

5(3)

**ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร**

นางสาวปญญาตา แก้วทรัพย์เศรษฐ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Performance Motivation Factors of Financial and Accounting Officers at
Medical Service Department, Bangkok Metropolitan Administration**

Miss Phunyisa Kaewsubsed

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปึงจัญงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงิน

และบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ชื่อและนามสกุล

นางสาวปญญาญา แก้วทรัพย์เศรษฐ

แขนงวิชา

บริหารรัฐกิจ

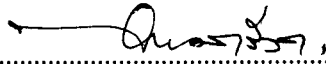
สาขาวิชา

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว



.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จูย์โต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตแขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



.....(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่...../...../.....เดือน.....ค.ศ.....พ.ศ.....๒๕๖๒

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี

สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นางสาวปญญา ศักดิ์ทรัพย์เศรษฐ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้าน
รูปธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
(2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านนามธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้าน
การเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร (3) เสนอแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการด้านการเงินและบัญชีสำนักงานการแพทย์
กรุงเทพมหานคร ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1-5 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 2-6
นักวิชาการเงินและบัญชี 3-7 หรือ 3-5/6/7ว จำนวน 115 คน โดยจัดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรูปธรรมใน
ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนามธรรมในภาพ
รวมอยู่ในระดับมาก (3) ข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ผู้บริหารควรให้บุคลากร
ได้รับทราบหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ควรพิจารณาเกี่ยวกับอัตราเงินเดือน
ค่าตอบแทน และสวัสดิการให้เหมาะสมกับค่าครองชีพตามภาวะเศรษฐกิจ ควรให้บุคลากรมีส่วน
ร่วมหรือรับรู้ถึงแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ควรมีนโยบายแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากร
เห็นความสำคัญของการประหยัดและใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ควรมีนโยบายให้บุคลากร
ที่ต้องอยู่เวรนอกเวลาราชการตลอดทั้งคืนได้หยุดงานในวันรุ่งขึ้น และมีการจัดทำคู่มือการ
ปฏิบัติงานที่ชัดเจน

คำสำคัญ ปัจจัยจูงใจ ข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก อาจารย์ รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระอย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้องและเพื่อนตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ปัทมณัฐา แก้วทรัพย์เสริมฐ

มิถุนายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจและปัจจัยจูงใจ.....	7
ความหมายของการจูงใจและปัจจัยจูงใจ.....	7
ความสำคัญของแรงจูงใจ.....	9
ประเภทของแรงจูงใจและปัจจัยจูงใจ.....	15
องค์ประกอบของแรงจูงใจ.....	18
แนวทางการจูงใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ.....	22
วิธีการจูงใจ.....	22
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	31
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรม ในการปฏิบัติงาน.....	56
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านนามธรรม ในการปฏิบัติงาน.....	61
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	65
วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
สรุปการวิจัย.....	66
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ประวัติผู้ศึกษา.....	90

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดและจำนวนที่เก็บรวบรวมได้จริง.....	51
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามตำแหน่ง.....	55
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุราชการ.....	55
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับเงินช่วยเหลือการครองชีพ.....	56
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือการครองชีพ.....	56
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับค่าเวรนอกเวลาราชการ.....	57
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับค่าเวรนอกเวลาราชการ.....	58
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ.....	58
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ.....	59
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเงินเดือน.....	59
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสวัสดิการ.....	60
ตารางที่ 4.14 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร.....	60
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	62
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพการทำงาน.....	63
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความท้าทายของงาน.....	63
ตารางที่ 4.19 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านนามธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร.....	64

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	32
ภาพที่ 2.2 ระดับความต้องการของมาสโลว์ และสิ่งที่องค์กรตอบสนอง ความต้องการ.....	34
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.....	40

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่จะศึกษา

การจูงใจเป็นกระบวนการหรือวิธีการที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคคลเกิดพลังใจหรือเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์อย่างทุ่มเทและเต็มใจ โดยมีจุดหมายและทิศทางอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ การจูงใจเป็นกระบวนการสร้างแรงจูงใจซึ่งเป็นแรงผลักดันที่อยู่ภายในตัวบุคคลและทำให้บุคคลมุ่งที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือนำความสำเร็จมาสู่องค์การ แรงจูงใจนั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะเป็นภาวะหรือองค์ประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อไปสู่จุดหมายที่ตนเองต้องการหรือผู้ทำการชักจูงกำหนด (ราตรี พัฒนรังสรรค์ 2542: 244)

ในการจูงใจนั้น องค์การสามารถจูงใจด้วยปัจจัยทั้งที่เป็นปัจจัยรูปธรรมหรือปัจจัยภายนอกและปัจจัยที่เป็นนามธรรมหรือปัจจัยภายใน ปัจจัยที่เป็นรูปธรรมหรือปัจจัยภายนอก เช่น ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน โบนัส ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2541:122) ส่วนปัจจัยที่เป็นนามหรือปัจจัยใน เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย โอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน ความท้าทายของงาน การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีในที่ทำงาน (ราณี อธิชัยกุล 2550: 9-6)

สำนักงานแพทย์ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสุขภาพ การจัดการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาวิชาการทางการแพทย์และการพยาบาล มีส่วนราชการ 12 แห่ง ประกอบด้วย 1) สำนักงานเลขานุการ 2) กองวิชาการ 3) วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ 4) วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล 5) โรงพยาบาลกลาง 6) โรงพยาบาลตากสิน 7) โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ 8) โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินุช โร อุทิศ 9) โรงพยาบาลหนองจอก 10) โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร 11) โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ 12) โรงพยาบาลสิรินธร

บุคลากรในสำนักงานแพทย์ประกอบด้วยบุคลากรทั้งที่เป็นแพทย์ พยาบาล เภสัชกร รวมทั้งข้าราชการด้านการเงินและบัญชี ซึ่งบุคลากรประเภทหลังนี้ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนราชการทั้ง 12 แห่ง โดยบางส่วนต้องปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียนกันตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ข้าราชการด้าน

การเงินและบัญชีที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลและวิทยาลัยแพทย์ ซึ่งการปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าวนี้ ย่อมต้องการแรงจูงใจในการทำงานค่อนข้างมาก

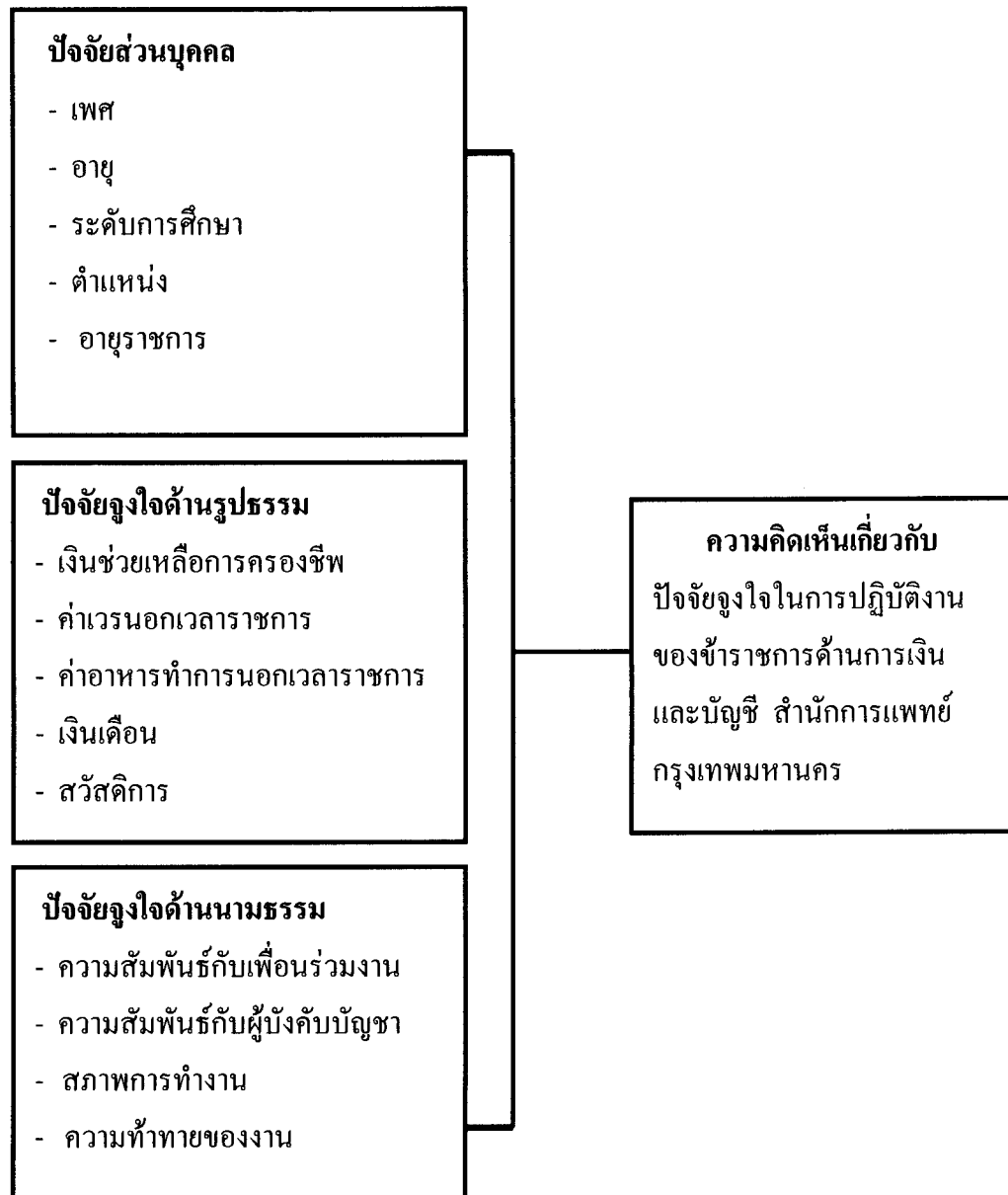
ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า มีปัจจัยใดบ้างที่จูงใจให้ข้าราชการด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมีแนวทางใดบ้างที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรดังกล่าว เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ เพื่อให้บุคลากร โดยเฉพาะข้าราชการด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลและวิทยาลัยแพทย์มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงานการแพทย์ของกรุงเทพมหานครโดยรวมต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านนามธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Frederick Herzberg เป็นต้น แล้วเห็นว่า มีหลายปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์เป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านพื้นที่ ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรูปธรรม ได้แก่ เงินช่วยเหลือการครองชีพ ค่าเวรนอกเวลาราชการ ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ เงินเดือน สวัสดิการ ปัจจัยจูงใจด้านนามธรรม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความท้าทายของงาน

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาเฉพาะข้าราชการด้านการเงินและบัญชี ระดับ 1-7 จำนวน 150 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน จัดกลุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ส่วนราชการสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 12 แห่งประกอบด้วย 1) สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการแพทย์ 2) วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล 3) โรงพยาบาลกลาง 4) โรงพยาบาลตากสิน 5) โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ 6) โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินุชโร อุทิศ 7) โรงพยาบาลหนองจอก 8) โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร 9) โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ 10) โรงพยาบาลสิรินธร 11) วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ 12) กองวิชาการ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะเป็นความหมายคำสำคัญ ๆ ที่ใช้ในการศึกษานี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ

5.2 ปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรม หมายถึง สิ่งผลักดันหรือสิ่งกระตุ้นที่สามารถคิดมูลค่าเป็นจำนวนเงินได้ ในที่นี้หมายถึง เงินช่วยเหลือการครองชีพ ค่าเวรนอกเวลาราชการ ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ เงินเดือน สวัสดิการ

5.3 เงินช่วยเหลือการครองชีพ หมายถึง เงินที่กรุงเทพมหานครเบิกจ่ายให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นการช่วยเหลือค่าครองชีพเป็นการชั่วคราว

5.4 ค่าเวรนอกเวลาราชการ หมายถึง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่มีการกำหนดตัวบุคคลหมุนเวียนกันปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด

5.5 ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ หมายถึง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่ไม่มีการกำหนดตัวบุคคลหมุนเวียนกันปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด

5.6 เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จ่ายให้ข้าราชการด้านการเงินและบัญชีเป็นรายเดือนเดือนละ 1 ครั้ง

5.7 สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่เอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีหรือสะดวกสบาย เช่น เงินรางวัลประจำปี ค่ารักษาพยาบาล รถรับส่ง ค่าการศึกษาของบุตร การได้รับสิทธิพักอาศัยในสถานที่พักอาศัยของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

5.8 ปัจจัยจิตใจด้านนามธรรม หมายถึง สิ่งผลักดันหรือสิ่งกระตุ้นที่ไม่สามารถคิดมูลค่าเป็นจำนวนเงินได้ หรือไม่ปรากฏให้เห็นภายนอกได้ หรือ สิ่งที่อยู่ในใจ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความท้าทายของงาน เป็นต้น

5.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ความสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นทีม

5.10 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา การมีความยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร กับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน

5.11 สภาพการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ไม่ปรากฏให้เห็นภายนอกหรือไม่สามารถคิดมูลค่าเป็นจำนวนเงินได้ ในที่นี้หมายถึง ระบบรักษาความปลอดภัย การกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน

5.12 ความท้าทายของงาน หมายถึง งานที่มีลักษณะท้าทาย งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง งานที่ต้องใช้ความสามารถในการแก้ปัญหา

5.13 ปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งผลักดันหรือสิ่งกระตุ้นที่เป็นสาเหตุให้ข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีความมุ่งมั่นแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตามที่

กำหนดไว้ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ปักจ้ยส่วนบุคคล ปักจ้ยจูงใจด้านรูปธรรม ปักจ้ยจูงใจด้านนามธรรม

5.14 **ข้าราชการด้านการเงินและบัญชี** หมายถึง ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ระดับ 1-5 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีระดับ 2-6 นักวิชาการเงินและบัญชีระดับ 3-7 หรือ 3-5/6ว/7ว

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เป็นข้อมูลในการปรับปรุงปักจ้ยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

6.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัยเกี่ยวกับปักจ้ยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในเชิงลึกต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ โดยนำเสนอตามหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจและปัจจัยจูงใจ
2. แนวทางการจูงใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ
3. สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจและปัจจัยจูงใจ

1.1 ความหมายของการจูงใจและปัจจัยจูงใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายและแนวคิด เกี่ยวกับการจูงใจและแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้

ราณี อธิษชัยกุล (2550: 9-5) อธิบายว่า การจูงใจ หมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

อำนาจ แสงสว่าง (2545: 72) อธิบายว่า การจูงใจ หมายถึง แรงภายในหรือกระบวนการที่พลังงานทั้งหลายเป็นสิ่งที่ชี้นำพฤติกรรม หรือการจูงใจเป็นพลังที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรม ลักษณะพลังของการจูงใจจะปรากฏขึ้นต่อเมื่อบุคคลถูกกระตุ้น

สมพร เพ็ญจันทร์ (2547: 202) อธิบายว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ผู้บริหารให้เกิดจุดหมายทางพฤติกรรมและทิศทาง โดยการใช้วิธีการจูงใจต่าง ๆ ที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจปฏิบัติงานตามความมุ่งหมายขององค์การอย่างทุ่มเท

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548: 216-217) อธิบายว่า การจูงใจ คือ กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอันมีที่มาจากกระบวนการเรียนรู้จากภายในตนเองหรือจากสภาพแวดล้อมภายนอก

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์และสุพิน เกษาคุปต์ (2549:8-40) อธิบายว่า การจงใจ หมายถึง กระบวนการในการสร้างแรงจูงใจที่บุคคลหรือองค์กรกำหนดขึ้นเพื่อทำให้บุคคลเกิดพลังใจขึ้นมา

วิชัย แหวนเพชร (2543: 98) อธิบายว่า การจงใจ คือ กระบวนการวิธีการที่จะทำ ให้บุคคลทำงานอย่างมีจุดหมาย มีทิศทาง และมุ่งมั่น ซึ่งจะช่วยให้งานที่กระทำนั้นสำเร็จโดยที่ บุคคลนั้นต้องมีเจตคติ ความตั้งใจ และความเข้าใจงานนั้นอย่างดี

ราณี อธิชัยกุล (2550: 9-6) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล ที่มีผลทำให้บุคคลกระทำหรือเคลื่อนไหวหรือแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางตามเป้าหมาย

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542: 244) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะหรือ องค์กรประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อ ไปสู่จุดหมายที่ตนเองต้องการหรือผู้ทำการชักจูงกำหนด

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542: 143) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันที่ ทำให้บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมเกิดการเคลื่อนไหวของร่างกายให้ทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 130-131) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการ ที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร มาตรการเหล่านี้ อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล กลุ่ม หรือ จักระบบขององค์กรให้มี สภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่าง เต็มที่ เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของ ตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541:113) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของ บุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง

สมใจ ลักษณะ (2547: 63) อธิบายว่า แรงจูงใจ คือ แรงที่กระตุ้นผลักดันซึ่งนำไป ให้บุคคลทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือคงเว้นไม่ทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

จากความหมายและแนวคิด เกี่ยวกับการจงใจและแรงจูงใจของนักวิชาการดังกล่าว ข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การจงใจหมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่ผู้บริหารทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดพลังใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างมีจุดหมาย ทุ่มเท และมุ่งมั่น อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กร แรงจูงใจหมายถึง แรงผลักดันที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะ ทำงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทำการปฏิบัติงานของบุคลากรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร แรงจูงใจเป็นความจำเป็นหรือเป็นเหตุผลของการแสดงพฤติกรรม นักวิชาการได้อธิบายความสำคัญของแรงจูงใจ ดังนี้

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542 : 154) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อมนุษย์ คือเป็นตัวกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรม เป็นตัวกำหนดแนวทางหรือจุดมุ่งหมายของพฤติกรรม เป็นตัวกำหนดทิศทางของการแสดงพฤติกรรม และเป็นตัวตัดสินใจดำเนินการดำเนินพฤติกรรม

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2545: 47-49) อธิบายว่า การจูงใจมีความสำคัญดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร การจูงใจเป็นเรื่องของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีประโยชน์ต่อองค์กรโดยส่วนรวม เพราะสามารถช่วยสนองความต้องการขององค์กรด้านพฤติกรรมของมนุษย์ได้ในประเด็นต่อไปนี้

1.1 ช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย และรักษาคนดี ๆ เหล่านั้นไว้ให้องค์กรต่อไปนาน ๆ ปัญหาสำคัญที่องค์กรจำนวนมากประสบอยู่ก็คือ ไม่สามารถจะดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้ตามที่ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่มีสาเหตุสำคัญมาจากการที่องค์กรเหล่านั้นไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานเข้ามาทำงานให้กับองค์กร การจูงใจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยดึงดูดความสนใจของบุคคลที่มีคุณสมบัติตามต้องการเหล่านั้นให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กร และอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ๆ หรือตลอดไป

1.2 ทำให้้องค์กรมั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ จริงอยู่แม้ว่าผลการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรจะกระทำกันอย่างพิถีพิถัน มีการพิจารณาผู้สมัครอย่างละเอียดถี่ถ้วนว่ามีความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้กับองค์กรได้แล้วก็ตาม ก็ยังไม่มีหลักประกันว่าบุคลากรที่เข้ามาทำงานในองค์กรจะทุ่มเทความพยายามให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ นอกจากนี้้องค์การก็มีข้อจำกัดอยู่หลายประการในอันที่จะใช้งานบุคลากรได้อย่างเต็มที่ ข้อจำกัดเหล่านั้นล้วนแต่เกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กรซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กรทั้งสิ้น เช่น สภาพแรงงาน กฎหมาย หน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่สถานการณ์แวดล้อมในปัจจุบันบีบบังคับให้องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจ ต้องต่อสู้กับคู่แข่งกันอยู่ตลอดเวลา องค์กรต้องพยายามหาวิถีทางใหม่ ๆ ที่จะนำความพยายามและความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่มาใช้ให้มากที่สุดที่จะทำได้ การจูงใจจึงเป็นวิธีการที่จะช่วยองค์กรทำให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กรอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจได้

1.3 ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานในทางริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อมองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีทำให้องค์กรต้องประสบปัญหาที่แปลกและใหม่อยู่เสมอ ความสามารถในการทำงานแบบดั้งเดิมที่มีลักษณะซ้ำซากจำเจ ไม่อาจช่วยให้องค์กรแก้ปัญหาดังกล่าวและไม่อาจช่วยให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จได้ ความสามารถในการริเริ่มสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กรทุกองค์กร องค์กรทุกองค์กรจึงต้องพยายามส่งเสริมบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้น วิธีการจูงใจย่อมมีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการทำงานในลักษณะที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้น วิธีการจูงใจย่อมมีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการทำงานในลักษณะที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจนอกจากจะมีความสำคัญต่อองค์กรแล้วยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารในแง่ของประโยชน์ที่ผู้บริหารได้รับอีกหลายประการ ที่สำคัญ ๆ ได้แก่

2.1 ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการมอบอำนาจหน้าที่จะพบว่ามีอุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปสรรคอันเกิดจากธรรมชาติของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ยินยอมรับมอบอำนาจหน้าที่ เช่น คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ไม่ต้องการความรับผิดชอบ เป็นต้น นอกจากนี้อุปสรรคอันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยินยอมมอบอำนาจหน้าที่อีกด้วย วิธีการจูงใจจะช่วยให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความยินดีต่อการมอบอำนาจหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร

2.2 ช่วยลดหรือขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน เพราะการจูงใจจะช่วยให้การใช้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บริหารสามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจึงลดน้อยลงจนอาจหมดสิ้นไปในที่สุด

2.3 ช่วยให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จด้านการสั่งการ การจูงใจช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำซึ่งจะเอื้ออำนวยให้การสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสั่งการหรือการอำนวยความสะดวกเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับพฤติกรรมมนุษย์ การจูงใจซึ่งสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการปฏิบัติงาน ได้จึงเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการสร้างความสำเร็จ โดยอาศัยความพยายามของผู้อื่นได้เป็นอย่างดีด้วย

3. ความสำคัญต่อบุคลากร นอกจากการจูงใจจะมีความสำคัญต่อองค์กรและต่อฝ่ายบริหารแล้ว ประโยชน์ที่มีต่อบุคลากรขององค์กรก็นับว่ามีความสำคัญด้วย ดังนี้

3.1 ช่วยให้นักกลางทำงานโดยสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และวัตถุประสงค์หรือความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน จึงทำให้นักกลางปรับตัวเองให้เข้ากับองค์กรได้สะดวกขึ้น

3.2 ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร เมื่อฝ่ายบริหารเห็นความสำคัญของการงานที่มีต่อองค์กร โดยส่วนรวมและต่อตนเองแล้ว ย่อมมีนโยบายด้านการงานใจเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทุ่มเทความพยายามและความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

3.3 มีขวัญในการทำงาน บุคลากรที่ได้รับการงานใจหรือมีแรงงานใจโดยทั่วไป มักจะเห็นว่างานที่ทำเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนต้องการได้ และช่วยให้ตระหนักในคุณค่าของตนเองได้ เนื่องจากได้รับความสนใจและการปฏิบัติจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นปัจจัยสิ่งมีชีวิตจิตใจไม่ใช่วัตถุ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ กระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เกิดความเบื่อหน่ายหรืออยากหลีกเลี่ยงงาน

ราณี อธิชัยกุล (2547: 86-87) อธิบายว่า การงานใจพนักงานและผู้บริหารเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากการงานใจมีผลโดยตรงต่อผลงาน และยังมีผลสำคัญต่อผู้บริหารและพนักงานด้วย ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศการทำงานให้พนักงานได้รับการงานใจ การงานใจมีความสำคัญดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร การงานใจมีความสำคัญต่อองค์กรในอันที่จะทำให้นักงานแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลสำเร็จของงานหรือเป้าหมายขององค์กร การงานใจมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้

1.1 ช่วยเป็นหลักประกันว่าพนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้และความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด

1.2 ช่วยเพิ่มผลกำไรให้องค์กร หากพนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมส่งผลให้กิจการธุรกิจมีผลกำไรที่สูงขึ้น

1.3 ช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

1.4 ช่วยเกื้อหนุนให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์กรเนื่องจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การที่พนักงานจะปฏิบัติงานประจำอย่างเดียวย่อมไม่พอ องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดโครงการใหม่ ย่อมเกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้

1.5 ช่วยเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กร

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร นอกเหนือจากองค์กรแล้ว ผู้บริหารจะได้รับ
ประโยชน์จากการจงใจโดยตรงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี การจงใจเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้
การอำนวยความสะดวกหรือการนำของผู้บริหารเกิดประสิทธิผล เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานแสดง
พฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 ช่วยให้การกระจายอำนาจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
ผู้บริหารคนเดียวไม่สามารถปฏิบัติงานทุกอย่างได้ลุล่วงไปด้วยดี จำเป็นต้องมีพนักงานมาช่วย
แบ่งเบาภาระ โดยผู้บริหารกระจายอำนาจหน้าที่หรือมอบอำนาจหน้าที่บางส่วนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
การจงใจช่วยให้พนักงานยินดีรับมอบอำนาจหน้าที่ที่ดีขึ้น พนักงานมีความเต็มใจหรือมีความ
มั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้น

2.3 ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน การจงใจ
เป็นความเต็มใจหรือความต้องการที่ผลักดันให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้บริหารต้องการ
ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือพนักงาน หรือพนักงานเกิดการยอมรับในงานของตน ทำให้โอกาสที่
จะเกิดความขัดแย้งลดน้อยลง

2.4 ช่วยทำให้การควบคุมพนักงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ใน
กรอบขององค์กรและมีศีลธรรม

3. ความสำคัญต่อพนักงาน การจงใจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานใน
องค์กรในหลายด้าน ดังนี้

3.1 ช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การจงใจเป็น
เรื่องที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและความสนใจต่อพนักงาน โดยมีการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบ
ต่าง ๆ ซึ่งพนักงานย่อมเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้นและทำให้การหลีกเลี่ยงงานย่อมลด
น้อยลงด้วย

3.2 ช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและ
ตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมกัน การจงใจทำให้พนักงานเกิดความกระจำงในเรื่อง
วัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้สามารถพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของตนเองให้สอดคล้องกับ
องค์กรได้ง่ายขึ้น

3.3 ช่วยส่งเสริมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้าง
พลังของกลุ่มหรือทีมงาน

3.4 ช่วยให้นักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541:122) อธิบายว่า การทำงานของแต่ละบุคคล ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้แต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง ระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศ เวลาในการทำงาน เป็นต้น เศรษฐกิจเป็นคำตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน โบนัส ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว ฐานะทางสังคม การเป็นส่วนหนึ่งของงานสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่การงานของแต่ละคน การยอมรับจากสังคม ทำให้บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจมีความรับผิดชอบมากขึ้น ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างงานนั้นมีคุณค่าเป็นการรับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคมทำให้บุคคลนั้นภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น ส่วนความอิสระในการทำงาน ความสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชา ไม่ได้รับการบีบบังคับจากผู้อื่น มีอิสระในการทำงาน เป็นมูลให้คนตั้งใจทำงาน และมีความสุขในการทำงาน

ไตรรัตน์ โภคพลการณ์และสุพิน เกษาคุปต์ (2549:8-40) ได้กล่าวว่า การจูงใจเป็นหน้าที่ของผู้บริหารหรือผู้เป็นหัวหน้าทุกคน เพราะผู้อยู่ในตำแหน่งงานเหล่านี้ต้องทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชา และเป็นผู้รับผิดชอบต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ความรู้ในเรื่องของการจูงใจสามารถช่วยนักบริหารได้หลายประการ ดังนี้

1. ช่วยในการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ ที่สามารถดึงดูดใจคนที่มีความรู้ความสามารถตามที่องค์กรต้องการมาให้สมัครทำงาน และอยู่กับองค์กรตลอดไป
2. ช่วยให้นักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และต่อฝ่ายบริหารทำให้เขาทั้งหลายตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดผลผลิตตามที่องค์กรกำหนดไว้ หรืออาจทำได้มากกว่าที่องค์กรคาดหวังให้เขาทำ
3. ช่วยให้นักลากรขององค์กรมีขวัญ กำลังใจ ในการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty) และมีทัศนคติที่ดีต่อฝ่ายบริหาร
4. ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขององค์กร

จันทร ชุ่มเมืองปัก (2546: 17) มีแนวคิดว่า ความสำคัญของแรงจูงใจมีอยู่อย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

1. เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากจะทำการอย่างหนึ่งอย่างใด
2. เป็นตัวกระตุ้นที่อยากจะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นกรณีพิเศษ
3. ก่อให้เกิดความเสียวหรือความกล้าในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด

สุรพล พยอมแย้ม (2541:22) อธิบายความสำคัญของการจูงใจว่า เมื่อบุคคลเข้าไปร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรหรือหน่วยงานใดก็ตาม ในขั้นแรกบุคคลจะมีความรู้สึกผูกพันกับงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งรับทราบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานซึ่งความผูกพันนั้นอาจเป็นไปได้ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบุคคลนั้นเกิดขึ้นเพราะทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกที่ต่างก็ได้รับประโยชน์ตอบแทนระหว่างกัน บุคคลได้ทำประโยชน์ (contribute) ให้กับองค์กร โดยการทำงาน ฝ่ายองค์กรก็ได้กระตุ้น (induce) ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนในสัดส่วนที่เหมาะสมกับการทำประโยชน์ของบุคคล ลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดดุลยภาพ (organization equilibrium) ในองค์กร และหากดุลยภาพในองค์กรเสียไป องค์กรจำเป็นต้องสรรหาสิ่งกระตุ้นในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพราะในความรู้สึกของบุคคลที่ทำประโยชน์ให้องค์กรต่ำ เนื่องจากเห็นว่าองค์กรให้สิ่งกระตุ้นน้อยเกินไป เมื่อเป็นเช่นนี้ลักษณะการสรรหาสิ่งกระตุ้น (inducement) ทั้งหมดนั้นก็คือ การจูงใจให้คนทำงานในรูปแบบต่าง ๆ นั่นเอง

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2548: 103-109) กล่าวว่า การจูงใจคนในองค์กรมีความสำคัญที่ทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมได้ ความสำเร็จของผู้บริหารคือ การทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมให้น้อยที่สุดและทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนาให้มากที่สุด การจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการบริหาร ผู้บริหารทุกยุคทุกสมัย ประสบความสำเร็จในการทำงานได้เพราะมีการนำเอารูปแบบการจูงใจแบบต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ การจูงใจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารจึงควรทราบวิธีการจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ และทำความเข้าใจในความต้องการของพนักงาน เพราะพนักงานแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันและมีองค์ประกอบในการจูงใจแตกต่างกันตามทฤษฎีการจูงใจต่าง ๆ ที่ผู้บริหารเลือกมาใช้ให้เหมาะสมกับพนักงาน จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541:153) มีแนวคิดว่า แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย แต่เนื่องจากเราไม่สามารถสังเกตแรงจูงใจได้โดยตรง จึงต้องอาศัยพฤติกรรม การแสดงออกที่สังเกตได้ แต่บางครั้งอาจจะบอกสาเหตุของพฤติกรรมผิด เนื่องจากพฤติกรรมอย่างเดียวกันอาจเนื่องจากสาเหตุต่างกัน (แรงจูงใจ) หรือแรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างกัน และพฤติกรรมอย่างเดียวกันอาจเนื่องจากแรงจูงใจหลายอย่าง

เช่น นักเรียนที่พยายามอย่างมากเพื่อจะสอบเรียนแพทย์ให้ได้ อาจเพราะสาเหตุหลายประการ เป็นต้นว่า เป็นอาชีพที่มีเกียรติ เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี หรือต้องการ

ช่วยเหลือคน

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญ คือ เป็นตัวกระตุ้น หรือกำหนดจุดมุ่งหมายของพฤติกรรม การจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน การจูงใจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความสำเร็จขององค์การ

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อองค์การ คือ ทำให้องค์การได้คนมีความสามารถมาทำงาน และทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหาร คือ ทำให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จในการสั่งการ ช่วยขจัดปัญหาในการบริหารงาน ทำให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่เกิดประสิทธิผล และการกระจายอำนาจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อบุคลากร คือ ทำให้การทำงานสามารถสนองความต้องการของตนเองและองค์การได้ ได้รับความยุติธรรมจากองค์การและผู้บริหาร มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะและทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ

1.3 ประเภทของแรงจูงใจและปัจจัยจูงใจ

1.3.1 แรงจูงใจ

ราณี อิศัยกุล (2550: 9-6) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น

2 ประเภท ได้แก่

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกายหรือกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย ความเหนื่อยล้า เป็นต้น

2. แรงจูงใจด้านจิตวิทยาหรือแรงจูงใจที่มีอยู่ในจิตใจ เช่น ความต้องการความรัก การแสวงหาชื่อเสียงเกียรติยศ และการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น เป็นต้น

นอกจากนี้ ราณี อิศัยกุล (2550: 9-6) ยังได้แบ่งประเภทของการจูงใจเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึงรางวัลตอบแทนที่องค์การจัดให้ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ประโยชน์และบริการ เงินรางวัล สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

2. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึงรางวัลตอบแทนทางจิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกภายในจิตใจเมื่อสามารถทำงานได้ผลดี เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย โอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน ความท้าทายของงาน การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีในที่ทำงาน เป็นต้น

จันทร ชุ่มเมืองปัก (2546: 84-93) จัดประเภทของการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจประเภทตามลักษณะการแสดงออกทางพฤติกรรม คือ เป็นแรงจูงใจที่จะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นทางสายตาได้ชัดเจน เช่น พฤติกรรมที่แสดงว่าอยากได้รถใหม่ อยากได้เสื้อผ้าใหม่ ดูจากเดินดูแล้วดูอีก จับแล้วจับอีก เป็นต้น แรงจูงใจประเภทนี้แบ่งย่อยได้อีก คือ

1.1 แรงจูงใจที่เป็นการแสดงออกทางการจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการภายในของบุคคลและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมภายในความรู้สึกของบุคคลนั้น เช่น ความรัก ความเชื่อถือหรือความยอมรับ เป็นต้น

1.2 แรงจูงใจที่เป็นการแสดงออกทางการจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการสิ่งของภายนอกกาย เช่น อยากได้บ้านใหม่ สิ่งของเงินทอง เป็นต้น แรงจูงใจภายนอกเป็นสภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก จึงเกิดพฤติกรรมมุ่งไปสู่จุดหมายตามที่ต้องการ

2. แรงจูงใจประเภทตามลักษณะที่มาของแรงจูงใจ เป็นแรงจูงใจที่มาจากทั้งภายในและภายนอก พฤติกรรมที่แสดงออกจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมและสังคมรอบกาย แรงจูงใจประเภทนี้แบ่งย่อยได้อีก คือ

2.1 แรงจูงใจทางสรีรวิทยา (Physical Motivation) ได้แก่ แรงจูงใจที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมสนองความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิวทำให้เกิดพฤติกรรมการรับประทานอาหาร แรงจูงใจประเภทนี้จะนำไปตามธรรมชาติและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นสามารถวัดความต้องการของแรงจูงใจได้โดยการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เช่น คนที่หิวมากรับประทานอาหารมาก เป็นต้น

2.2 แรงจูงใจที่มาจากแรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychological Motivation) แรงจูงใจประเภทนี้ไม่มีความจำเป็นโดยตรงต่อการดำรงชีวิต แต่มีความสำคัญต่อสุขภาพจิต เป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมทางความรู้สึก เช่น การแอบมองหรือที่เรียกว่า “ถ้ามอง” เพื่อสนองตอบความต้องการอยากรู้อยากเห็น เป็นต้น

2.3 แรงจูงใจที่มาจากแรงจูงใจทางสังคม (Social Motivation) ได้แก่ แรงจูงใจที่นำประสบการณ์แห่งความสำเร็จมากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อความสำเร็จอีกครั้งหนึ่ง เช่น ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วโดยความตั้งใจจะทำให้ได้ผลดีที่สุด เป็นต้น

พยอม วงศ์สารศรี (2543: 234-235) กล่าวว่า นักจิตวิทยาได้แบ่งแรงจูงใจเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหา การจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความสนใจ เจตคติ ความต้องการ การจูงใจประเภทนี้นับว่ามีคุณค่าต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บริหารไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงใจให้พนักงานเกิดการจูงใจในการทำงาน

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางอันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การชมเชย การใช้รางวัล การลงโทษ เป็นต้น

1.3.2 ปัจจัยจูงใจ

กัลยกร อุไรพงษ์ ณ อยุธยา (2545: 25-28) อธิบายว่า สิ่งจูงใจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive)
2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non Financial Incentive)

สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ปัจจุบันองค์การธุรกิจจะใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจในการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงาน การที่พนักงานทุกคนทำงานอย่างเข้มแข็งก็เพราะต้องการได้รับค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพและยกระดับมาตรฐานการครองชีพของตน เงินมีความสำคัญต่อพนักงานในฐานะที่สามารถใช้บำบัดความต้องการได้เกือบทุกประเภท นอกจากนั้นเงินยังเป็นเครื่องแสดงสถานภาพและทำให้เกิดความสมหวังในชีวิตแก่ผู้ครอบครองอีกด้วย แม้ว่าสิ่งที่พนักงานต้องการในการทำงานนั้นมากกว่าค่าจ้างและเงินเดือน แต่ค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างขวัญของพนักงานให้ดีขึ้น สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง โบนัส การแบ่งปันผลกำไร บำเหน็จ การจัดกองทุนสงเคราะห์

สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non Financial Incentive) องค์การธุรกิจอาจจัดสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินแก่พนักงานเพื่อเสริมแรงและควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ ความมั่นคง คำสรรเสริญและการยกย่อง การมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การแข่งขัน การเข้ามีส่วนร่วม การจัดสวัสดิการ และสิ่งจูงใจในทางลบ เพื่อให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในด้านที่

องค์การพึงประสงค์ ประกอบด้วย การว่ากล่าวตักเตือน การภาคทัณฑ์ การตัดเงินเดือน การย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นที่เหมาะสม การลดตำแหน่ง การพักงาน การไล่ออกจากงาน การไล่ออกจากงาน การลงโทษพนักงานได้รับความเชื่อถือจากบรรดาผู้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมากว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ได้รับการเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา แต่การทำเช่นนี้ผู้บริหารต้องมีความระมัดระวังในการใช้สิ่งจูงใจในทางลบอย่างรอบคอบ

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปแรงจูงใจและปัจจัยจูงใจ ได้ดังนี้

1) แรงจูงใจแบ่งได้เป็น แรงจูงใจทางด้านร่างกาย หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นผลมาจากความต้องการของร่างกาย เช่น ความหิว ความเหนื่อย ความต้องการเงินเพื่อใช้ซื้ออาหาร ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น และ แรงจูงใจทางด้านจิตใจ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นผลมาจากความต้องการของจิตใจ เช่น ความต้องการเป็นที่ยอมรับหรือเชื่อถือของบุคคลอื่น ความมั่นคง การเข้ามีส่วนร่วมความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ ความต้องการความรัก การรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นต้น

2) ปัจจัยจูงใจแบ่งได้เป็น ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงินหรือเรียกได้ว่าปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรม และ ปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินหรือเรียกได้ว่าปัจจัยจูงใจด้านนามธรรม

1.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

จันทร ชุ่มเมืองปัก (2546: 22-26) อธิบายว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจมีดังนี้

1. ธรรมชาติของแต่ละบุคคล (Nature Of Human Being) ประกอบด้วย แรงขับ (Drive) คือ สิ่งที่เป็นความตึงเครียดทางร่างกายที่ทำให้เกิดกิจกรรมที่จะบรรเทาหรือลดความตึงเครียดนั้น ๆ เช่น ความหิว ความกระหาย เป็นต้น แรงขับเหล่านี้คือแรงจูงใจประเภทหนึ่งที่เป็นเจ้าของจะต้องก่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้แรงขับนั้น ๆ หายไปหรือบรรเทาลง เช่น เมื่อหิวหรือกระหายจะรู้สึกกระวนกระวายก็จะหาอาหารมารับประทานและหาน้ำดื่ม การที่หาอาหารมารับประทาน หาน้ำมาดื่ม คือ กิจกรรมที่เกิดขึ้นหลังมีแรงขับ (หิว กระหาย)

ความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นเจตคติด้านอารมณ์ (Emotions Attitude) และเป็นความรู้สึกของบุคคลที่วาดภาพไปถึงอนาคตที่ยังมาไม่ถึงเรียกว่า Sentiment Concerning the Future ผลการทดลองของ Noe และ Wright พบว่า ผู้ที่มีความวิตกกังวลอยู่ในระดับต่ำหรือปานกลางจะทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่ตรงข้าม ผู้ที่มีความวิตกกังวลอยู่ในระดับสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

2. สถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม ผู้ที่อยู่ในสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่ดีจะเป็นแรงจูงใจที่เข้มแข็ง มีพลังสูง ตรงกันข้าม ผู้ที่อยู่ในสถานการณ์และ

สิ่งแวดล้อมที่เลวแรงใจจะมีลักษณะอ่อนแอ ขาดแรงที่จะฮึดสู้ ขาดแรงที่ส่งเสริม (Enhance) ให้เกิดความเข้มแข็งที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้

เสนาะ ตียาว (2544: 208-209) กล่าวว่า การจูงใจประกอบไปด้วยหลายอย่าง คือ

1. ความต้องการ (need) เกิดขึ้นจากความไม่สมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีความหมายว่าเป็นสภาวะในร่างกายที่ก่อให้เกิดความประทับใจในผลของการกระทำอย่างหนึ่ง หากความต้องการที่เกิดขึ้นได้รับการตอบสนองความรู้สึก็จะผ่อนคลายหากความต้องการที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกจะตึงเครียด ตามปกติพื้นฐานของความต้องการเกิดจากความขาดแคลน (difficiency) แต่ความต้องการก็มีลักษณะก้าวหน้า (progression) ด้วย

2. พลัง (force) ที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดลง พลังที่เกิดจากร่างกาย (physiological drive of force) เกิดจากความขาดแคลน แต่พลังที่เกิดจากจิต (psychological drive) อาจอธิบายยาก แต่พลังที่เกิดจากทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กันว่ามุ่งไปสู่เป้าหมายหรือสิ่งที่จูงใจ (incentive) นั้น เช่น ความต้องการอาหารและน้ำเพื่อบำบัดความหิวและความกระหาย แต่ความต้องการความเป็นเพื่อนเพื่อทำให้เกิดพลังความรัก

3. ความพยายาม (effort) เป็นสิ่งที่ใช้วัดความเข้มหรือความหนักเบาของการจูงใจนั้น ซึ่งเป็นการวัดทั้งปริมาณและคุณภาพของการจูงใจ พลังที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของคนบางคนคือ มีความพยายามมุ่งมั่นสูงแต่บางคนมีความพยายามต่ำ คนที่มีความพยายามสูงในการทำงานอย่างสุจริต การจูงใจนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพแต่คนที่พยายามทำงานไม่สุจริตก็มีแต่ปริมาณแต่ไม่มีคุณภาพ

4. เป้าหมาย (goal) สิ่งสุดท้ายของการจูงใจ คือ เป้าหมายหรือสิ่งที่จูงใจ (incentive) ซึ่งมีความหมายว่าสิ่งใด ๆ ก็ตามที่บรรเทาความต้องการให้น้อยลงและลดพลังลง ดังนั้นเป้าหมายคือ การบำรุงหรือทำให้ความสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจกลับไปสู่ที่เดิมและลดพลังในการจูงใจลง เช่น การรับประทานอาหาร ดื่มน้ำ หรือการมีเพื่อนจะทำให้ความสมดุลกลับไปสู่ที่เดิมและลดพลังลง

เพราะเหตุว่าการจูงใจเป็นพลังภายในซึ่งเราไม่สามารถวัดได้โดยตรง และโดยปกติก็ไม่สามารถวัดการจูงใจจากพฤติกรรมของคน คนที่ทำงานได้ผลงานสูงไม่ได้เกิดจากการจูงใจอย่างเดียวแต่อาจมีเงื่อนไขหลายอย่างกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายให้ทำงานมากเกินไป การถูกรบกวนขณะทำงาน หรือสถานที่ทำงานที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและในทางตรงกันข้ามสถานที่ทำงานที่สงบเงียบ การมีผู้ช่วยงาน มีอุปกรณ์ทำงานที่พร้อมทุกอย่างและผู้บังคับบัญชาสนับสนุนก็อาจส่งผลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานก็

ได้ ดังนั้น การวัดการจูงใจก็เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถ (ability) สภาพการทำงาน (working condition) หรือการสนับสนุน (support) จากองค์กรและความพยายาม (effort) ที่ทุ่มให้กับงานดังต่อไปนี้

ผลการปฏิบัติงาน = ความสามารถ x ความพยายาม x การสนับสนุน

Performance = Ability x Effort x Support

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542: 144-145) อธิบายว่า แรงจูงใจประกอบด้วย

1. ความต้องการ (Need) คือ สภาพของอินทรีย์ในขณะที่ยังขาดบางสิ่งบางอย่างที่เป็นความจำเป็น

1.1 ความต้องการทางสรีระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของเรามีชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การขาดสิ่งเหล่านี้ ทำให้ร่างกายเกิดแรงขับเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเคมีชีวภาพในร่างกาย

1.2 ความต้องการด้านจิตใจ ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ ค่ายกองทัพ ชมเชย การหลีกเลี่ยงความกระทบกระเทือนใจ เป็นต้น

2. แรงขับ (Drive) คือ สภาพความเครียดที่เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ ในขณะที่เกิดความต้องการ แรงขับเป็นกระบวนการภายในซึ่งจะเพิ่มผลให้แก่พฤติกรรมนั้น

2.1 แรงขับปฐมภูมิ ได้แก่ แรงขับที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เกิดขึ้นพร้อมกับวุฒิภาวะโดยไม่ต้องมีการเรียนรู้ เป็นแรงขับที่อวัยวะจะไปกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติในสิ่งที่ร่างกายต้องการ และเป็นส่วนหนึ่งที่ควบคุมการปรับตัวของมนุษย์

แรงขับด้านสรีระ (Physiological Drives) เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการของร่างกาย หรือจากสภาวะภายในร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกทางเพศ เป็นต้น

แรงขับทั่วไป (General Drives) เป็นแรงขับพื้นฐานที่มนุษย์มีประจำกาย เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความกลัว ความรัก เป็นต้น ซึ่งเป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านจิตใจ จึงไม่ใช่ความต้องการของร่างกาย และไม่ได้เกิดขึ้นเพราะการเรียนรู้

2.2 แรงขับทุติยภูมิ (Secondary Drives) เป็นแรงขับที่เกิดจากการเรียนรู้

3. แรงกระตุ้น (Arousal) เป็นแรงผลักดันที่เป็นผลสืบเนื่องจากแรงขับ ทำให้อินทรีย์กระทำกิริยาอาการและควบคุมกิริยาอาการให้มีทิศทางไปสู่เป้าหมาย

วิชัย แหวนเพชร (2543: 98) อธิบายองค์ประกอบของการจูงใจ ดังนี้

1. สิ่งเร้า (motivators) หรือสิ่งล่อ (Incentive) เป็นปัจจัยที่มากกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความต้องการ ซึ่งสิ่งเร้าดังกล่าวมีอยู่ 2 ชนิด คือ สิ่งเร้าภายใน และ สิ่งเร้าภายนอก

2. ความต้องการ (need) หรือความคาดหวัง (expectations) หมายถึง สิ่งผลักดันให้เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลเมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบ ความต้องการของบุคคลแบ่งออกได้เป็น 3 ชนิด คือ

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นสิ่งที่สนองตอบต่อร่างกาย เช่น การกิน การพักผ่อน ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เป็นต้น

2.2 ความต้องการทางจิตใจ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกสบายใจ เช่น การชอบพอกัน การนับถือกัน เป็นต้น

2.3 ความต้องการทางสังคม เป็นสิ่งที่ต้องการให้สังคมรับรู้และยอมรับนับถือกัน

3. แรงขับ (drive) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อมนุษย์เรามีความต้องการ ถ้าความต้องการมีสูงแรงขับจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการกระตุ้นที่จะทำต่อไป

4. แรงจูงใจ (Motive) เป็นแรงที่เกิดขึ้นหลังความต้องการและแรงขับ

5. พฤติกรรม (behavior) คือ การกระทำเพื่อสนองความต้องการ

6. เป้าหมาย/ความคาดหวัง (goals/expectation) คือ จุดหมายของพฤติกรรมที่ต้องการหากบรรลุก็แสดงว่าเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานต่อไปได้

จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจคือ แรงขับ แรงกระตุ้น สิ่งเร้า ความวิตกกังวล ความต้องการ สิ่งแวดล้อม พฤติกรรม พลัง ความพยายาม และเป้าหมาย

2. แนวทางการจูงใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

2.1 วิธีการจูงใจ

ราณี อธิชัยกุล (2547: 99-104) อธิบายวิธีการจูงใจ ดังนี้

การจูงใจด้วยค่าตอบแทน

การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานแก่พนักงานเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน เช่น การจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง พนักงานที่เป็นค่าตอบแทนตามปกติ แต่ผู้บริหารสามารถจูงใจพนักงาน ได้ดีขึ้นหากมีการจัดการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (Pay-for-Performance or Performance Related Pay) โดยผู้บริหารควรชี้แจงให้ชัดเจนว่าผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีจะไม่นำไปสู่การจ่ายค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวรูม

การจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายของงานที่ชัดเจนและมีความท้าทายแต่ปฏิบัติได้ และมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนได้ทราบ

การจูงใจด้วยงาน

เนื้อหาของงานหรือส่วนประกอบของงานมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและเกี่ยวข้องโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ องค์การสามารถจูงใจพนักงานด้วยงานได้หลายวิธี เช่น

การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) หมายถึง การหมุนเวียนสลับเปลี่ยนพนักงานระหว่างงานที่มีความยากง่ายพอ ๆ กัน แต่ลักษณะงานมีความแตกต่างกันไป การหมุนเวียนงานจึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มความสนใจในงานและเป็นการเปลี่ยนแปลงในแนวนอนหรือในระดับเดียวกันเช่นเดียวกับการ โอนย้ายงาน การหมุนเวียนงานนิยมใช้เพื่อแก้ปัญหาความเบื่อหน่ายจากความจำเจซ้ำซากและความกดดันจากการทำงานเดิมที่ทำให้พนักงานทำงานไม่ได้ผลเต็มที่ และเป็นการสร้างโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและเพิ่มทักษะและประสบการณ์ หลายด้านแก่พนักงานและเกิดความกระตือรือร้นกับงานใหม่ การหมุนเวียนงานมักกระทำเป็นการชั่วคราวแต่ต้องมีระยะเวลาเพียงพอที่พนักงานจะเรียนรู้งาน มีความสามารถในการทำงานและได้เห็นผลสำเร็จของงาน การหมุนเวียนงานมักนิยมใช้ทั้งในระดับพนักงานปฏิบัติการและผู้บริหาร อย่างไรก็ตามการหมุนเวียนงานมีข้อพึงระวังที่จะเปลี่ยนแปลงงานที่มีลักษณะซ้ำซากที่อาจทำให้เกิดความน่าเบื่อหน่ายยิ่งขึ้น

การขยายขอบเขตของงาน (job Enlargement) หมายถึง การเพิ่มหรือขยายขอบเขตของงานจนกระทั่งงานนั้นมีความหมายมากขึ้นหรือมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การขยายขอบเขตงานเป็นการเพิ่มงานในแนวนอนหรือเพิ่มงานในระดับเดียวกัน การขยายขอบเขตของงานจะช่วยลดความเบื่อหน่ายของงานและเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบและความพึงพอใจในงาน เพราะเมื่อปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานจะใช้ทักษะในการทำงานมากขึ้น ทำให้งานดูท้าทายมากขึ้น และพนักงานทุ่มเทความพยายามและความสามารถให้กับงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามการเพิ่มงานโดยไม่เพิ่มค่าตอบแทนอาจไม่จูงใจพนักงานและอาจลดประสิทธิภาพการทำงานได้

การเพิ่มเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) หมายถึง การเพิ่มหรือขยายเนื้อหาของงานในแนวดิ่งซึ่งเป็นการเพิ่มปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และจะสร้างแรงจูงใจได้ ผู้บริหารจะเพิ่มเนื้อหาของงานแก่พนักงานได้โดย เพิ่มความรับผิดชอบของงานให้พนักงาน ให้อิสระและอำนาจหน้าที่ในการทำงานมากขึ้น ให้โอกาสพนักงานติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเพื่อจะได้ทราบความต้องการของลูกค้า ให้โอกาสพนักงานวางแผนและควบคุมงานของตนเอง แจ่มผลการทำงานสะท้อนกลับให้พนักงานทราบเป็นระยะเพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง การจัดตารางการทำงานให้ยืดหยุ่น (Flexitime)

การจัดทีมงาน (Team Work) หมายถึง การจัดให้มีการทำงานเป็นกลุ่ม การทำงานร่วมกันช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมของบุคคลได้ และยังช่วยทำให้เกิดความรู้สึกรักใคร่ปรองดองกัน กลุ่มหรือทีมงานไม่ควรมีขนาดใหญ่เกินไป ควรมีสมาชิกประมาณ 3-12 คน

การจูงใจด้วยการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การจูงใจด้วยการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เป็นรูปแบบบริหารงานในองค์การที่เน้นให้บุคลากรใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความคิดริเริ่มและความทะเยอทะยานที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาการให้บริการ กิจการธุรกิจและเสริมสร้างผลกำไร ในระยะยาวการบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าหมายของตนเองและเป้าหมายขององค์การร่วมกัน การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในหน้าที่การจัดการขององค์การ เช่น การกำหนดเป้าหมาย การตัดสินใจแก้ปัญหา การจัดทำแผนปฏิบัติการ เป็นต้น พนักงานอาจมีส่วนร่วมเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มงาน

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2548: 109) อธิบายวิธีการจูงใจว่า

การจูงใจที่เป็นเงิน (Monetary incentives) หมายถึง การจูงใจโดยให้เงินหรือค่าตอบแทนที่จัดทำให้แก่พนักงานในการกระตุ้นให้พนักงานมีผลการทำงานเพิ่มขึ้น โดยการเสนอเงินตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อตอบแทนผลการทำงานที่ดี

การจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Nonmonetary incentives) หมายถึง การจูงใจพนักงานโดยไม่ใช้เงินแต่ใช้การจูงใจในรูปแบบอื่นที่ทำให้พนักงานพึงพอใจได้ เช่น การใช้นโยบายส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้า นโยบายการจ้างงานที่ดี การฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถมากขึ้น เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2547: 73-76) อธิบายว่า ผู้บริหารจัดการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รูปแบบการจูงใจมี 3 รูปแบบ คือ

1. การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน

รางวัลตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน โบนัส เป็นต้น การเลื่อนขั้นเงินเดือนตำแหน่งซึ่งส่วนหนึ่งจะเป็นที่มาของการได้รับเงินเดือนเงินประจำตำแหน่ง สวัสดิการและบริการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล สงเคราะห์ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การให้เครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ห้องทำงานส่วนตัวของผู้บริหาร รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น ให้โอกาสไปศึกษาอบรม สัมมนา ให้รับผิดชอบโครงการที่มีเกียรติและได้สร้างผลงาน การยกย่องเชิดชูเกียรติ เกียรติบัตร ประกาศเกียรติคุณ

ลักษณะสำคัญของการให้รางวัลตอบแทน คือ ควรคำนึงถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละคนที่มีลำดับความต้องการแตกต่างกัน รางวัลที่จัดนอกจากตรงความต้องการแล้วควรส่งเสริมให้มีความต้องการขั้นสูงต่อไป หลักการจัดรางวัลควรเป็นรางวัลที่มีความสำคัญต่อผู้รับ มีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และยืดหยุ่นตามความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. การจูงใจด้วยงาน

หลักการสำคัญของการจูงใจด้วยงาน คือ ใช้ลักษณะและเงื่อนไขวิธีการทำงานจูงใจให้บุคคลมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ พอใจอุทิศตนให้กับงาน และให้ความร่วมมือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานวิธีการจูงใจด้วยงานควรเน้นการจัดงานให้ท้าทายความสามารถ ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้มีอิสระในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ความสำเร็จในงานด้วย

ตนเอง ความสำเร็จและความสุขความพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบจะช่วยจูงใจให้เกิดการอุทิศตนตั้งใจทำงานให้ประสพผลดียิ่งขึ้น แนวปฏิบัติที่พบว่าได้ผลดีในการจูงใจด้วยงาน คือ การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ทำให้พ้นสภาพความจำเจ เกิดความกระตือรือร้นในงานใหม่ การขยายขอบเขตและเนื้อหางาน มอบอำนาจหน้าที่ให้เพิ่มขึ้นเพื่อแสดงความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของเขา จะช่วยสร้างความท้าทาย

3. การจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การที่จูงใจบุคลากรให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ได้แก่ ใช้วิสัยทัศน์สร้างเป้าหมายอนาคตความเจริญก้าวหน้าขององค์การเป็นทิศทางที่ทุกคนมุ่งมั่น ให้ทุกคนมีส่วนร่วม โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับ ใช้การตัดสินใจจากระดับล่าง (Bottom Up) โดยให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุด มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบนในนโยบาย ทิศทาง แนวดำเนินการที่พวกเขาต้องการ ให้ทุกคนทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการทำแผน ติดตามประเมินแผน ให้ความสำคัญต่อความต้องการของบุคคลและสนองความต้องการของบุคคล เช่น สอนองความต้องการความมั่นคงด้วยการจ้างงานตลอดชีวิต ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโสให้ความเชื่อถือไว้วางใจด้วยการควบคุมเฉพาะผลตามเป้าหมาย และให้ทุกคนมีโอกาสกำหนดรายละเอียดของวิธีดำเนินงานด้วยตนเอง เป็นต้น ติดตามประเมินผลด้วยวิธีการธรรมชาติ เช่น การสนทนาระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้ประเมินผลการทำงานเป็นหมู่คณะ เพื่อร่วมกันภูมิใจเมื่อผลงานประสบความสำเร็จ และช่วยกันปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545: 324-325) กล่าวว่า วิธีการจูงใจที่สำคัญประกอบด้วย

1. เงิน (Money) เงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญโดยอยู่ในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง ตลอดจนโบนัส ประกันและสิ่งอื่น ๆ ที่มอบให้พนักงาน นักวิชาการบางคนได้ระบุว่า เงินมีความหมายมากกว่ามูลค่าในรูปตัวเงิน กล่าวคือ เงินจะหมายถึงทั้งสถานะ (Status) และอำนาจ (Power) นักเศรษฐศาสตร์และผู้บริหารส่วนใหญ่ได้ใช้เงินเป็นสิ่งกระตุ้น การใช้เงินเป็นสิ่งกระตุ้นผู้บริหารควรต้องระลึถึงสิ่งต่าง ๆ หลายประการ ดังนี้

เงินมีแนวโน้มว่าจะมีความสำคัญต่อบุคคลมากขึ้นสำหรับบุคคลที่มีครอบครัว เงินเป็นสิ่งที่ใช้เพื่อให้บรรลุมาตรฐานการครองชีพ ซึ่งอย่างน้อยจะต้องให้เพียงพอกับมาตรฐานการครองชีพในระดับต่ำ บางคนจึงอาจจะมี ความพอใจในบ้านหลังเล็กและรถยนต์ราคาถูกมากกว่าการมีบ้านหลังใหญ่และรถยนต์หรูหร่า

ธุรกิจและองค์กรทุกแห่งใช้เงินเดือนหรือค่าจ้างที่จ่ายให้แก่พนักงานเป็น ตัวกระตุ้นการจูงใจ โดยเปรียบเทียบว่าองค์กรทั่วไปจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้างให้พนักงานเดือนละ เท่าไร ซึ่งค่าจ้างเพื่อการแข่งขันนั้นจะเป็นการจูงใจและดึงบุคคลให้ทำงานกับองค์กร

เงินเป็นสิ่งจูงใจในทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถ รักษาบุคคลเอาไว้ได้ เงินเดือนของผู้บริหารในบริษัทควรมีความสมเหตุสมผล องค์กรจะมีการ รักษาบุคคลในระดับที่เปรียบเทียบกันได้

ถ้าเงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีประสิทธิผล บุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ในระดับที่ คล้ายคลึงกันจะได้รับค่าจ้างและ โบนัสที่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานของตน บริษัทควรมีการ เปรียบเทียบค่าจ้างเงินเดือน ธุรกิจที่มีการจัดการที่ดีอาจจะใช้การปฏิบัติร่วมกับการให้โบนัส โดย โบนัสสำหรับผู้บริหารจะถือเกณฑ์ขอบเขตการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล วิธีการที่ทำให้เชื่อมั่นว่าเงิน มีความสำคัญ เช่น การให้รางวัลสำหรับความสำเร็จ การทำให้บุคคลพอใจในความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน และเกณฑ์ค่าตอบแทน

เงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่ดีได้เมื่อการจ่ายเงินนั้นมีขนาดเพียงพอกับรายได้ของบุคคล ในกรณีที่ค่าจ้างและการจ่ายโบนัสไม่เพียงพอที่จะกระตุ้นผู้รับจะทำให้แต่ละบุคคลเกิดความไม่ พอใจและอาจหางานใหม่ได้

2. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นเทคนิคซึ่งเป็นผลมาจากทฤษฎีการจูงใจ และการวิจัยการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของบุคคลจะมีความรู้ทั้งในด้านปัญหา และผลลัพธ์ การมีส่วนร่วมที่ถูกต้องจะเป็นทั้งการจูงใจและความรู้ที่มีคุณภาพสำหรับความสำเร็จ ของธุรกิจ

การมีส่วนร่วมจะรวมถึงการยอมรับ เป็นการทำให้คนรู้สึกถึงความสำเร็จ การมี ส่วนร่วมไม่ได้หมายความว่าทำให้ผู้บริหารมีอำนาจน้อยลง แต่การกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชา มี ส่วนร่วมจะช่วยให้ผู้บริหารต้องรับฟังความคิดอย่างระมัดระวัง และสิ่งสำคัญก็คือ ผู้บริหารต้อง ตัดสินใจด้วยตนเอง

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นคุณภาพโดยรวม จากประสบการณ์ของมนุษย์ในที่ทำงาน ทั้งนี้ บริษัทจะต้องจัด โปรแกรมซึ่งออกแบบเพื่อสร้าง บรรยากาศในสถานที่ทำงานและกระตุ้นความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานหรือเป็นการศึกษาระบบเพื่อ การออกแบบงานและพัฒนาในขอบเขตการทำงานประกอบด้วยระบบเทคนิคสังคมในการจัดการ ซึ่งเป็นแนวคิดการจูงใจที่น่าสนใจที่สุด

พินิจจรรยา นามวัฒน์ (2545: 62-76) อธิบายวิธีการจูงใจ ดังนี้

การจูงใจบุคลากร โดยทั่วไปมีเป้าหมายสำคัญคือ การทำให้บุคลากรทำงานด้วยการทุ่มเทความสามารถและความพยายาม และในขณะเดียวกันก็ธำรงรักษาพฤติกรรมการทำงานที่ดี มีศักยภาพและผลงานให้คงอยู่ต่อไป ผู้บริหารทุกคนต่างพอใจที่จะมีบุคลากรที่มีแรงจูงใจมากกว่า คนที่ไม่มีแรงจูงใจ หลักการจูงใจที่สำคัญมีดังนี้

1. การพยายามค้นหาปัจจัยที่แท้จริงที่จะทำให้พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. เน้นการใช้วิธีการทางบวก เช่น เสริมพลังด้วยการให้รางวัลอย่างยุติธรรมต่อทุกคน การชมเชยหรือการให้ข้อมูลป้อนกลับในทางบวกสำหรับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เป็นต้น ซึ่งจะให้ผลในทางบวกมากกว่าทางลบ แต่ต้องให้บุคลากรทุกคนรับรู้ล่วงหน้าด้วยว่าองค์การกำหนดการเสริมพลังไว้อย่างไร และต้องมีการดำเนินการจริงตามที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องโดยคำนึงถึงความยุติธรรมต่อทุกคนด้วย
3. การยึดมั่นในหลักความเสมอภาค โดยการให้รางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำและผลงานที่เกิดขึ้นและต้องให้อย่างเสมอภาคกับทุกคนที่ทำงานอย่างเดียวกันและมีผลงานระดับเดียวกัน

วิธีการจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน

1. รางวัลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เงินเป็นปัจจัยสำคัญเบื้องต้นสำหรับการจูงใจภายนอก เพราะสามารถสนองความต้องการได้ทุกระดับ โดยเฉพาะความต้องการทางกายภาพ เงินเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตซึ่งมนุษย์ต้องมีเงิน ใช้จ่ายในเรื่องต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ฯลฯ องค์การโดยทั่วไปพยายามจูงใจบุคลากรในองค์การให้ทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานด้วยการให้รางวัลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน โดยตรง ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะเช่น

ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นประจำ ประกอบด้วย เงินเดือนและค่าจ้าง

ค่าตอบแทนพิเศษ ประกอบด้วย โบนัสซึ่งเป็นค่าตอบแทนพิเศษที่องค์การจ่ายเพิ่มให้แก่บุคลากรนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนประจำ คอมมิชชั่น (commission) ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่บุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการขายเพื่อตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาจากผลงานการขายสินค้า ส่วนแบ่งกำไร (profit sharing) ซึ่งเป็นค่าตอบแทนพิเศษที่ได้มาจากผลกำไรขององค์การ ค่าตอบแทนสำหรับความรู้ (Pay for knowledge) ซึ่งเป็นการให้รางวัลตอบแทนเพื่อจูงใจให้บุคลากรเรียนรู้งานให้หลากหลายและกว้างขวางขึ้น

2. รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน รางวัลตอบแทนประเภทนี้เป็นการจัดสภาพแวดล้อมของงานเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่บุคลากร โดยแบ่งเป็นกลุ่ม ดังนี้

2.1 รางวัลตอบแทนที่ตีค่าเป็นตัวเงินได้ หมายถึง รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินให้โดยตรงแก่บุคลากร แต่เป็นรางวัลที่ประเมินค่าเป็นเงินได้ ซึ่งได้แก่ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งหมายถึงการได้รับค่าตอบแทนประจำเพิ่มขึ้นสิทธิประโยชน์และบริการต่าง ๆ รวมทั้งแผนการประกันสุขภาพที่องค์การจัดให้

2.2 รางวัลตอบแทนในรูปของสภาพการทำงาน หมายถึง รางวัลตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้เพื่อสนองความต้องการ เกียรติยศชื่อเสียง ของบุคลากรโดยที่ไม่ใช่เงินและไม่อาจตีค่าเป็นเงินได้ รางวัลตอบแทนประเภทนี้มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ

วิธีที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปมักเป็นการจัดสภาพการทำงานให้เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการความมั่นคงปลอดภัย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย กฎระเบียบที่เป็นธรรม ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่สะดวกสบาย มีแผนการประกันภัย

การให้รางวัลตอบแทนที่เป็นสัญลักษณ์แสดงสถานภาพ เช่น โตะทำงานที่โก้หรูกว่าคนอื่น ๆ มีโทรศัพท์ประจำตัว มีห้องทำงานเฉพาะที่ติดเครื่องปรับอากาศและเลขานุการส่วนตัว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้สามารถสนองความต้องการด้านเกียรติยศชื่อเสียงและการยอมรับ รวมทั้งความสมหวังในชีวิตด้วย

การให้โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การจัดให้มีแผนอาชีพ (career planning) การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามสายอาชีพ (career path) โดยอาศัยหลักความสามารถ คือมีการแข่งขันและประเมินผลอย่างยุติธรรม การจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรมสำหรับบุคลากร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้บุคลากรเห็น โอกาสเจริญก้าวหน้า และพยายามเพิ่มขีดความสามารถรวมทั้งทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานของตนยิ่งขึ้น

การแสดงออกซึ่งการรับรู้ในผลงานเป็นการป้อนข้อมูลกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เช่น การกล่าวคำชมเชยต่อหน้าและกับบุคคลอื่นเพื่อแสดงการรับรู้เมื่อบุคลากรทำงานได้ประสบผลสำเร็จ การมอบรางวัลเพื่อประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้สามารถสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสำเร็จได้เช่นเดียวกัน

วิธีจูงใจด้วยงาน

การจูงใจด้วยงานสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

การหมุนเวียนงาน (job rotation) การเปลี่ยนแปลงงานเพื่อเพิ่มความสนใจในการทำงาน การหมุนเวียนงานเป็นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเดียวกับการโอนย้ายงาน คือเป็นการ

เปลี่ยนแปลงในแนวนอนหรือในระดับเดียวกัน การหมุนเวียนงานมีสาเหตุมาจากการที่ผู้บริหารต้องการสร้างโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยให้มีโอกาสสัมผัสกับความหลากหลายด้านทักษะ เป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานและสร้างความสนใจในการทำงาน ซึ่งเกิดความรู้สึกท้าทายและตื่นตื้นกับงานใหม่ ๆ การหมุนเวียนงานจะกระทำเป็นการชั่วคราวเท่านั้น แต่จะต้องมีระยะเวลาอันพอที่จะทำให้เรียนรู้งานจนมีความสามารถอย่างแท้จริง และได้ทันเห็นผลความสำเร็จของตนเองในงานนั้นๆ

การจัดกลุ่มงาน (team work) การจูงใจในงานที่มีความท้าทายและมีอัตราเสี่ยงสูงควรเน้นในเรื่องของการให้ทำงานเป็นกลุ่ม การจัดให้มีการทำงานเป็นกลุ่มคือ การจัดให้มีกลุ่มที่เป็นทางการ (formal group) การจัดให้มีการทำงานเป็นกลุ่มเพื่อการจูงใจมักจะเป็นการจัดตั้งกลุ่มงานที่มีลักษณะชั่วคราวในรูปแบบคณะกรรมการและคณะกรรมการ

การออกแบบงาน (job design) ประกอบด้วย การขยายงาน (job enlargement) ซึ่งเป็นวิธีออกแบบงานที่เน้นความกว้าง ได้แก่ การเพิ่มประเภทของงานเป็นต้น และการเพิ่มคุณค่างาน (job enrichment) ซึ่งเป็นวิธีการออกแบบงานให้น่าสนใจโดยเน้นความลึกของงาน โดยการกระจายอำนาจหน้าที่ให้บุคลากรมีสิทธิในการตัดสินใจอิสระในการทำงานมากขึ้น

วิธีการจูงใจด้วยการสื่อสาร

การสื่อสารมีประโยชน์ต่อการจูงใจดังนี้

ประโยชน์ในด้านการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องผิดพลาดได้ทันก่อนที่จะเกิดผลเสียหายร้ายแรง การสื่อสารอย่างเปิดเผยที่มีในกลุ่มงานสามารถแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ และความถูกต้องของข้อมูลและการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย จะช่วยให้การทำงานของบุคลากรประสบผลสำเร็จ

สร้างความพอใจในงาน การได้มีส่วนร่วมอยู่ในโครงข่ายของการติดต่อสื่อสารช่วยสร้างความพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะ โอกาสติดต่อสื่อสารโดยตรงแบบเผชิญหน้าจะยิ่งสร้างความพอใจมากยิ่งขึ้น เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับอย่างทันทีทันใด ทำให้รู้ผลสำเร็จในการติดต่อสื่อสารของตนและสามารถแก้ไขความเข้าใจผิดพลาดได้ทันการณ์และความถูกต้องของข้อมูลและการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในงานและผู้บริหาร

สร้างสัมพันธภาพที่ดีในกลุ่ม การติดต่อสื่อสารมีมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มมากขึ้น และยังมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นก็จะยิ่งช่วยลดผลกระทบในทางลบอันเกิดจากความขัดแย้งในกลุ่มได้

กันตยา เพิ่มผล (2544: 88-90) อธิบายว่าวิธีการจูงใจสามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ

1. พิจารณาด้านเทคนิคการบริหาร การจูงใจโดยใช้เทคนิคด้านการบริหารนับว่ามีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องประสบอยู่เป็นประจำ ดังนั้นหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสภาพวิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนระเบียบข้อบังคับขององค์กรหรือพฤติกรรมของหัวหน้างานย่อมจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีเทคนิคการบริหารดังนี้

วางแผนและจัดแบ่งงานในองค์กรให้ถูกต้องแน่นอน ซึ่งการแบ่งงานจะช่วยให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและประหยัด บรรลุความมุ่งหมายขององค์กรในลักษณะที่ประสานสอดคล้อง โดยทั่วไปการแบ่งงานจะถือหลักเฉพาะของงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่างแก่ผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปโดยรวดเร็วประหยัดและขจัดปัญหาการขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานจะเป็นการจูงใจให้มีกำลังใจ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และจะอุทิศกำลังกายกำลังใจให้แก่งานนั้นอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังรวมถึงการมอบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วย เนื่องจากจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความภาคภูมิใจที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

กำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนที่เป็นธรรม เนื่องจากการกำหนดอัตราค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรมจะเป็นการทำลายน้ำใจในการปฏิบัติงาน

สร้างความก้าวหน้าในงาน เนื่องจากงานบางประเภทที่ไม่มีความก้าวหน้าหรือได้ค่าจ้างเงินเดือนในอัตราตายตัวย่อมไม่เป็นสิ่งจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกว่าการที่ตนรับผิดชอบอยู่นั้นจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจแค่ไหนเพียงใดก็จะไม่ได้รับผลตอบแทนมากไปกว่าเท่าที่ได้รับอยู่

สร้างผู้นำในงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เนื่องจากหัวหน้างานต้องเป็นผู้สอนงานและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ดังนั้น การสร้างผู้นำในงานจึงต้องพยายามเสาะหาให้เหมาะสมกับลักษณะของงานและลักษณะนิสัยของคณาจารย์ส่วนใหญ่ด้วย

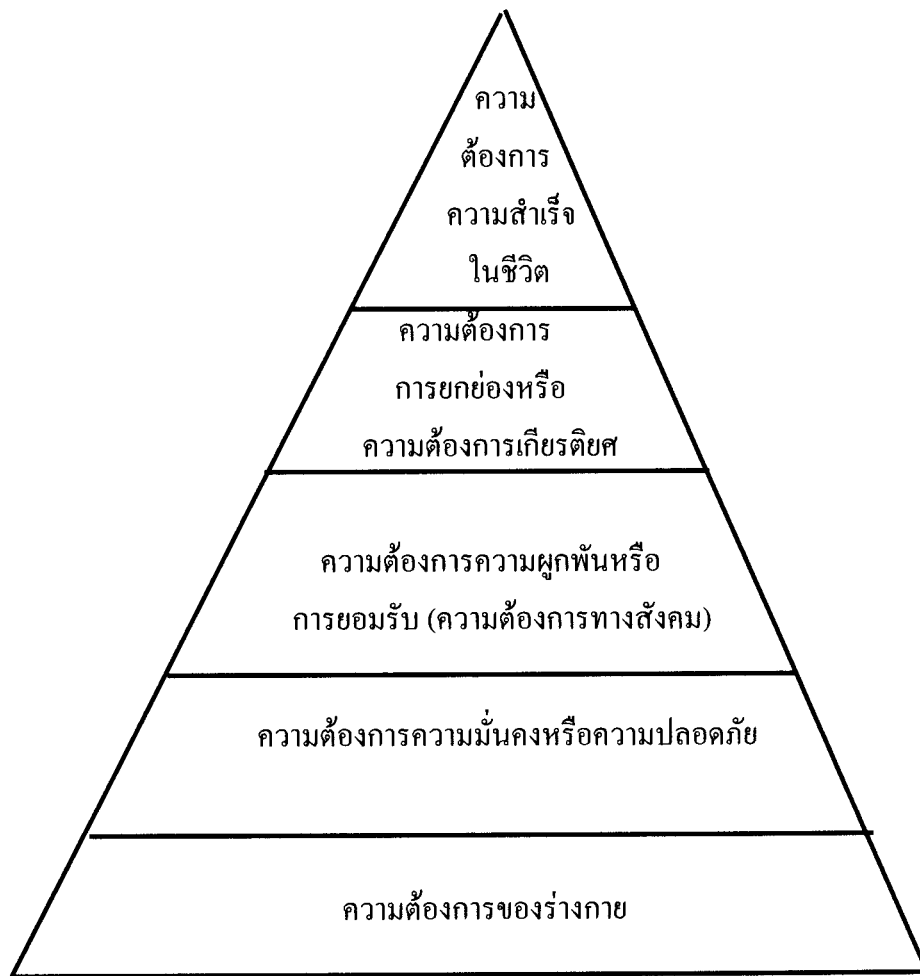
2. พิจารณาด้านสวัสดิการ การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานเป็นเทคนิคอันสำคัญที่จะใช้เป็นเครื่องมือจูงใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ได้เป็นอย่างดีด้วยความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่องค์กรและหน่วยงานจัดให้แก่คณาจารย์ ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน ด้านนันทนาการและการศึกษา ที่อยู่อาศัย การเดินทางและขนส่ง

ในการปฏิบัติงาน เงินปันผล การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพดีและราคายุติธรรม การจัดสถานที่พักผ่อนและบริการห้องสมุด เป็นต้น

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า วิธีการจูงใจบุคลากรสามารถทำได้หลายวิธี ประกอบด้วย การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การจูงใจด้วยงาน การจูงใจด้วยวิธีการบริหารงาน การจูงใจด้วยตัวเงิน การจูงใจด้วยสวัสดิการ การจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์การ การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การจัดให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน การใช้วิธีการทางบวก การมีความยุติธรรมหรือความเสมอภาค การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มงาน รวมไปถึงการจัดสภาพการทำงานที่ดี โดยผู้วิจัยขอสรุปว่า การจูงใจบุคลากรสามารถจูงใจได้ด้วยปัจจัยทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) (อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2545:311-312) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุดและสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท (ราณี อธิชัยกุล 2550: 9-12-9-13) ดังนี้

1.1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน เป็นต้น

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความปลอดภัยจากความไม่มั่นคงหรือความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน

1.3 ความต้องการทางสังคม (social or belongingness needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม หรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความต้องการมิตรภาพและความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน

1.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) ประกอบด้วย ความต้องการที่ตอบสนองความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือและความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญมีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง

1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) ได้แก่ ความต้องการการใช้ความพยายาม ทักษะ และศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ในตนเองให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดังที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์คาดหวัง และอาจเป็นไปได้ยาก และหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ

ระดับความต้องการ	สิ่งที่ต้องการตอบสนอง ความต้องการ
1. ความต้องการทางกาย	<ul style="list-style-type: none"> - เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนพิเศษ เงินรางวัล - สภาพแวดล้อมทางการทำงานที่ดี - ห้องอาหาร ห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย - การจัดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - ความมั่นคงในงานและระบบการร้องทุกข์ - ค่ารักษาพยาบาล ประกันสุขภาพ - บำเหน็จ บำนาญ ประกันชีวิต - ระบบรักษาความปลอดภัย/ป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน
3. ความต้องการทางสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - การมีเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานที่เป็นมิตร - การทำงานเป็นทีม - โอกาสในการพบปะสังสรรค์ เช่น งานสังสรรค์ การแข่งขันกีฬา

ระดับความต้องการ	สิ่งที่ต้องการตอบสนอง ความต้องการ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	<ul style="list-style-type: none"> - การยอมรับ การยกย่องชมเชย - สถานภาพของควมมีเกียรติยศชื่อเสียงหรือรางวัลพิเศษ - การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน - การเลื่อนตำแหน่ง - โอกาสพัฒนาวิชาชีพ
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> - งานที่ท้าทายและต้องการความคิดริเริ่ม - งานที่มีอิสระในการทำงาน - การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานหรือกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมหรือสังคม - การมีโอกาสร่วมสร้างผลงานให้เกิดขึ้นแก่ส่วนรวมหรือสังคม - โอกาสแสดงความเป็นผู้นำ

ภาพที่ 2.2 ระดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) และสิ่งที่ต้องการตอบสนองความต้องการ

2. ทฤษฎี ERG ของ Clayton Alderfer

นักจิตวิทยา Clayton Alderfer ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) โดยศึกษาความต้องการของบุคลากรในองค์กร และแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ (ราณี อธิชัยกุล 2550: 9-15-9-16) คือ

2.1 ความต้องการมีชีวิต (Existence needs) ได้แก่ ความต้องการทางกายและวัตถุ เพื่อให้มีชีวิตอยู่ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์บริการ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

2.2 ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness needs) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น บุคคลจะตอบสนองความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รู้สึกกับผู้อื่นรวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลงานที่มีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่องนับถือ

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

เฮอรัชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้เสนอแนวทฤษฎีที่เน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยค้นพบสาเหตุจูงใจ 2 สาเหตุ หรือ 2 องค์ประกอบ จึงมักเรียกทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-Factor Theory) ใน 2 องค์ประกอบนี้ คือ องค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene) และสิ่งจูงใจ (Motivator) โดยมีสาระสำคัญ (สนใจ ลักษณะ 2547:71-73) คือ

3.1 องค์ประกอบด้านสุขอนามัย (Hygiene) หรือสภาพการทำงานภายนอก (Extrinsic Job Conditions) ถ้าจัดองค์ประกอบด้านนี้เหมาะสม จะเกิดประโยชน์ช่วยลดความไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ลง แต่ถึงมีองค์ประกอบนี้สมบูรณ์ก็ไม่ได้ช่วยทำให้บุคคลรักและพอใจในงานแต่อย่างใด เพราะ “การลดความไม่พอใจในงาน” เป็นคนละเรื่องกันกับ “ความรักและพอใจในงาน”

องค์ประกอบด้านสุขอนามัย คือ การจัดลักษณะงาน เงื่อนไขในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานทางกายภาพ (Physical) และทางสังคม (Social) ให้ลดความไม่พึงพอใจการทำงาน องค์ประกอบนี้จะเกี่ยวข้องกับ เงินเดือน รายได้ ความมั่นคงในการทำงาน สถานะ ตำแหน่งหน้าที่ สภาพเงื่อนไขวิธีการทำงาน สิ่งแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ ลักษณะการบังคับบัญชา คุณภาพของการช่วยเหลือแนะนำ (Supervision) คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและกับผู้มีอำนาจหน้าที่สูงกว่า

3.2 องค์ประกอบสิ่งจูงใจ (Motivator) หรือสภาพการทำงานภายใน (Intrinsic Job Conditions) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความรักพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ซึ่งจะเป็นที่มาของการมีขวัญกำลังใจ เต็มใจสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กร แต่ถ้าขาดองค์ประกอบนี้ก็ไม่ได้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่อย่างใด การขาดองค์ประกอบนี้จะทำให้บุคคลทำงานได้ไม่เต็มที่ ได้ผลงานต่ำกว่าเป้าหมาย การจัดองค์ประกอบนี้เน้นที่ลักษณะเนื้อหาโดยตรง (Content) เช่น งานตรงตามความถนัด ได้งานตรงความสนใจ งานท้าทาย ตัดสินคุณค่าของคนที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน การได้รับการยอมรับนับถือในหน้าที่การงาน (Recognition)

การเห็นความทางเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนระดับ ตำแหน่งในการทำงาน

4. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) มีความเห็นว่า บุคคลจะทำงานหนักเมื่อต้องการบางสิ่งบางอย่างและเมื่อคิดว่ามีความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อที่ว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใด ๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่าพฤติกรรมหรือการกระทำนั้น ๆ จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการและความน่าสนใจของผลลัพธ์นั้น ทฤษฎีความคาดหวังมีสมมุติฐานดังนี้ (ราณี อธิชัยกุล 2547:94)

4.1 บุคคลมีความคาดหวังเกี่ยวกับงานซึ่งถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพและปัจจัยแวดล้อม

4.2 ในขณะที่ทำงาน บุคคลจะนึกคิดเกี่ยวกับงานเป็นประจำ เช่น การมาทำงาน การขยันทำงาน งานใดควรดำเนินการก่อน เป็นต้น

4.3 แต่ละบุคคลมีความต้องการและเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นบุคคลแต่ละคนจะกำหนดคุณค่าของรางวัลตอบแทนการทำงานที่แตกต่างกัน

4.4 บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรมตามการรับรู้ว่าพฤติกรรมหรือความอุสาหะจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ

จากสมมุติฐานดังกล่าว ทฤษฎีความคาดหวังเสนอแนะว่าการจูงใจจะเกิดขึ้นได้ อยู่กับปัจจัยหรือเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังว่าหากบุคคลมีความพยายามบุคคลจะทำงานสำเร็จ

2. ความเป็นเครื่องกระตุ้น (Instrumentality) หมายถึง การที่บุคคลเชื่อว่าผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการ เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความเอาใจใส่ ความบรรลุสำเร็จ เป็นต้น

3. ความมีคุณค่า (valence) หมายถึง การที่บุคคลวิเคราะห์คุณค่าของรางวัลตอบแทนหรือผลลัพธ์ของงานว่าชอบหรือไม่ชอบ

5. ทฤษฎีความต้องการของ David McClelland และคณะ

ทฤษฎีความต้องการของ David McClelland และคณะ แบ่งความต้องการ ออกเป็น 3 ประเภท (เสนาะ ดิยาวี 2544: 214-215) คือ

5.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement, nAch) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม ทำงานที่ยุ่งยากให้สำเร็จ ทำงานให้ได้มาตรฐานสูง หรือสามารถ

แก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ คนที่มีความต้องการนี้จะทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับงานอย่างเต็มที่ จะมีความมุ่งมั่นในการแข่งขันกันทำงาน ต้องการทำงานคนเดียวโดยลำพังและเกิดความพอใจในความสำเร็จของงานที่ทำอันเป็นการให้รางวัลแก่ตัวเอง ดังนั้น คนที่มีความต้องการความสำเร็จสูง จะมีความชอบในงานมีลักษณะงานที่คนคนเดียวรับผิดชอบในผลงานที่ทำ งานที่ต้องทำให้สำเร็จ และมีเป้าหมายในการทำงานสูงและท้าทาย งานที่มีผลสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน

คนที่ทำงานเก่งมักจะได้รับการคาดหมายจากบุคคลอื่นว่า สามารถทำงาน ประสบความสำเร็จและต้องเป็นงานที่มีความสำคัญ จากการศึกษาพบว่า คนที่มี nAch มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน มีทักษะส่วนตัวสูง มีความคิดริเริ่มดีและเลื่อนไปสู่ตำแหน่งสูงสุดได้เร็ว คนที่ก้าวเข้าสู่ตำแหน่งบริหารระดับสูงจะมีความรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ มีความคิดกว้างไกล แต่บุคคลประเภทนี้ไม่ใช่มีความต้องการความสำเร็จเท่านั้น แต่ยังมีความต้องการอย่างอื่นอีก

5.2 ความต้องการอำนาจ (Need for Power, nPower) ได้แก่ความต้องการที่จะควบคุมคนอื่นไม่ว่าเป็นการใช้อิทธิพลต่อพฤติกรรม หรือการมีความรับผิดชอบต่อคนอื่น คนที่มีความต้องการอำนาจจะใช้การจูงใจให้คนมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ มีอิทธิพลต่อคนและเหตุการณ์ ลักษณะของผู้ที่ต้องการอำนาจมีความชอบที่จะทำงานที่มีลักษณะงานที่สามารถควบคุมคนอื่นได้ งานที่ส่งผลกระทบต่อคนและเหตุการณ์ งานที่ให้สาธารณชนยอมรับและสนใจ

5.3 ความต้องการมีส่วนร่วม (Need for Affiliation, nAff) ได้แก่ ความต้องการเป็นเพื่อนและความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น คนที่มีความต้องการนี้จะแสวงหาความเป็นมิตร การยอมรับจากสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลที่มีความต้องการมีส่วนร่วมจะชอบทำงาน ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล งานที่ก่อให้เกิดความเป็นมิตรกับคน งานที่นำมาให้เกิดการยอมรับจากสังคม

6. ทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์

ราณี อีสซัยกุล (2547: 95-96) อธิบายว่า ทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ (Reinforcement Theory) ของ บี เอฟ สกินเนอร์ (B.F. Skinner) มีสมมุติฐานว่าบุคคลมักทำซ้ำพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและน่าพอใจ และจะไม่ทำซ้ำพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่ดีหรือไม่น่าพอใจ ทฤษฎีการเสริมแรงเชื่อว่าบุคคลจะสำรวจความหลากหลายของพฤติกรรมที่บุคคลสามารถแสดงออกได้ตามสถานการณ์และพฤติกรรมในอนาคตมักเป็นผลเนื่องมาจากพฤติกรรมในอดีต

สกินเนอร์เสนอแนะเทคนิคที่เรียกว่าการแปรเปลี่ยนพฤติกรรมในองค์การ (Organization Behavior Modification) ซึ่งหมายถึงการประยุกต์ใช้เทคนิคของการปฏิบัติงาน โดยมีเงื่อนไขเพื่อก่อให้เกิดอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล เทคนิคการแปรเปลี่ยนพฤติกรรมในองค์การ

จะใช้หลักการเสริมแรงเพื่อเสริมแรงพฤติกรรมที่ปรารถนา และไม่สนับสนุนพฤติกรรมที่ไม่ปรารถนาอย่างมีระบบ โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่พบว่าจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทนมากที่สุด การควบคุมรางวัลตอบแทนจะช่วยกำหนดค่าที่ของพฤติกรรมได้

7. ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของสเตซี่ อดัมส์ (Stacy Adams)

มีความเชื่อว่าบุคคลต้องการได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน เมื่อรู้สึกว่าได้ไม่เป็นธรรม บุคคลจะพยายามแก้ไข (ราณี อธิชัยกุล 2547:92-93)

ความเสมอภาคหมายถึง ความเชื่อว่าพนักงานจะได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรมจากผู้บริหารเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน ความเสมอภาคมีความสำคัญในงานวิจัยด้านการจูงใจเนื่องจากความรู้สึกไม่เป็นธรรมเป็นปัจจัยหลักของความไม่พอใจในการทำงาน

ทฤษฎีความเสมอภาคเสนอแนะว่าพนักงานจะรู้สึกไม่เป็นธรรมได้อย่างไรและพนักงานจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบอย่างไร กล่าวคือ

พนักงานจะกำหนดมูลค่าของปัจจัยนำเข้า (Input) หรือคือสิ่งที่ตนมอบให้องค์กรสำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความพยายาม ความอดทน ความจงรักภักดี เป็นต้น

พนักงานจะกำหนดมูลค่าของปัจจัยที่ได้จากงาน (Outcome) หรือคือผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน ประโยชน์บริการ การได้รับการยอมรับ โอกาสก้าวหน้า เกียรติยศชื่อเสียง เป็นต้น

พนักงานจะเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้ากับปัจจัยที่ได้จากงานของตนกับอัตราส่วนของเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นในองค์การ

หากพนักงานพบว่าอัตราส่วนของตนเองเท่ากับอัตราส่วนของผู้อื่น พนักงานจะรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความเสมอภาค พนักงานนั้นก็จะพยายามรักษาสภาพปัจจุบันไว้โดยรักษาปริมาณและคุณภาพของงานไว้

หากพนักงานพบว่าอัตราส่วนของตนเองและอัตราส่วนของผู้อื่นมีความไม่เท่าเทียมกัน พนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่เสมอภาค พนักงานนั้นจะพยายามปรับความไม่สมดุลโดยอาจดำเนินการดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า เช่น ลดความขยันหรือความพยายามในการทำงาน เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ได้จากงาน เช่น พยายามเรียกร้องหรือกดดันผู้บริหาร โดยการขอเงินเดือนเพิ่ม หรือ โอกาสก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

3. การขอเปลี่ยนแปลงจุดเปรียบเทียบ เช่น เปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานอีกคนหนึ่ง เป็นต้น

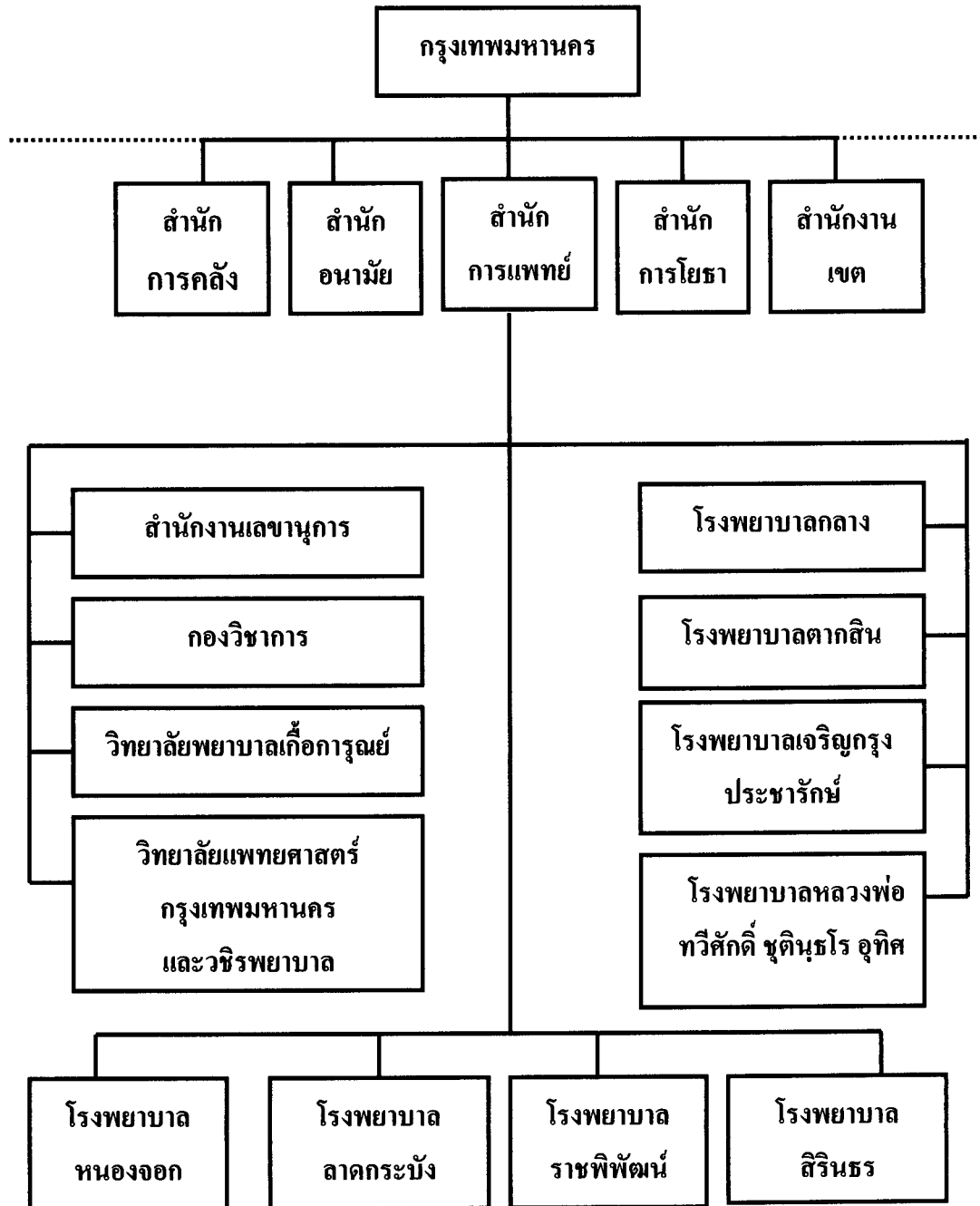
4. การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ซึ่งเป็นวิธีสุดท้าย เช่น การขอย้าย หรือลาออกจากที่ทำงาน เป็นต้น

3. สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3.1 อำนาจหน้าที่

สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัด กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ การจัดการศึกษา การฝึกอบรมพัฒนา วิชาการทางการแพทย์และการพยาบาล โดยมีโรงพยาบาลในสังกัด 9 แห่ง เปิดให้บริการแก่ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมจำนวนเตียงประมาณร้อยละ 15 ของจำนวนเตียงทั้งหมด ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหนองจอก โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินุรโร อุทิศ โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ โรงพยาบาลสิรินธร และโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

3.2 โครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการ และกรอบอัตรากำลังของ
 สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานช่วย
อำนวยความสะดวกและเลขานุการ การประชาสัมพันธ์ การคลัง การเงินและบัญชี การงบประมาณ การ
จัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล งานนิติการของสำนัก และงานอื่นที่ไม่ได้อยู่ในความ
รับผิดชอบของกองใดโดยเฉพาะ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. กองวิชาการ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน จัดทำแผนและโครงการพัฒนา
สาธารณสุขของสำนักงานแพทย์ กำกับติดตามการดำเนินโครงการพัฒนาสาธารณสุข ทำการศึกษา
วิจัย เพื่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร สร้างระบบเครือข่ายสาธารณสุข
กำหนดนโยบาย และบริหารจัดการเกี่ยวกับหลักประกันด้านสุขภาพ ของประชาชนในเขต
กรุงเทพมหานคร พัฒนาบุคคลทั้งในและนอกสังกัดสำนักงานแพทย์ ให้บริการทางวิชาการ
ตรวจสอบ วิเคราะห์ พิจารณาโครงการและผลงานทางวิชาการ ค้นคว้าเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ
และผลิตสื่อเผยแพร่ความรู้ทางการแพทย์ เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลทางการแพทย์และสาธารณสุข
และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตสาขาพยาบาลศาสตร์และ
บุคลากรพยาบาล ดำเนินการจัดการเรียนการสอนให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานในระดับอุดมศึกษาและ
สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ตลอดจนแผนพัฒนาการศึกษาสาขาการพยาบาลศาสตร์ของ
ประเทศ ศึกษาวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ เป็น
ศูนย์กลางการศึกษาต่อเนื่องและดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ปฏิบัติงานร่วมกันหรือ
สนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่
อื่นเกี่ยวข้อง

4. วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตแพทย์ พัฒนาหลักสูตรและปรับปรุงการศึกษา
ทางการแพทย์ให้ได้มาตรฐานสากล การประกันคุณภาพการศึกษาและการให้การศึกษาต่อเนื่อง
รวมทั้งการให้บริการประชาชนและบริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงและเสริมสร้าง
ศิลปวัฒนธรรม การให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันโรค การ
ฟื้นฟูสุขภาพ เป็นศูนย์บริการทางการแพทย์เฉพาะทาง ได้แก่ ศูนย์โรคหัวใจ ศูนย์เวชศาสตร์
ฉุกเฉิน ศูนย์ปลูกถ่ายไตกรุงเทพมหานคร ศูนย์บำบัดยาเสพติด ศูนย์ส่องกล้องและศูนย์

โรคเบาหวาน ส่งเสริม สนับสนุน คั่นคว้าและวิจัยทางการแพทย์และปฏิบัติงานร่วมกัน หรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

5. โรงพยาบาลกลาง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริม สุขภาพอนามัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ เป็นศูนย์บริการทางการแพทย์เฉพาะทางด้าน โรคกระดูกและโรคตา ส่งเสริม สนับสนุน คั่นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ และปฏิบัติร่วมงาน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

6. โรงพยาบาลตากสิน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริม สุขภาพอนามัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ เป็นศูนย์บริการทางการแพทย์เฉพาะทางด้าน สุขภาพแม่และเด็ก และศูนย์บำบัดยาเสพติด ส่งเสริม สนับสนุน คั่นคว้า และวิจัยทางการแพทย์ และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ มอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

7. โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริม สุขภาพอนามัยและป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ เป็นศูนย์บริการทางการแพทย์เฉพาะทางด้าน การ ผ่าตัด โดยใช้กล้อง ศูนย์เวชศาสตร์การกีฬา ส่งเสริม สนับสนุน คั่นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ และ ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ มอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

8. โรงพยาบาลหลวงพ่อดำศิริราช อู่ทอง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริม สุขภาพอนามัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ เป็นศูนย์บริการการแพทย์เฉพาะทางด้าน อาชีวเวชศาสตร์ ส่งเสริม สนับสนุน คั่นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ และปฏิบัติงานร่วมกันหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้อง

9. โรงพยาบาลหนองจอก

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ ส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

10. โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ ส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

11. โรงพยาบาลราชพิพัฒน์

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ ส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

12. โรงพยาบาลสิรินธร

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ เป็นศูนย์บริการทางการแพทย์เฉพาะทางด้านเวชศาสตร์ผู้สูงอายุและผู้ป่วยเรื้อรัง และศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉิน ส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

โดยมีกรอบอัตรากำลัง ณ วันที่ 23 มกราคม 2552 จำนวน 5,246 ตำแหน่ง ดังนี้

นักบริหาร 10 (ผู้อำนวยการสำนัก)	1	ตำแหน่ง
นักบริหาร 9 (รองผู้อำนวยการสำนัก)	3	ตำแหน่ง
นายแพทย์ 10 วช (ด้านเวชกรรม)	1	ตำแหน่ง
สำนักงานเลขานุการ	63	ตำแหน่ง
กองวิชาการ	24	ตำแหน่ง
วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์	139	ตำแหน่ง
วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและ วชิรพยาบาล	1,754	ตำแหน่ง

โรงพยาบาลกลาง	846	ตำแหน่ง
โรงพยาบาลตากสิน	757	ตำแหน่ง
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์	770	ตำแหน่ง
โรงพยาบาลหลวงพ่อกวีศักดิ์ ชูตินุชโร อุทิศ	152	ตำแหน่ง
โรงพยาบาลหนองจอก	239	ตำแหน่ง
โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร	138	ตำแหน่ง
โรงพยาบาลราชพิพัฒน์	129	ตำแหน่ง
โรงพยาบาลสิรินธร	230	ตำแหน่ง

3.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีเครือข่ายบริการชั้นนำของประเทศ

พันธกิจ สำนักงานแพทย์ เป็นผู้นำในการจัดเครือข่ายบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีมาตรฐานระดับสากล โดยผู้เชี่ยวชาญทั้งด้านสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค บำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ผลิตแพทย์ พยาบาลที่มีคุณภาพ และพัฒนาด้านเวชศาสตร์เขตเมือง มีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ยึดหลักการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมการวิจัยและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการสุขภาพ

เป้าประสงค์ที่ 1 เป็นศูนย์กลางบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีมาตรฐานสากล ก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการแพทย์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ (Excellence of Medical Services to achieve regional health gateway)

เป้าประสงค์ที่ 2 เป็นศูนย์กลางความเชี่ยวชาญด้านเวชศาสตร์เขตเมือง เน้นการศึกษาเฉพาะทางเพื่อผลิตบุคลากรทางการแพทย์ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ควบคู่กับการพัฒนางานวิจัย (Expertise of Urban medicine)

เป้าประสงค์ที่ 3 เปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์การจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน (Branding to become medical services of choice)

เป้าประสงค์ที่ 4 มีระบบบริหารจัดการสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน (Modernization of medical management and Learning Organization)

เป้าประสงค์ที่ 5 มีการบูรณาการเครือข่ายระบบบริการทางการแพทย์ และระบบส่งต่อที่เป็นเอกภาพ (Unity of BMA network for better quality of life)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาพ กันธิมา (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางที่เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมกับความเป็นจริงมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลได้รับปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิภาพและความมั่นคง ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ในระดับมาก ส่วนค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เงินโบนัส อยู่ในระดับปานกลาง

อรุณรัตน์ อิมรัมย์ (2550: 70-71) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากและเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

วิจิตรธรรม สามลี (2550: 94) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า มีแรงจูงใจในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบระดับสูง มีแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงานและสวัสดิการ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนระดับปานกลาง

อรรถพล สีหนาจ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตลอดจนเพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองยโสธร จังหวัด ยโสธร โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจด้านการปกครอง บังคับบัญชา ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง แรงจูงใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มี การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ปัญหาที่พบ มากที่สุดคือ พนักงานยังขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน การบริหารจัดการยังขาดคุณธรรม และจริยธรรม และขาดความรักสามัคคีในการทำงาน

ปรียาพรรณ ละอองนวล (2550:117-119) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยราชภัฏอีสานตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจ ระดับมากในเรื่อง งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ปริมาณงานที่ ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถแก้ปัญหา เหล่านั้นได้ ในการปฏิบัติงานต้องการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พนักงานมีแรงจูงใจระดับปานกลางในเรื่อง การได้รับเงินขึ้นเงินเดือนที่สูงขึ้นตามความเหมาะสม การได้รับค่าตอบแทนพิเศษหรือสิ่งตอบแทนอื่น ๆ เมื่อปฏิบัติงาน ได้ดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ สวัสดิการและค่าตอบแทนต่าง ๆ ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น

ไกรวัลย์ เจตนานุศาสตร์ (2545:46-47) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท พอร์ด คิงส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โรงงานบ้านโป่ง ผลการศึกษาพบว่า ระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและ สวัสดิการอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจแตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน

อนงค์ เทียนการ (2550:67) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตทุ่งครุ ผลการศึกษาพบว่า สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ความต้องการปลอดภัย และมั่นคงของบุคลากร ความต้องการความรักหรือความต้องการทางสังคม การมีมนุษยสัมพันธ์

และเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ความสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี การปรึกษากับเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตทุ่งครุระดับมาก

ชยานันต์ คงทรัพย์ (2548: 64-66) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครูในระดับมาก คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกคนยอมรับในความสามารถในการทำงาน พอใจต่อการได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับทักษะและความสามารถ การได้ปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความเด็ดขาดในการตัดสินใจ ความรับผิดชอบต่องานในโรงเรียนเหมาะสมกับฐานะและตำแหน่ง ปริมาณงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม หน่วยงานมีกระบวนการพิจารณาความคิดเห็นความชอบเพื่อใช้ประกอบการเลื่อนขั้นของบุคลากรเป็นไปอย่างบริสุทธิ์ ยุติธรรม เต็มใจจะร่วมมือในการทำงานกับทุกคนเพื่อให้งานสำเร็จ ความมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน และมีการสังสรรค์ระหว่างเพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันควร นโยบายและระเบียบของกรมสามัญศึกษาที่สั่งการไปยังโรงเรียนมีความชัดเจน และพอใจต่อการนิเทศการติดตามผลการปฏิบัติงานของกรมสามัญศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของครูในระดับปานกลาง คือ พอใจเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ พอใจเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบและมีความพอใจต่อสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้

คารเนตร สิริพิทยา (2549:65) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการให้บริการประชาชนของพนักงานนครเทศบาลเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการให้บริการระดับมากในเรื่อง การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงาน การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานของความสำเร็จของงาน ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายและการมีโอกาสตัดสินใจในงานของตนได้อย่างเต็มที่ ความชัดเจนในการกำหนดนโยบายบริหาร ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริการงานต่าง ๆ ความเหมาะสมของตัวบุคคลกับงานที่ปฏิบัติ อัตราเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล การขึ้นเงินเดือน ความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน

อุกฤษฏ์ เกตุกัณหา (2549: 61-64) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานระดับมากในเรื่อง นโยบายและการบริหารการให้สวัสดิการต่าง ๆ ธนาคารมีนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี และพอใจที่จะทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากกว่าทำงานตามลำพัง

เงินสวัสดิการต่าง ๆ ตามสิทธิที่ควรจะได้รับสามารถเบิกได้อย่างรวดเร็ว ทันตามความจำเป็น เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและแนะนำในการปฏิบัติงานด้วยดี เพื่อนร่วมงานยอมรับและไว้วางใจในการทำงาน พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลางในเรื่อง ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจเรื่องงาน คอยให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและมีความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อบุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน การมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานอย่างชัดเจน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสม ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับเงินเดือน หน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน งานที่ทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ งานที่ทำอยู่มีความน่าสนใจและเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม และเคยได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบงานสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน

จากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น พบว่า มีปัจจัยจูงใจหลายประการที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจหลายแนวทาง ซึ่งผู้บริหารสามารถเลือกใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้นำความรู้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยโดยแบ่งเป็น ปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรม ได้แก่ เงินช่วยเหลือการครองชีพ ค่าเวรนอกเวลาราชการ ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ เงินเดือน สวัสดิการ และปัจจัยจูงใจด้านนามธรรม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความท้าทายของงาน เพื่อค้นหาว่าปัจจัยใดบ้างที่เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากความคิดเห็นของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการด้านการเงินและบัญชีสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ระดับ 1-7 จำนวน 150 คน ประกอบด้วยตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1-5 จำนวน 83 คน เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี 2-6 จำนวน 33 คน นักวิชาการเงินและบัญชี 3-7 หรือ 3-5/6ว/7ว จำนวน 34 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการด้านการเงินและบัญชีสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ขนาดของประชากร จำนวน 150 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน จัดกลุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ตามระดับตำแหน่ง ดังแสดงในตารางที่ 3.1 สำหรับการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่ง	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1- 5	83	60
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 2- 6	33	24
นักวิชาการเงินและบัญชี 3-7 หรือ 3-5/6ว/7ว	34	24
รวม	150	108

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบจำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายปิดจำนวน 24 ข้อ รวมทั้งสิ้น 27 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบ ลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งการวัดเป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกตอบด้วยการตัดสินใจเพียงคำตอบเดียว โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	4	คะแนน
มาก	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

2.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย โดยมีคำถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

2.2.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Item Objective Congruence : IOC) จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. นางสาวพรทิพย์ วิไลทอง วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายงบประมาณการเงินและ บัญชี โรงพยาบาลกลาง สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

2. นางสาวเกศินี พรศิริโชคสมบัติ วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตำแหน่ง นักวิชาการการเงินและบัญชี 7ว วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3. นางชูศรี ฤทธิ์คำธณ วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตำแหน่ง นักวิชาการคลัง 6 สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร
จากการตรวจหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วทุกข้อได้ค่า IOC ตั้งแต่ .66 ขึ้นไป จึงสรุปว่าใช้ได้

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแล้วจึงไปทดลองใช้ (Try-out) กับเจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี สำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 14 คน สำนักงานเขตบางคอแหลม จำนวน 13 คน สำนักงานเขตจอมทอง จำนวน 11 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง รวม 38 คน และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9101

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจค่าความเชื่อมั่นแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้แจกให้ข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลับคืนมาโดยผู้วิจัยเป็นผู้ไปเก็บด้วยตนเอง และให้กลุ่มตัวอย่างส่งให้เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานเป็นผู้นำส่ง โดยได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 115 ชุด ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดและจำนวนที่เก็บรวบรวมได้จริง

ตำแหน่ง	กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด (คน)	จำนวนที่เก็บรวบรวมได้จริง (คน)
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1- 5	60	64
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 2- 6	24	25
นักวิชาการการเงินและบัญชี 3-7 หรือ 3-5/6ว/7ว	24	26
รวม	108	115

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อได้ใช้การคำนวณช่วงการวัดตามแนวคิดของเบสท์ (Best) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ 2550: 64)

$$\begin{aligned}
 \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= .75
 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์ในการประเมินมี 4 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	หมายถึง	ช่วงคะแนน	3.26 - 4.00
ระดับมาก	หมายถึง	ช่วงคะแนน	2.51 - 3.25
ระดับน้อย	หมายถึง	ช่วงคะแนน	1.76 - 2.50
ระดับน้อยที่สุด	หมายถึง	ช่วงคะแนน	1.00 - 1.75

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงิน และบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานครผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรมในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านนามธรรมในการปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้

1. n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
2. \bar{x} หมายถึง ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
3. $S.D$ หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ อายุราชการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

($n = 115$)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	12	10.4
หญิง	103	89.6
รวม	115	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 89.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

(n = 115)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	33	28.7
31 – 40 ปี	41	35.7
41 – 50 ปี	26	22.6
51 ปี ขึ้นไป	15	13.0
รวม	115	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาตามลำดับได้แก่ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 115)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	22.6
ปริญญาตรี	87	75.7
ปริญญาโท	2	1.7
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	115	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 รองลงมาตามลำดับได้แก่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามตำแหน่ง

(n=115)

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชีระดับ 1-5	64	55.7
เจ้าพนักงานการเงินและ บัญชี ระดับ 2-6	25	21.7
นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับ 3-5	16	13.9
นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับ 6/6ว-7/7ว	10	8.7
รวม	115	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีระดับ 1-5 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ระดับ 2-6 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และนักวิชาการเงินและบัญชี ระดับ 3-5 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุราชการ

(n=115)

อายุราชการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	36	31.3
6-10 ปี	26	22.6
11-15 ปี	16	13.9
16 ปี ขึ้นไป	37	32.2
รวม	115	100

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ อายุราชการ 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.3 และ อายุราชการ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรมในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับเงินช่วยเหลือการครองชีพ

(n=115)

เงินช่วยเหลือการครองชีพ	จำนวน	ร้อยละ
- ได้รับ	77	67
- ไม่ได้รับ	38	33
รวม	115	100

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับเงินช่วยเหลือการครองชีพ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 67 ไม่ได้รับเงินช่วยเหลือการครองชีพ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 33

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือการครองชีพ

(n=115)

เงินช่วยเหลือการครองชีพ	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เงินช่วยเหลือการครองชีพเป็นสิ่งที่จูงใจที่ทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น	2.99	1.595	มาก
2. เงินช่วยเหลือการครองชีพทำให้การดำรงชีพดีขึ้น	3.12	1.614	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

(n=115)

เงินช่วยเหลือการครองชีพ	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
3. เงินช่วยเหลือการครองชีพมีความเหมาะสม	2.58	1.489	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.90	1.566	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ เงินช่วยเหลือการครองชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เงินช่วยเหลือการครองชีพทำให้การดำรงชีพดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เงินช่วยเหลือการครองชีพมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับค่าเวรนอกเวลาราชการ

(n=115)

ค่าเวรนอกเวลาราชการ	จำนวน	ร้อยละ
- ได้รับ	63	54.8
- ไม่ได้รับ	52	45.2
รวม	115	100

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับค่าเวรนอกเวลาราชการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 ไม่ได้รับค่าเวรนอกเวลาราชการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับค่าเวรนอกเวลาราชการ

ค่าเวรนอกเวลาราชการ	— x	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าเวรนอกเวลาราชการมีความเหมาะสม	2.19	1.286	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.19	1.286	น้อย

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าเวรนอกเวลาราชการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ

(n=115)

ค่าอาหารทำการนอกเวลา ราชการ	จำนวน	ร้อยละ
- ได้รับ	91	79.1
- ไม่ได้รับ	24	20.9
รวม	115	100

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 ไม่ได้รับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ

ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการที่ได้รับมีความเหมาะสม	2.74	1.272	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.74	1.272	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการที่ได้รับมีความเหมาะสมในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเงินเดือน

เงินเดือน	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	2.27	.653	น้อย
2. เงินเดือนของท่านเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการครองชีพในปัจจุบัน	1.97	.755	น้อย
3. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม	2.46	.692	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.23	.700	น้อย

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.46 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เงินเดือนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 1.97

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสวัสดิการ

สวัสดิการ	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับปัจจุบันมีความเหมาะสม	2.53	.776	มาก
2. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับช่วยให้รายได้ของท่านเพียงพอต่อการดำรงชีพ	2.16	.670	น้อย
3. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถเบิกจ่ายและ/หรือใช้ สิทธิได้อย่างรวดเร็ว	2.52	.693	มาก
4. ท่านได้รับเงินรางวัลประจำปีเหมาะสมกับผลงานของท่าน	2.63	.667	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.46	.701	น้อย

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การได้รับเงินรางวัลประจำปีเหมาะสมกับผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับช่วยให้รายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16

ตารางที่ 4.14 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรมในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เงินช่วยเหลือการครองชีพ	2.90	1.566	มาก
2. ค่าเวรนอกเวลาราชการ	2.19	1.286	น้อย

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยเชิงจิตด้านรูปธรรมในการปฏิบัติงาน	— X	S.D	ระดับความคิดเห็น
3. ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ	2.74	1.272	มาก
4. เงินเดือน	2.23	.700	น้อย
5. สวัสดิการ	2.46	.701	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.50	1.105	น้อย

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานด้านรูปธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เงินช่วยเหลือการครองชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าเวรนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตด้านนามธรรมในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	— X	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.14	.511	มาก
2. ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้	2.81	.661	มาก
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานเป็นทีม	2.69	.693	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.88	.621	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเสมอ	2.60	.759	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน	2.32	.884	น้อย
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี	2.50	.777	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.47	.806	น้อย

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพการทำงาน

สภาพการทำงาน	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ในหน่วยงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี	2.22	.723	น้อย
2. หน่วยงานได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบและชัดเจน	2.23	.689	น้อย
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความถนัดของท่าน	2.75	.711	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.40	.707	น้อย

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่งานที่ได้รับมอบหมายงานตรงกับความถนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ในหน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความท้าทายของงาน

ความท้าทายของงาน	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ	2.73	.753	มาก
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	3.13	.600	มาก
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นได้	2.80	.638	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.87	.663	มาก

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความท้าทายของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความรับผิดชอบสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73

ตารางที่ 4.19 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านนามธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจูงใจด้านนามธรรมในการปฏิบัติงาน	— X	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	2.88	.621	มาก
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.47	.806	น้อย
3. สภาพการทำงาน	2.40	.707	น้อย
4. ความท้าทายของงาน	2.87	.663	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.66	.699	มาก

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนามธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
- 1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านนามธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
- 1.3 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการด้านการเงินและบัญชีสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ระดับ 1-7 จำนวน 150 คน ประกอบด้วยตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1-5 จำนวน 83 คน เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี 2-6 จำนวน 33 คน นักวิชาการเงินและบัญชี 3-7 หรือ 3-5/6ว/7ว จำนวน 34 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการด้านการเงินและบัญชีสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ขนาดของประชากร จำนวน

150 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน จัดกลุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ตามระดับตำแหน่งประกอบด้วยตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1-5 เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี 2-6 นักวิชาการเงินและบัญชี 3-7 หรือ 3-5/6ว/7ว วิธีสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน แบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบ ลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งการวัดเป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มากน้อย และน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกตอบด้วยการตัดสินใจเพียงคำตอบเดียวผ่านการทดลองและผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9101

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้แจกให้ข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลับคืนมา โดยผู้วิจัยเป็นผู้ไปเก็บด้วยตนเอง และให้กลุ่มตัวอย่างส่งให้เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานเป็นผู้นำส่ง โดยได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 115 ชุด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สรุปการวิจัย

3.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 89.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีระดับ 1-5 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 อายุราชการ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2

3.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์

3.2.1 วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรูปธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดังนี้

1) **เงินช่วยเหลือการครองชีพ** ร้อยละ 67 ของกลุ่มตัวอย่างได้รับเงินช่วยเหลือการครองชีพ ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือการครองชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า เงินช่วยเหลือการครองชีพทำให้การดำรงชีพดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.12 เงินช่วยเหลือการครองชีพมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.58

2) **ค่าเวรนอกเวลาราชการ** ร้อยละ 54.8 ของกลุ่มตัวอย่างได้รับค่าเวรนอกเวลาราชการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าเวรนอกเวลาราชการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

3) **ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ** ร้อยละ 79.1 ของกลุ่มตัวอย่างได้รับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการในภาพรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

4) **เงินเดือน** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.46 เงินเดือนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 1.97

5) **สวัสดิการ** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การได้รับเงินรางวัลประจำปีเหมาะสมกับผลงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.63 สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับช่วยให้รายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.16

3.2.2 วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านนามธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนามธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ดังนี้

1) *ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน* กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.14 กลุ่มตัวอย่างและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.69

2) *ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา* กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.60 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.32

3) *สภาพการทำงาน* กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า งานที่ได้รับมอบหมายงานตรงกับความถนัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.75 ในหน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.22

4) *ความท้าทายของงาน* กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความท้าทายของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า งานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความรับผิดชอบสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.13 ความรู้ที่กว่างานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.73

4. อภิปรายผล

4.1 ปัจจัยจูงใจด้านรูปธรรม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรูปธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะค่าเวรนอกเวลาราชการและเงินเดือนเมื่อเทียบกับค่าครองชีพในปัจจุบันไม่มีความเหมาะสมประกอบกับเงินเดือนและสวัสดิการไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีผลการศึกษาดังนี้

4.1.1 เงินช่วยเหลือการครองชีพ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือการครองชีพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะค่าครองชีพปัจจุบันมีอัตราสูง และเงินเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญประการหนึ่ง ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545: 324-325) กล่าวว่า เงิน (Money) เป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญและมีแนวโน้มว่าจะมีความสำคัญต่อบุคคลมากขึ้น เงินเป็นสิ่งที่ใช้เพื่อให้บรรลุมาตรฐานการครองชีพ และนอกจากนี้ พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2545: 62-76) ยังได้กล่าวว่า เงินเป็นปัจจัยสำคัญเบื้องต้นสำหรับการดูแลสุขภาพ เพราะสามารถสนองความต้องการได้ทุกระดับ โดยเฉพาะความต้องการทางกายภาพ เงินเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตซึ่งมนุษย์ต้องมีเงินไว้จ่ายในเรื่องต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ฯลฯ

อย่างไรก็ตาม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือการครองชีพในภาพรวมเท่ากับ 1.566 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นกระจายจากค่าเฉลี่ยมาก สาเหตุน่าจะเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่ง อาชีพราชการ ระดับการศึกษา และอายุ ที่แตกต่างกัน จึงทำให้ระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก

4.1.2 ค่าเวรนอกเวลาราชการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าเวรนอกเวลาราชการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะการอยู่เวรนอกเวลาราชการต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับเงินค่ารักษาพยาบาล ประกอบกับการอยู่เวรนอกเวลาราชการของบุคลากรบางคนในบางช่วงเวลาต้องปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 16.00น. ถึงเวลา 24.00 น. บางคนต้องปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 16.00น. ถึงเวลา 08.00 น. ของวันรุ่งขึ้น โดยได้รับค่าตอบแทนตามตำแหน่ง ได้แก่ สายงานที่เริ่มต้นในระดับ 1 ชั่วโมงละ 90 บาท ผลัดละ 360 บาท ต่อ 8 ชั่วโมง สายงานที่เริ่มต้นในระดับ 2 ชั่วโมงละ 120 บาท ผลัดละ 480 บาท ต่อ 8 ชั่วโมง สายงานที่เริ่มต้นในระดับ 3 ชั่วโมงละ 150 บาท ผลัดละ 600 บาท ต่อ 8 ชั่วโมง เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามที่กัลยกร อุไรพงษ์ ฌ อยุธา (2545: 25-28) ที่ได้กล่าวว่า การที่พนักงานทุกคนทำงานอย่างเข้มแข็งก็เพราะต้องการได้รับค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพและยกระดับมาตรฐานการครองชีพของตน และนอกจากนั้นยังอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (ราณี อธิชัยกุล 2550: 9-12-9-13) ที่อธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์ประเภทความต้องการของร่างกาย สิ่งที่ต้องคัดกรองสนองความต้องการ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนพิเศษ เงินรางวัล เป็นต้น

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีชาพรณ ละองนวล (2550: 117-119) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยราชภัฏอีสานตอนล่าง ซึ่งพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจระดับปานกลางในเรื่อง สวัสดิการและค่าตอบแทนต่าง ๆ ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุกฤษฏ์ เกตุกันหา (2549: 61-64) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับ

ปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลางในเรื่อง ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับค่าเวรนอกเวลาราชการมีความเหมาะสมเท่ากับ 1.286 แสดงว่า ความต้องการของบุคลากรมีความแตกต่างกันมากซึ่งอาจขึ้นอยู่กับระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน

4.1.3 ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการที่ได้รับมีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะ องค์กรมีการปรับปรุงอัตราค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการเพิ่มขึ้นจากเดิม โดยปัจจุบันการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในวันทำการมีสิทธิเบิกค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการได้ไม่เกินวันละสี่ชั่วโมงในอัตราชั่วโมงละห้าสิบบาทและการปฏิบัติงานในวันหยุดราชการมีสิทธิเบิกค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการได้ไม่เกินวันละเจ็ดชั่วโมงในอัตราชั่วโมงละหกสิบบาท เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามที่สนใจ ลักษณะ (2547: 73-76) ได้อธิบายว่า ผู้บริหารจัดการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รูปแบบการจูงใจ ส่วนหนึ่งประกอบด้วยการจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการและบริการต่าง ๆ เป็นต้น และ พิมลจรรยา นามวัฒน์ (2545: 62-76) ยังได้อธิบายว่า วิธีการจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเป็นปัจจัยสำคัญเบื้องต้นสำหรับการจูงใจภายนอก เพราะสามารถสนองความต้องการได้ทุกระดับ โดยเฉพาะความต้องการทางกายภาพ เงินเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตซึ่งมนุษย์ต้องมีเงินไว้จ่ายในเรื่องต่าง ๆ องค์กรโดยทั่วไปพยายามจูงใจบุคลากรในองค์กรให้ทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานด้วยการให้รางวัลตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยตรง ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะเช่น ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นประจำประกอบด้วย เงินเดือนและค่าจ้าง ค่าตอบแทนพิเศษซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายเพิ่มให้แก่บุคลากรนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนประจำ

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพ กันธิมา (2550: บทคัดย่อ) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า พนักงานเทศบาลได้รับปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิจิตรธรรม สามสี (2550: 94) เรื่อง แรงจูงใจของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งพบว่า บุคลากรสาธารณสุขมีแรงจูงใจในด้านด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนระดับปานกลาง

อย่างไรก็ตาม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับค่าอาหารทำการ

นอกเวลาราชการที่ได้รับมีความเหมาะสมเท่ากับ 1.272 แสดงว่าความต้องการของบุคลากรมีความแตกต่างกันมากซึ่งอาจขึ้นอยู่กับระดับตำแหน่ง และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน

4.1.4 เงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะเงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบประกอบกับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการครองชีพปัจจุบันและกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่เป็นธรรม เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่าเป็นไปตามที่พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2545: 62-76) ได้อธิบายว่า หลักการจูงใจที่สำคัญส่วนหนึ่งประกอบด้วยการยึดมั่นในหลักความเสมอภาค โดยการให้รางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ และผลงานที่เกิดขึ้นและต้องให้อย่างเสมอภาคกับทุกคนที่ทำงานอย่างเดียวกันและมีผลงานระดับเดียวกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของสเตซี่ อัดัมส์ (Stacy Adams) (ราณี อธิชัยกุล 2547: 92-93) ที่อธิบายว่า บุคคลต้องการได้รับความเสมอภาค หมายถึง พนักงานจะได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรมจากผู้บริหารเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน ความเสมอภาคมีความสำคัญในงานวิจัยด้านการจูงใจเนื่องจากความรู้สึกไม่เป็นธรรมเป็นปัจจัยหลักของความไม่พอใจในการทำงาน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคารเนตร สิทธิหาญ (2549: 65) เรื่อง แรงจูงใจในการให้บริการประชาชนของพนักงานนครเทศบาลเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการให้บริการระดับมากในเรื่อง อัตราเงินเดือน การขึ้นเงินเดือน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณรัตน์ อิมรัมย์ (2550: 70-71) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามซึ่งพบว่า แรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุกฤษฏ์ เกตุภัณฑ์ (2549: 61-64) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลางในเรื่อง ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับเงินเดือน

4.1.5 สวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะปัจจุบันค่าครองชีพมีอัตราสูง ประกอบกับ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลบางรายการไม่สามารถเบิกได้ เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถใช้บริการรถรับส่งได้เนื่องจากเส้นทางการเดินทางของรถรับส่งกับเส้นทางการเดินทางของเจ้าหน้าที่เป็นคนละเส้นทางกัน สถานที่พักอาศัยของกรุงเทพมหานครมีจำนวนน้อยจึงทำให้การ

ใช้สิทธิพักอาศัยไม่ทั่วถึง เมื่อเทียบกับบรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า อธิบายได้ด้วยแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2547: 73-76) ที่อธิบายว่า ผู้บริหารจัดการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการ จัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รูปแบบการจูงใจ ด้วยรางวัลตอบแทน เช่น โบนัส สวัสดิการและบริการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล สงเคราะห์ที่ อยู่อาศัย เป็นต้น ลักษณะสำคัญของการให้รางวัลตอบแทน คือ ควรคำนึงถึงความต้องการขั้น พื้นฐานของแต่ละคนที่อาจมีลำดับความต้องการแตกต่างกัน นอกจากนี้ ก็นัดยา เพิ่มผล (2544: 88-90) ยังอธิบายว่าวิธีการจูงใจด้านการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานเป็นเทคนิคอันสำคัญที่จะใช้ เป็นเครื่องมือจูงใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ได้เป็นอย่างดี ความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่องค์การจัด ให้แก่คณาจารย์ เช่น ที่อยู่อาศัย การเดินทางและขนส่งในการปฏิบัติงาน อาหารที่มีคุณภาพดี และ การจัดสถานที่พักผ่อน เป็นต้น

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุกฤษณ์ เกตุกันหา (2549: 61-64) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับ ปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานระดับมากในเรื่อง เงินสวัสดิการต่าง ๆ ตามสิทธิที่ควรจะได้รับ สามารถเบิกได้อย่างรวดเร็ว ทันตามความจำเป็น ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับใน ปัจจุบัน มีความเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม ก็ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

ปรียาพรรณ ละอองนวล (2550: 117-119) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัทธิอีสานตอนล่าง ซึ่งพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจระดับปานกลางใน เรื่อง สวัสดิการและค่าตอบแทนต่าง ๆ ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ของสุภพ กันธิมา (2550: บทคัดย่อ) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า พนักงานเทศบาลได้รับปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและ สิทธิประโยชน์ เงินโบนัส อยู่ในระดับปานกลาง

4.2 ปัจจัยจูงใจด้านนามธรรม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวปัจจัยจูงใจในการ ปฏิบัติงานด้านนามธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สาเหตุน่าจะเป็นเพราะข้าราชการด้านการเงิน และบัญชีส่วนมากได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความถนัด เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานก็สามารถ แก้ปัญหาได้ ประกอบกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีทั้งในด้านปฏิบัติงานร่วมกัน

การปรึกษาหารือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และการปฏิบัติงานเป็นทีม นอกจากนี้ยังมีผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเสมอ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีผลการศึกษา ดังนี้

4.2.1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะหน่วยงานได้จัดให้มีการปฏิบัติงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานซึ่งทำให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า อธิบายได้ด้วยแนวคิดของกัลยกร อุไรพงศ์ ณ อุชฺฐยา (2545: 25-28) ที่อธิบายว่า องค์กรอาจจัดสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินแก่พนักงานเพื่อเสริมแรงและควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน เช่น คำสรรเสริญและการยกย่อง การมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การเข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น และยังอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) (อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2545: 311-312) ที่อธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์ ส่วนหนึ่งประกอบด้วย ความต้องการทางสังคม (social or belongingness needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม หรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้ง ความต้องการมิตรภาพและความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน และทฤษฎี ERG ของ Clayton Alderfer ที่อธิบายว่า มนุษย์ต้องการต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณรัตน์ อิมรัง (2550: 70-71) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากในด้าน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรียาพรหม ละอองนวล (2550:117-119) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัษราชภัฏอีสานตอนล่าง ซึ่งพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจระดับมากในเรื่อง ในการปฏิบัติงานต้องการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนงค์ เทียนการ (2550:67) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตทุ่งครุ ซึ่งพบว่า การมีมนุษย์สัมพันธ์และเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ความสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี การปรึกษากับเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตทุ่งครุระดับมาก

4.2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่

ซึ่งตามแนวคิดของทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของสเตซี่ อัดัมส์ (Stacy Adams) (ราณี อิติชัยกุล 2547: 92-93) นั้นบุคคลต้องการได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน ความรู้สึกไม่ เป็นธรรมเป็นปัจจัยหลักของความไม่พอใจในการทำงาน

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุกฤษฏ์ เกตุภัณฑ์ (2549: 61-64) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับ ปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลางในเรื่อง ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจเรื่องงาน คอยให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

4.2.3 สภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า หน่วยงานไม่ได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบและชัดเจน ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าหน่วยงานไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า อธิบายได้ด้วยแนวคิดของพิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2545: 62-76) ที่อธิบายว่า วิธีการจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนในรูปของสภาพการทำงาน หมายถึง รางวัลตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้เพื่อสนองความต้องการของบุคลากร โดยที่ไม่ใช่เงินและไม่ อาจตีค่าเป็นเงินได้ รางวัลตอบแทนประเภทนี้มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การวิธีที่ใช้ กันอยู่โดยทั่วไปมักเป็นการจัดสภาพการทำงานให้เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการความมั่นคงปลอดภัย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และยังอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2545: 311-312) ที่อธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์ ส่วนหนึ่ง ประกอบด้วย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการ ความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วจิธรรม สามสี (2550: 94) เรื่อง แรงจูงใจของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานตามมาตรฐาน ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งพบว่า มีแรงจูงใจในด้านสภาพการปฏิบัติงานและ สวัสดิการ ระดับปานกลาง

4.2.4 ความท้าทายของงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความท้าทายของงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะงานด้านการเงินและบัญชีเป็นงานที่ต้องใช้ความ รับผิดชอบสูงจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่า เป็นงานที่ทำทลายความสามารถประกอบกับเมื่อเกิดปัญหา

ในการปฏิบัติงานปัญหาสามารถถูกแก้ไขได้ เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (สนใจ ลักษณะ 2547: 71-73) ที่อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานองค์ประกอบด้านสิ่งจูงใจ (Motivator) หรือสภาพการทำงานภายใน (Intrinsic Job Conditions) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความรักพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ซึ่งจะเป็นที่มาของการมีขวัญกำลังใจ เต็มใจสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กร การขาดองค์ประกอบนี้จะทำให้บุคคลทำงานได้ไม่เต็มที่ ได้ผลงานต่ำกว่าเป้าหมาย การจัดองค์ประกอบนี้เน้นที่ลักษณะเนื้อหาของงานโดยตรง (Content) เช่น งานท้าทาย เป็นต้น

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุกฤษณ์ เกตุภัณฑ์ (2549: 61-64) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลางในเรื่อง งานที่ทำอยู่มีความน่าสนใจและเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ

5. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยแนะนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานครมีความรับผิดชอบหน้าที่และปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร สร้างความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีต่อองค์กร สร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์กร ผู้วิจัยจึงขอแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ค่าเวรนอกเวลาราชการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย เงินเดือนไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการครองชีพปัจจุบัน และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรพิจารณาเกี่ยวกับอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการให้เหมาะสมกับค่าครองชีพตามภาวะเศรษฐกิจ สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับ

ผู้บริหารควรมีนโยบายแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประหยัดและใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อก่อให้เกิดความเพียงพอในการดำรงชีวิต และสนับสนุนให้มีการจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้าในหน่วยงานเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้ซื้อสินค้าในราคาที่ประหยัดและมีรายได้เพิ่มขึ้นจากเงินปันผลรวมถึงทำให้บุคลากรได้ออมเงินในรูปแบบของการถือหุ้นสหกรณ์

5.1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าเวรนอกเวลาราชการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสาเหตุน่าจะเป็นเพราะ การอยู่เวรนอกเวลาราชการต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับเงินค่ารักษาพยาบาล ประกอบกับการอยู่เวรนอกเวลาราชการของบุคลากรบางคนในบางช่วงเวลาต้องปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 16.00น.ถึงเวลา 24.00 น. บางคนต้องปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 16.00น. ถึงเวลา 08.00 น. ของวันรุ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีนโยบายให้บุคลากรที่ต้องอยู่เวรนอกเวลาราชการตลอดทั้งคืนได้หยุดงานในวันรุ่งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีและทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

5.1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนไม่เป็นธรรม ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรให้บุคลากรได้รับทราบหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี รวมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนในแต่ละปี เพื่อให้บุคลากรได้ทราบหลักเกณฑ์มีส่วนร่วม และเกิดความโปร่งใสในเรื่องการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด

5.1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมหรือรับรู้ถึงแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบถึง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข ปัญหา และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5.1.5 จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น bahwaหน่วยงานไม่ได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบและชัดเจน ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า หน่วยงานควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่จะทำการวิจัยควรดำเนินการดังนี้

5.2.1 มีการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานอื่น ว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่

5.2.2 ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ด้านอื่น เพื่อจะได้เปรียบเทียบแรงจูงใจว่าแตกต่างกันอย่างไร

5.2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร แต่ละด้านในเชิงลึกเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงปัจจัยจูงใจให้ตรงกับความต้องการของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ให้มากที่สุด

5.2.4 ควรทำการวิจัยทุก 2-3 ปี เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทิศทางการบริหารงาน โครงสร้างขององค์การ และเพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล (2544) *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- กัลยกร อุไรพงษ์ ณ อยุธยา (2545) *จิตวิทยาธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
- ไกรวัลย์ เจตนาอนุศาสน์ (2545) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พอร์ด คิงส์
อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โรงงานบ้านโป่ง” ภาคนิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- “ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การให้เงินช่วยเหลือค่าครองชีพหรือเงินค่าตอบแทนแก่
ข้าราชการและหรือลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2551” สำนักงานเลขานุการสภา
กรุงเทพมหานคร (2551) กรุงเทพมหานคร
- จันทร์ ชุ่มเมืองปัก (2546) *แรงจูงใจและการจูงใจสร้างปาฏิหาริย์* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ดอกหญ้ากวีป
- ชยานันต์ คงทรัพย์ (2548) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา
จังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- คารเนตร สิทธิหาญ (2549) “แรงจูงใจในการให้บริการประชาชนของพนักงานนครเทศบาล
เชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ไทรรัตน์ โภคพลารณ์และสุพิน เกษาคุปต์ (2549) “การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและการเสริมสร้าง
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์*
หน่วยที่ 8 หน้า 8-40 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา
สาขาวิทยาการจัดการ
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2548) *การจัดการสมัยใหม่* กรุงเทพมหานคร
บริษัท เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส จำกัด
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร
บริษัท พิมพ์ดี จำกัด

- ปรียาพรรณ ละอองนวล (2550) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนล่าง” วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒
- พนัส หันนาคินทร์ (2542) *ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคลากร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พยอม วงศ์สารศรี (2543) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- พิมลจรรยา นามวัฒน์ (2545) “การจูงใจบุคลากร” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 9 หน้า 47-49 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- “ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. 2550” (2550, 31 มกราคม) ราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ เล่ม 124 ตอนที่ 11 ง หน้า 1-4
- “ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราค่าตอบแทนแก่บุคลากร ทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขในสังกัดกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2550” สำนัก การแพทย์ (2550) กรุงเทพมหานคร
- ราณี อธิชัยกุล (2547) *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- _____ (2550) “การจูงใจบุคลากรในองค์การ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหาร องค์การ* หน่วยที่ 9 หน้า 9-5-9-6 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ
- ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542) *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน* กรุงเทพมหานคร ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
- วิจิธรรม สามสี (2550) “แรงจูงใจของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์ สุภาพชุมชนจังหวัดศรีสะเกษ” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วิชัย แหวนเพชร (2543) *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ธรรมกล

- ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2550) “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการ
จังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร
บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- ศุภชัย ขาวะประกาย (2548) *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทยกระแสใหม่และสิ่งท้าทาย*
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร บริษัทจุดทอง จำกัด
- สมใจ ลักษณะ (2547) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร
เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์
- สมพร เฟื่องจันทร์ (2547) *แนวคิดและหลักการจัดการในองค์การสาธารณะ* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสนาะ ดิยาว (2544) *หลักการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร (2552) *แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2552 – 2555)*
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร ฝ่ายแผนงาน กองวิชาการ
สำนักงานแพทย์
- สุภพ กันธิมา (2550) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่”
การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542) *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาตน* กรุงเทพมหานคร ภาควิชา
จิตวิทยาและการแนะแนว สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2541) *จิตวิทยาการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุรพล พยอมแย้ม (2541) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* นครปฐม โครงการส่งเสริมการผลิตตำรา
และเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0708.1/ว 5 ลงวันที่ 2 สิงหาคม 2544 เรื่อง “หลักเกณฑ์และวิธีการ
ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ”
ถึงกระทรวง ทบวง กรม และจังหวัด

อนงค์ เทียนการ (2550) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตทุ่งครุ”

ภาคนิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา

อรรถพล สีหนาง (2550) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลใน
เขตอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร” รายงานการศึกษาอิสระปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อรุณรัตน์ อิ่มรัมย์ (2550) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อำนวยการ แสงสว่าง (2545) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ หจก. ทิพย์วิสุทธิ์

อุกฤษฏ์ เกตุกันหา (2549) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร”

การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์และหาข้อสรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้กับผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจได้ศึกษา การตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด เพราะแบบสอบถามทั้งหมดจะสรุปออกมาเป็นภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงและ โปรดตอบให้ครบทุกข้อด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการเงินและบัญชี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ระดับ 1-5

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ระดับ 2-6

นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับ 3-5

นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับ 6/6ว-7/7ว

5. อายุราชการ

 1 – 5 ปี
 11 – 15 ปี

 6 – 10 ปี
 16 ปี ขึ้นไป
ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงความเป็นจริงที่สุด

1. เงินช่วยเหลือการครองชีพ

 ได้รับ

 ไม่ได้รับ

(ผู้ที่ไม่ได้รับเงินช่วยเหลือการครองชีพไม่ต้องตอบข้อ 2-4)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยที่น้อยที่สุด
2. เงินช่วยเหลือการครองชีพเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น				
3. เงินช่วยเหลือการครองชีพทำให้การดำรงชีพดีขึ้น				
4. เงินช่วยเหลือการครองชีพมีความเหมาะสม				

5. ค่าเวรนอกเวลาราชการ

 ได้รับ

 ไม่ได้รับ

(ผู้ที่ไม่ได้รับค่าเวรนอกเวลาราชการไม่ต้องตอบข้อ 6)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
6. ค่าเวรนอกเวลาราชการมีความเหมาะสม				

7. ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ

ได้รับ

ไม่ได้รับ

(ผู้ที่ไม่ได้รับค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการไม่ต้องตอบข้อ 8)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
8. ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการที่ได้รับมีความเหมาะสม				
9. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ				
10. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับปัจจุบันมีความเหมาะสม				
11. ท่านได้รับเงินรางวัลประจำปีเหมาะสมกับผลงานของท่าน				

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
12. ท่านสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี				
13. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเสมอ				
14. ในหน่วยงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี				
15. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ				
16. เงินเดือนของท่านเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการครองชีพในปัจจุบัน				
17. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับช่วยให้รายได้ของท่านเพียงพอต่อการดำรงชีพ				
18. ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้				
19. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน				
20. หน่วยงานได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบและชัดเจน				
21. งานที่ท่านได้รับมอบหมายต้องใช้ความรับผิดชอบสูง				
22. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม				
23. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถเบิกจ่ายและ/หรือใช้สิทธิได้อย่างรวดเร็ว				
24. ท่านและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานเป็นทีม				
25. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานเป็นไปอย่างดี				

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
26. งานที่ท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความถนัดของท่าน				
27. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นได้				

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวปญญา ศาสตร์พรชัย
วัน เดือน ปี เกิด	12 พฤษภาคม 2509
สถานที่เกิด	อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2532 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเลขานุการ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี 6