายุการทำงาน

☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 6ปี - 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี

5. จังหวัดที่ทำงานปัจจุบัน

☐ จังหวัดยะลา
☐ จังหวัดปัตตานี
☐ จังหวัดนราธิวาส
☐ อื่นๆ.....

แบบวัดเจตคติต่อการทำงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และขอความกรุณาตอบทุกข้อ

5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 หมายถึง เห็นด้วย
3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อที่	เจตคติต่อการทำงาน	ระดับเจตคติต่อการทำงาน				
		5	4	3	2	1
1	ท่านคิดว่างานที่ทำน่าสนใจ					
2	ท่านเชื่อว่าในอนาคตท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
3	ท่านเชื่อว่างานที่ทำช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้น					
4	ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในทุกๆวัน					
5	ท่านรู้สึกได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
6	ท่านรู้สึกคับข้องใจเมื่อได้รับมายหมายให้ทำงานที่ไม่ถนัด					
7	ท่านสามารถสละเวลาส่วนตัวได้เสมอหากมีงานเร่งด่วน					
8	ท่านยินดีจะเรียนรู้งานใหม่หากมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน					
9	ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
10	ในอนาคตหากมีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน					

แบบวัดความต้องการฝึกอบรม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และขอความกรุณาตอบทุกข้อ

5 หมายถึง ต้องการมากที่สุด
4 หมายถึง ต้องการมาก
3 หมายถึง ต้องการปานกลาง
2 หมายถึง ต้องการน้อย
1 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

ข้อที่	ความต้องการฝึกอบรม	ระดับของความต้องการ				
		5	4	3	2	1
1	ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
2	ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานของท่าน					
3	ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน					
4	ท่านต้องการให้หลักสูตรในการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับลักษณะงาน					
5	ท่านต้องการให้บรรยากาศในการฝึกอบรมเอื้อต่อการเรียนรู้					
6	ท่านต้องการสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานโดยการเข้าร่วมการฝึกอบรม					
7	ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
8	ท่านต้องการให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังเข้าร่วมการฝึกอบรม					
9	ท่านต้องการให้หลักสูตรการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ได้จริงและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
10	ท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					

แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และขอความกรุณาตอบทุกข้อ

5 หมายถึง จริงที่สุด
4 หมายถึง จริง
3 หมายถึง จริงบ้าง
2 หมายถึง จริงน้อย
1 หมายถึง จริงน้อยที่สุด

ข้อที่	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับของแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน					
2	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะมาทำงานอยู่เสมอ					
3	ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ					
4	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย					
5	ท่านตั้งใจทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวังไว้					
6	แม้งานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงตามความถนัด ท่านก็พยายามทำเต็มความสามารถ					
7	ท่านหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมาพัฒนางานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น					
8	ท่านสนใจเรียนรู้งานและทำงานที่ให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น					
9	ท่านต้องการให้ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับชื่นชมของบุคคลอื่น					
10	ท่านติดตามผลงานของตนเองทุกครั้ง					

แบบวัดการปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และขอความกรุณาตอบทุกข้อ

5 หมายถึง เป็นจริงที่สุด
4 หมายถึง เป็นจริงมาก
3 หมายถึง เป็นจริงปานกลาง
2 หมายถึง เป็นจริงน้อย
1 หมายถึง เป็นจริงน้อยที่สุด

ข้อที่	การปฏิบัติงาน	ระดับของการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
1	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
2	ข้าพเจ้าติดตามประเมินงานของตนเองสม่ำเสมอ					
3	ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลงานของข้าพเจ้า					
4	ข้าพเจ้ามักส่งงานล่าช้ากว่ากำหนด					
5	ข้าพเจ้าจะเร่งทำงานเมื่อใกล้ถึงเวลาส่ง					
6	ข้าพเจ้ามักทำงานล่วงเวลาราชการเสมอเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนด					
7	ผลสำเร็จของงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้					
8	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด					
9	ข้าพเจ้ามักได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาให้นำงานกลับมาแก้ไขอยู่เสมอ					
10	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ					
11	ข้าพเจ้าวางแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายหน่วยงานเสมอ					
12	ผลงานของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับขององค์กร					
13	ข้าพเจ้าคิดว่านโยบายขององค์กรไม่สนับสนุนให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ					
14	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามนโยบายของหน่วยงานเสมอ					
15	ข้าพเจ้ายึดหลักการปฏิบัติตามความพอใจของตนเอง					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางราชาวดี เพชรรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	7 มกราคม 2516
สถานภาพ	สมรส
ประวัติการศึกษา	คณะคหกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2536
สถานที่ทำงาน	บริษัทเวิลด์เทรนนิ่งจำกัด อ.เมือง จ.ตรัง
ตำแหน่ง	กรรมการผู้จัดการ
สถานที่ทำงาน	สถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการประสานงานสถาบันฯ