

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
จังหวัดนนทบุรี

นางวิไลวรรณ ชีรชุตติมานันท์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Motivation in the Operation of Civil Defense Volunteers,
Nonthaburi Province**

Mrs.Vilaivan Theerachutimanan



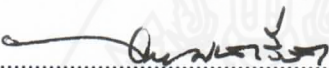
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University


2010


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
จังหวัดนนทบุรี
ชื่อและนามสกุล นางวิไลวรรณ ชีระตติมานันท์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวอิสระ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัด
นนทบุรี

ผู้ศึกษา นางวิไลวรรณ ชีรชุตติมานันท์ **รหัสนักศึกษา** 2513007431 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (3) ความคาดหวังของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มีต่อศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 385 คน จากประชากรอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 10,113 คน โดยใช้วิธีการของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจภายในสูงกว่าแรงจูงใจภายนอก (2) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี พบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และสถานภาพ แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่สังกัดอำเภอต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความคิดเห็นเรื่องความคาดหวังในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่ต้องการแรงจูงใจจากภายนอกเพิ่มเติม โดยด้านที่ได้รับความคาดหวังที่สุดในสามลำดับแรกได้แก่ 1) ควรจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่ออาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น 2) ควรมีการจัดงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานเพิ่มเติม และ 3) ควรมีการกระจาย เจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ประจำจุดต่างๆ ให้ทั่วถึง

คำสำคัญ แรงจูงใจ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน นนทบุรี

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ที่มีพระคุณหลายท่าน คือ รองศาสตราจารย์ภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตั้งแต่ต้นจนจบ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ นางวรชพร เพชรสุวรรณ ผู้ตรวจราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นางสาวศิริลักษณ์ ดวงแก้ว ผู้ตรวจราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และนางสาววิจนา วัจนคุปต์ หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดนนทบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือและให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ/แก้ไขข้อบกพร่อง ในการจัดทำค้นคว้าอิสระด้วยดีเสมอมาจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ศึกษาและผู้ที่ถูกถามตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ขอขอบความกตัญญูทดแทนแด่คุณพ่อ คุณแม่ และครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการต่างๆ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถดำรงตนให้บรรลุผลสำเร็จตราบนับวัน

วิไลวรรณ ชีรชุติมานันท์

กรกฎาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	9
การบริหารจัดการสาธารณสุขของประเทศไทย	39
ภารกิจในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	41
อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
การทดสอบเครื่องมือ	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	62
ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี	65
ตอนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังในศูนย์ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี	72
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	93
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	93
วิธีดำเนินการวิจัย	93
สรุปการวิจัย	95
อภิปรายผล	99
ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	114
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม) และผลการทดสอบ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	115
ข แบบสอบถาม	125
ประวัติผู้ศึกษา	131

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 อัตรากำลังอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี เมื่อเทียบกับ จำนวนประชาชนในแต่ละอำเภอ.....	49
ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน.....	56
ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	58
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ.....	62
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ.....	62
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระยะเวลา ที่ปฏิบัติงาน.....	63
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ.....	63
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสังกัดของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	64
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจของ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม.....	65
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจภายใน ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี.....	65
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจ ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านการยอมรับนับถือ.....	66
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจ ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านความรับผิดชอบ.....	67
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจ ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจ ภายนอกของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี.....	69
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจ ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านสวัสดิการ	69
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจ ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านสภาพแวดล้อม	70
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจ ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงาน.....	71
ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี	72
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม จำแนกตามเพศ.....	73
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ.....	74
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ.....	74
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	75
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ.....	76
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	77
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

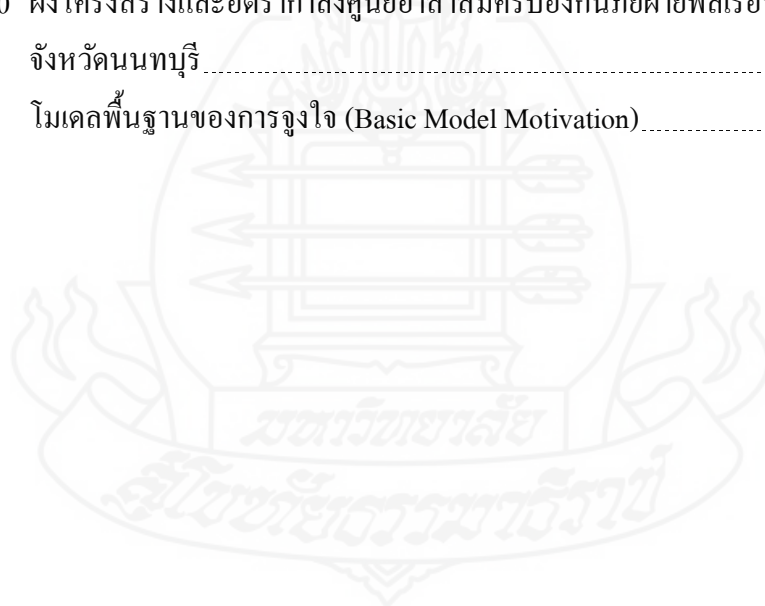
	หน้า
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	78
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	79
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	80
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	81
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่มีต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี.....	82
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่มีต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี.....	82
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	83
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายในด้านการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	84
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	85
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสถานภาพที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม จำแนกตามสังกัดของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	86
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายในด้านการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	88
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี	89
ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี	90
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานของ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี	91
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี	92

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 ส่วนประกอบของการปฏิบัติงาน (Component's Of Performance).....	14
ภาพที่ 2.2 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model Motivation).....	15
ภาพที่ 2.3 แสดงกระบวนการของการจูงใจ	24
ภาพที่ 2.4 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และการตอบสนองขององค์กร	27
ภาพที่ 2.5 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองความต้องการของทฤษฎี ERG.....	29
ภาพที่ 2.6 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบิร์ก	32
ภาพที่ 2.7 เปรียบเทียบทฤษฎีต่างๆ ในกลุ่มทฤษฎีการจูงใจเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ..	35
ภาพที่ 2.8 วัฏจักรการบริหารจัดการสาธารณภัย (Disaster Management Cycle).....	39
ภาพที่ 2.9 ผังโครงสร้างศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	47
ภาพที่ 2.10 ผังโครงสร้างและอัตรากำลังศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี	48
ภาพที่ 2.2 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model Motivation).....	15



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันภัยพิบัติที่เกิดขึ้น ทั้งภัยธรรมชาติและภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติถูกทำลายด้วยน้ำมือของมนุษย์ ที่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างสิ้นเปลือง เพื่อสนองตอบความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการตัดไม้ทำลายป่า เพื่อนำมาใช้ปลูกสร้างบ้านเรือนและสิ่งอุปโภค การใช้ประโยชน์ดินและน้ำอย่างไม่คำนึงถึงความสมดุลตามธรรมชาติ การทดลองระเบิดนิวเคลียร์ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ซึ่งส่งผลให้ภัยธรรมชาติที่เกิดมีความรุนแรงมากขึ้น มีระยะเวลาที่ยาวนานขึ้น เช่น ภัยแล้ง ภัยหนาว นอกจากนี้ยังมีการบุกรุกทำลายป่า เมื่อเกิดฝนตกหนักหรือวาตภัย จึงทำให้เกิดอุทกภัยและดินโคลนถล่มรุนแรง

การเตรียมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อลดการเกิดภัยพิบัติบางประเภทและลดความสูญเสียในด้านต่างๆ โดยที่เจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายเดียว ย่อมไม่สามารถที่จะดำเนินการป้องกันบรรเทาภัยพิบัติได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ เนื่องจากอัตรากำลังที่มีอยู่จำกัด หรือที่ตั้งของส่วนราชการอยู่ห่างไกลจากที่เกิดเหตุ ชุมชนและภาคประชาชนจึงมีบทบาทอย่างสำคัญในการเตรียมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การที่ชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทุกชุมชนหรือหมู่บ้านจำเป็นต้องมีกลุ่มแกนนำที่มีจิตใจมุ่งมั่น เสียสละที่จะเข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงานด้านการป้องกันภัย ประกอบกับพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ.2522 ได้บัญญัติให้มีการจัดตั้งหน่วยอาสาสมัครขึ้นทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อช่วยเหลือในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจที่มอบหมายได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปัจจุบันบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศมีฐานะเป็นศูนย์ อปพร. องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสอดคล้องกับ

หลักการกระจายอำนาจ หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน และหลักการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ที่เน้นบทบาทและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ ซึ่งหน่วยอาสาสมัครจะ ประกอบไปด้วย ศูนย์ อปพร.กลาง (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ศูนย์ อปพร.เขต (ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต) ศูนย์ อปพร.จังหวัด (สำนักงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยจังหวัด) ศูนย์ อปพร.อำเภอ (ที่ทำการปกครองอำเภอ) ศูนย์ อปพร.เทศบาล (สำนัก ปลัดเทศบาล) ศูนย์ อปพร. อบต. (องค์การบริหารส่วนตำบล)

การจัดตั้ง อปพร. เป็นไปตามหลักคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งถือว่า อาสาสมัครเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน โดยเป็นพลังที่เพิ่มขึ้นและเข้า สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพราะในการบริหารราชการทางราชการจะ คำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จำเป็นและใช้จ่ายเป็นปกติ เนื่องจากภัยพิบัติขนาดใหญ่ไม่ได้เกิดเป็นประจำทุกวัน นานๆ จะเกิดขึ้นสักครั้งหนึ่ง ดังนั้น การที่ระดมให้องค์กรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือนแก่ประชาชนต้องจัดเตรียมอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ให้เพียงพอ สำหรับการระงับภัยพิบัติขนาดใหญ่ไว้ตลอดเวลา ก็จะเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากเกินไป ด้วยเหตุนี้การจัดให้มีอาสาสมัครที่มาจากประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ในยามเกิดภัยพิบัติต่างๆ นั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญและช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องนี้ลงได้มาก

ทั้งนี้ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นับตั้งแต่ได้จัดตั้งหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในวันที่ 22 มีนาคม 2522 สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนได้มีผลงานที่แสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์และยอมรับมากขึ้นแล้วว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เป็นกลุ่ม พลังมวลชนสำคัญที่มีความกระตือรือร้น เสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานช่วยเหลือ สังคมตลอดมา โดยเฉพาะในยามที่เกิดภัยพิบัติขนาดใหญ่ โดยมีได้หวังผลตอบแทน ค่าจ้าง หรือ เบี้ยเลี้ยงใดๆ หวังเพียงที่จะสร้างประโยชน์ต่อสังคมไทย และช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้รอดพ้นจาก ภัยพิบัติเท่านั้น การปฏิบัติงานของ อปพร. ในยุคแรกๆ จึงเป็นเรื่องของจิตอาสา สมาชิก อปพร. ไม่มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ.2526 ฉบับที่ 6 พ.ศ.2548 และ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสมาชิก อปพร. ในสังกัด ให้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิก อปพร. ตามคำสั่งของผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. นั้นๆ เพื่อเน้นการเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับ อปพร. ให้มีความพร้อมและให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือหน่วยงานราชการ บริหารจัดการภัยพิบัติ ทั้งก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย

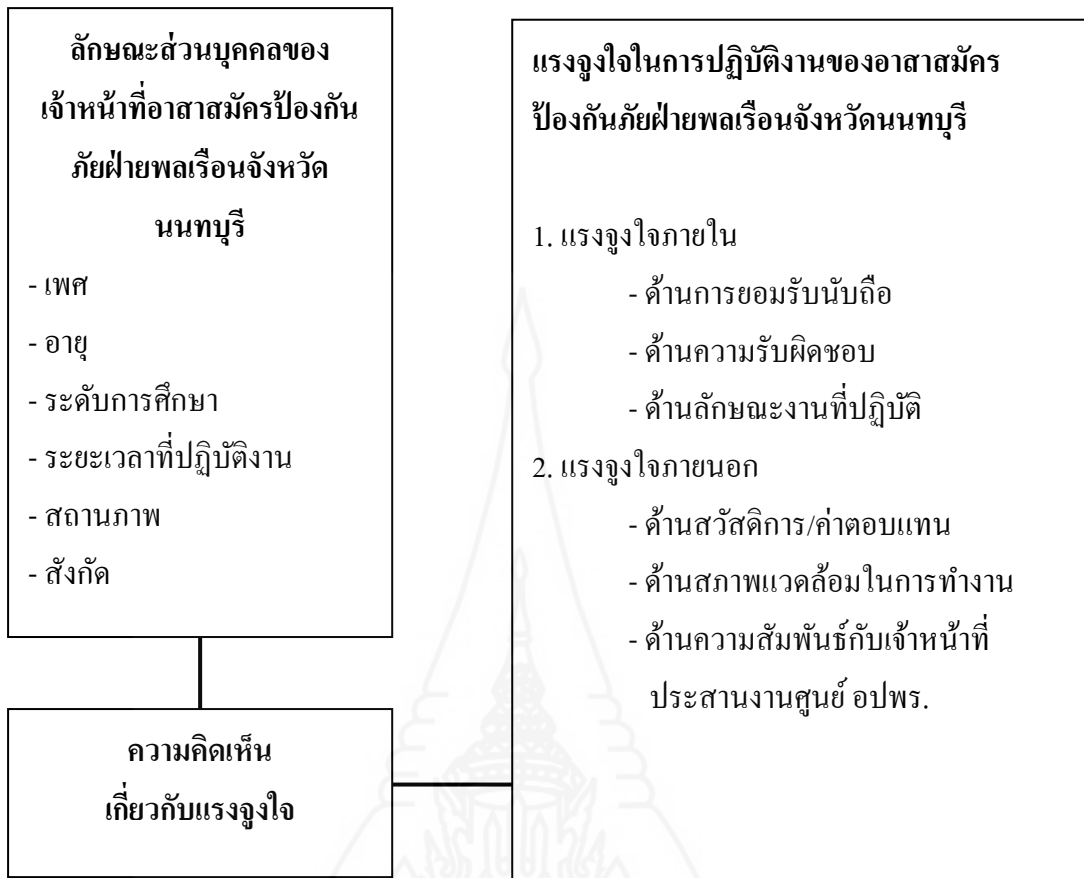
ผู้ศึกษาสนใจศึกษาค้นคว้าเรื่องนี้ เนื่องจากเห็นว่าอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือภาครัฐด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือภาครัฐ ตั้งแต่ก่อตั้งอาสาสมัคร อปพร. จนถึงปัจจุบันยังไม่เต็มศักยภาพ ฉะนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี เพื่อประโยชน์ในการนำไปพัฒนากิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ของจังหวัดนนทบุรี ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมทั้งเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจของสมาชิก อปพร. ไปพร้อมกันด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มีต่อศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ อันประกอบไปด้วย แรงจูงใจตามแนวคิดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์ของ มาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก ทฤษฎีศึกษากระบวนการของการจูงใจของวูม ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัม และการเสริมแรงจูงใจตามทฤษฎีการเสริมแรงของ สกินเนอร์ รวมทั้งเอกสารและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง คือ ราณี อิศัยกุล มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดทางการศึกษา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็นแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย แรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และแรงจูงใจภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงาน
2. ขอบเขตในด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จะทำการศึกษาอาสาศมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 10,113 คน ทำการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะ ศูนย์อาสาศมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย อำเภอบางบัวทอง และอำเภอไทรน้อย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ทำการศึกษาในช่วงเดือน
เมษายน 2553-ตุลาคม 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพ และสังกัด ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือ
คืนรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้ พฤติกรรมที่เกิดจากการจงใจเป็นพฤติกรรมที่
มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ซึ่งในที่นี้หมายถึง แรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกัน
ภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ซึ่งสามารถแยกออกเป็นแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก

แรงจูงใจภายใน หมายถึง สิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นทัศนคติ
ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ โดยสิ่งต่างๆ ดังกล่าวนี้อ
อิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรของอาสาสมัคร ซึ่งในที่นี้จะประกอบไปด้วย แรงจูงใจในด้
การยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

แรงจูงใจภายนอก หมายถึง สิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม
อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคล
แสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น ซึ่งในที่นี้
จะประกอบไปด้วย แรงจูงใจใน ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ
ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงาน

แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครในหน่วย ผลงานของอาสาสมัครฯ ได้รับการ
ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ช่วยสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
งานในหน้าที่ให้แก่อาสาสมัคร และเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม การที่ได้รับการยอมรับในด้าน
ความสามารถโดยเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วย และการที่อาสาสมัครฯ มีส่วนร่วมต่อ
ความสำเร็จของงานในหน่วยงาน และทำให้อาสาสมัครเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การที่อาสาสมัครมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ตนปฏิบัติให้สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ การที่อาสาสมัครสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ล่วงไปได้ด้วยดี การที่อาสาสมัครรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเมื่อทำงานเสร็จ การที่หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความชัดเจน และการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่อาสาสมัครฯ เห็นว่าสำคัญ

แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เห็นว่า งานที่ตนทำในปัจจุบันเป็นงานที่ทำท่ายและน่าสนใจ การที่อาสาสมัครฯ ได้ปฏิบัติงานตรงกับความสามารถและความถนัดของตน การที่อาสาสมัครมีโอกาสทำงานอย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ การที่หน้าที่และความรับผิดชอบของอาสาสมัครมีความชัดเจน จึงทำให้ไม่เบื่อกับการทำงาน และการที่อาสาสมัครได้รับการส่งเสริมและพัฒนาทักษะประสบการณ์ในการทำงานของตน

แรงจูงใจ ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน หมายถึง ความรู้สึก ความเหมาะสมของสวัสดิการ และค่าตอบแทนของอาสาสมัครฯ การที่อาสาสมัคร ได้มีส่วนร่วมฝึกอบรมและฝึกทบทวนเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ การได้รับความสำเร็จและมีความก้าวหน้า ในผลของงาน

แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ของตนมีการสร้างและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีม การที่เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การที่อาสาสมัครมีเพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษา การที่อาสาสมัคร มีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และการที่หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานในจำนวนที่เพียงพอ

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ประสานงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของอาสาสมัครอย่างสม่ำเสมอ การที่ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีแบบแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กับสมาชิกศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ด้วยดีและเป็นระบบ การประสานงานร่วมกับ เจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัด และ อำเภอ และการที่ เจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ให้ความสนใจในงานของอาสาสมัคร และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจเสียสละเข้ามาช่วยราชการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ และเกี่ยวกับการจัดการภัยตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการป้องกันและระงับภัย การต่อสู้และการเผชิญเหตุเมื่อมีภัยมารวมถึงการบรรเทาทุกข์ช่วยเหลือประชาชนเมื่อภัยผ่านพ้นไปแล้ว

สาธารณสุข (ความหมายตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550) หมายถึง อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่นๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดอุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ และให้หมายความรวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมด้วย

เจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด เจ้าหน้าที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอ กิ่งอำเภอ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน หมายถึง การดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในการป้องกันและบรรเทาอันตรายหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากสาธารณสุข ภัยทางอากาศ หรือการก่อวินาศกรรม ไม่ว่าจะการดำเนินการนั้นจะได้กระทำก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย หรือภายหลังที่ภัยได้ผ่านพ้นไปแล้ว และหมายความรวมถึงการอพยพประชาชนและส่วนราชการเพื่อการนั้น

การปฏิบัติงานของสมาชิก อปพร. หมายถึง สมาชิก อปพร. มีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บัญชาการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และผู้ที่ผู้บัญชาการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมอบหมายในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี ในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ต่อไป
2. ได้ทราบถึงความแตกต่างของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ต่อไป

3. ได้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ การปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางพัฒนา การจูงใจอาสาสมัคร ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

4. เพื่อให้ผู้ที่สนใจในเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้นำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ได้มีเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 การบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศไทย
- 2.3 ภารกิจในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
- 2.4 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

องค์การที่มีการวางแผนและมีการวางระบบการบริหารที่ดีย่อมมีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จ และผลสำเร็จขององค์การปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือบุคลากรภายในที่มีความเต็มใจทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงาน การที่จะทำให้บุคลากรมีความเต็มใจทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานได้ผู้บริหารต้องสังเกตพฤติกรรมของแต่ละบุคคล การแสดงพฤติกรรมต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้นเกิดขึ้นเพราะความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมของคนที่แสดงออกมาจึงมีจุดมุ่งหมายเสมอ ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้ให้การตอบสนองจึงสมควรที่จะเลือกให้ในสิ่งที่คุณปฏิบัติกำลังมุ่งหวังอยากจะได้ หากฝ่ายบริหารให้ได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ พฤติกรรมก็จะเป็นไปตามคาดหวัง การควบคุมพฤติกรรมที่ดีต้องกระทำโดยการสนองปัจจัยจูงใจให้ได้ตรงตามที่ผู้รับต้องการ

1. ความหมายของแรงจูงใจ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 16) อธิบายความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงบุคคลให้เกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action)

แรงจูงใจ (Motivation) บุคคล มีความต้องการในสิ่งต่างๆ ได้หลายประการ ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตและเกิดขึ้นจากภาวะตั้งเครียดทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกไม่สบาย เป็นต้น ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการของสิ่งจำเป็นทางจิตใจที่เกิดจากภาวะเครียดทางจิตหรือความไม่สบายใจ เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือหรือเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นต้น ความต้องการทางจิตเกิดขึ้นจากแรงจูงใจที่มีความรุนแรงมากพอที่จะกระตุ้นให้ความต้องการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมได้

สมยศ นาวิกาน (2543: 28–291) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ พลังที่ริเริ่ม กำกับ และกำจุนพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคล และเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐาน ของแรงจูงใจ 3 ประการ คือ ความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

สุรางค์ โคว์ตระกูล (2544: 153) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง องค์กรประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544: 254) ได้ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจ คือ ภาวะหรือองค์ประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อไปสู่จุดหมายที่ตนเองต้องการหรือที่ผู้ทำการชักจูงกำหนด

ชยานันต์ คงทรัพย์ (2548: 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง แรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่เป็นปัจจัยผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือความต้องการสามารถทำให้คนมุ่งทำงานอย่างเข้มแข็ง หรือมีความเต็มใจปฏิบัติในความรับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพส่งผลให้บรรลุผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด

ปัญญา จันรอด (2548: 18) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง พฤติกรรมในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า ให้แสดงพฤติกรรม ความสามารถ หรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

สิริลักษณ์ สุอังคะ (2548: 20) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง ความรู้สึกเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งเป็นผลทำให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่น เสียสละ อุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้กับการทำงาน มีความสุขกับการทำงาน

บงกชธร เพิกนิล (2550: 13) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง กระบวนการ แรงขับ ความต้องการภายในที่กระตุ้นตอบสนองแก่บุคคล ให้แสดงออกพฤติกรรมตามความต้องการนั้น ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้เกิดความสำเร็จอันเป็นจุดหมายปลายทาง

ภักทิพภา ศรีสว่าง (2551: 12) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยจงใจให้กระทำหรือคิดรน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ผลักดันให้บุคคลทำพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

บุญบา รัตนมงคล (2551: 13) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง เป็นสภาวะของการเต็มใจในการทำงานของบุคคลนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งการสร้างแรงจูงใจนั้นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและผู้ที่ถูกจูงใจนั้นจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวได้ด้วย และแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่กระตุ้นให้คนเราแสดงพฤติกรรมหนึ่งพฤติกรรมใดออกมา

ชูชาติ โชติเสน (2551: 18) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมในตัวบุคคล ซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าให้แสดงพฤติกรรมความสามารถหรือทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความพึงพอใจ ตั้งใจและเต็มใจ เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทาง หรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมนั้นๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการต่างประเทศบางท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ อาทิ

Mowen and Minor (1998: 160 อ้างใน พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า แรงจูงใจหมายถึง สภาวะภายในของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้น เพื่อผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวัง (Goal-Directed Behavior) แรงจูงใจประกอบด้วย แรงขับ (Drives) ตัวกระตุ้น (Urges) ความปรารถนา (Wishes) หรือความต้องการอยากได้ (Desires) เป็นจุดเริ่มต้นที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวภายในร่างกาย อย่างมีลำดับขั้นตอนนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม

Hoyer and MacInnis (1997 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) ได้ให้นิยามไว้ว่า แรงจูงใจคือ แรงผลักดันภายในบุคคล (Inner Force) อันก่อให้เกิดผลสะท้อนกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ผู้บริโภคที่ได้รับแรงจูงใจ จะเกิดพลังผลักดันให้เกิดความพร้อม ความเต็มใจ ที่จะแสดงกิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา

Kathleen Iverson (2001 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล, 2550) ให้คำนิยามว่า “การจูงใจเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการกระทำหรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม”

จากคำนิยามความหมายของแรงจูงใจดังกล่าว พอจะสรุปเป็นความคิดรวบยอดได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ รวมถึงแรงผลักดันภายในบุคคล อันเกิดจากกลไกภายในร่างกายได้รับการกระตุ้น จนกลายเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีทิศทางมุ่งไปสู่เป้าหมาย

ส่วนคำว่า การจูงใจ นั้น ราณี อธิชัยกุล (2550: 9–13) ให้ทรงสนะว่า การจูงใจหมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และยังมีผู้ให้ความหมายของการจูงใจไว้หลายท่าน ดังนี้

ถวิล ธาราโกชน์ และศรัณย์ คำริสุข (2541: 128 – 129) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นนามธรรมอย่างหนึ่งที่สร้างขึ้นตามทฤษฎี เพื่อช่วยอธิบายพฤติกรรมดังกล่าวให้กระจ่างชัดขึ้น อาจให้ความหมายการจูงใจไว้อย่างกว้างๆ ได้ว่าเป็นสภาวะภายในของอินทรีย์ที่กระตุ้นหรือผลักดันจากแหล่งที่อยู่ภายใน (Internal Source) และหรือแหล่งที่มาจากภายนอก (Goal) ดังนั้น การจูงใจจึงมีลักษณะเด่นอยู่ 3 ประการ คือ 1) ให้พลังแก่พฤติกรรม 2) กำหนดทิศทางของพฤติกรรม และ 3) พฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจ จะเป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2530: 150) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล

เอ็ด สารภูมิ (อ้างถึงใน สุรัตน์วี กุตระกูล, 2550: 11) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้การกระทำต่างๆ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะการณ์กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความแข็งขัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญา ในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลัง เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัล เป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่ทำให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่จะรับรางวัล

Don Hellriegel และคณะ (2001 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล, 2550) กล่าวว่า “การจูงใจเป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่เป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงและตามเป้าหมาย”

Robbins (2002 อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546) แรงจูงใจ เป็นแรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการนั้น

Joseph Champoux (2000 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล, 2550) อธิบายว่า “การจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดการกระตุ้น กำหนดทิศทาง และการคงอยู่ของการกระทำที่สอดคล้องกับเป้าหมาย”

จากความหมายของ การจูงใจ พอสรุปได้ว่า “การจูงใจ เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ”

2. หลักพื้นฐานของแรงจูงใจ (Fundamental of motivation)

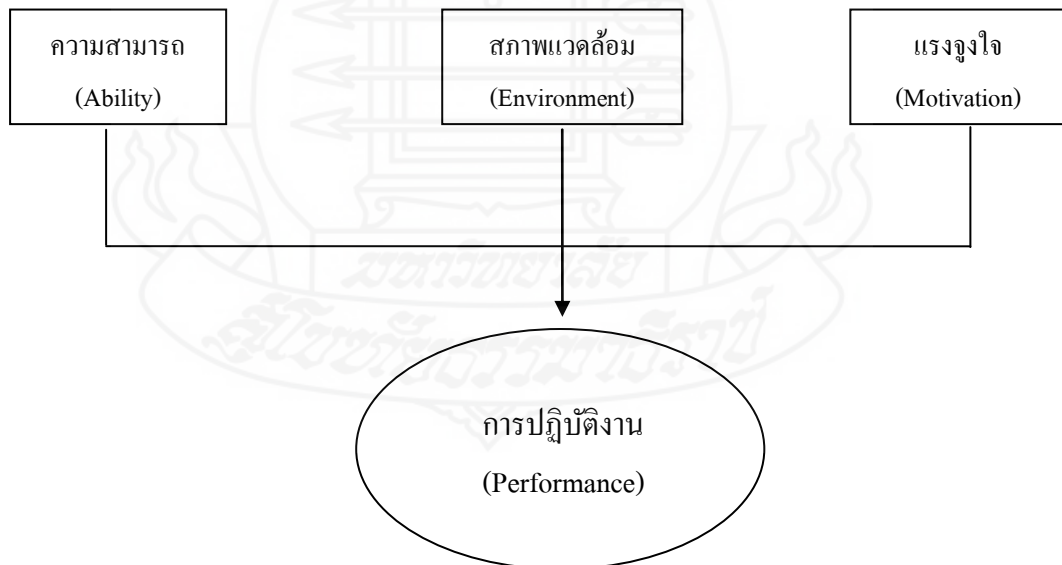
Schermerhorn , Hut and Osborn (2000: 1-7 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 305) ได้กล่าวถึงพื้นฐานของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

แรงจูงใจซึ่งเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่มควบคุม รักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายใน ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้ (Certo, 2000: 555 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 305) มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร การพักผ่อน และที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการอื่นๆ ด้วยเช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น

และความรู้สึกที่ดี การให้ การประสบความสำเร็จ และแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้แรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อาจใช้วิธีเดียวกันกับผู้บริหารด้วยแรงจูงใจผู้บริหารให้เกิดความพึงพอใจแก่ตน

สิ่งจูงใจ (Motivation) เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เช่น ทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น มีโอกาสสำหรับการเจริญเติบโตและการยอมรับของบุคคลตลอดจนความรู้สึกต้องการความสำเร็จ (Bateman and Snell, 1999: 1-4 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545: 306) หรือเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือ อิทธิพล (Forces) ในแนวคิดของฝ่ายจัดการจะต้องศึกษาถึงความพอใจของบุคคล และพยายามสร้างความพึงพอใจให้สูงแต่มีระดับแรงจูงใจที่ต่ำเพื่อเป็นการประหยัดต้นทุน ซึ่งทั้งสองอย่างจะมีลักษณะตรงข้ามกัน สิ่งที่ต้องระมัดระวังคือ บุคคลมักจะรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับจากตำแหน่งหน้าที่ น้อยกว่าความต้องการ

หลักพื้นฐานของแรงจูงใจ (Fundamental of Motivation) การศึกษาถึงอิทธิพลซึ่งกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ใช่สิ่งง่าย การที่พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีการปฏิบัติงานที่สามารถทำให้บรรลุความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ การที่พนักงานมีการปฏิบัติงานในระดับต่ำ พนักงานเสียกำลังใจและเริ่มขาดงาน เหล่านี้เป็นสาเหตุมาจากแรงจูงใจ ซึ่งการปฏิบัติงานขึ้นกับปัจจัย 3 ประการคือ (1) ความสามารถ (2) สภาพแวดล้อม (3) แรงจูงใจ



ภาพที่ 2.1 ส่วนประกอบของการปฏิบัติงาน (Component's Of Performance)

กระบวนการของการจูงใจ (Motivation Process) กระบวนการของการจูงใจเริ่มต้นด้วย

1. มีความต้องการ (Needs) เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลที่ไม่สมหวัง
2. บุคคลจะพิจารณาหาวิธีที่สนองความพึงพอใจเกี่ยวกับความต้องการงานที่ทำ ท้าย ค่าตอบแทนสูง และการยอมรับจากกลุ่มงาน
3. ความต้องการเหล่านี้นำไปสู่กระบวนการการตัดสินใจของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการมีพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมาย
4. สามารถกระตุ้นโดยการให้รางวัล
 - 1) รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่เกิดจากประสบการณ์ภายในซึ่งเป็นผลจากพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความต้องการความสำเร็จ
 - 2) รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลซึ่งจัดหาโดยบุคคลอื่นเป็นผลลัพธ์จากพฤติกรรมเฉพาะอย่าง กรณีนี้รางวัลภายนอกอาจจะเป็นเงินเพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานก็ได้



ภาพที่ 2.2 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model Motivation)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 307

2.3 ประเภทของการจูงใจ

ราณี อธิชัยกุล (2550: 9-6) ได้แบ่งประเภทของการจูงใจออกเป็น 2 ประเภทหลักๆ ได้แก่

1. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง รางวัลตอบแทนที่องค์กรจัดให้ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ประโยชน์และบริการ เงินรางวัล โบนัส สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น รางวัลตอบแทนเหล่านี้มักได้รับตามระดับในองค์กร

2. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง รางวัลตอบแทนทางจิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกภายในจิตใจเมื่อสามารถทำงานได้ผลดี เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย โอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน ความท้าทายของงานหากสำเร็จ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีในที่ทำงาน เป็นต้น การจูงใจภายในนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

วุฒิชัย จ้านง (2525: 37) ได้ให้ความหมายของสิ่งจูงใจ (Incentive) หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานและมีผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้ได้ตามเวลาที่กำหนด สิ่งจูงใจอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ สิ่งจูงใจ ที่เป็นเงิน และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive)

สิ่งจูงใจประเภทนี้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอาจจำแนกได้เป็นลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. การจ่ายเงินค่าตอบแทน หรือค่าจ้างตามเกณฑ์ เป็นวิธีที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในลักษณะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน และยังเป็นตัวกำหนดตำแหน่งงานด้วย
2. การพิจารณาจ่ายเงินค่าตอบแทนหรือเงินชดเชย ซึ่งอาจเกิดจากระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามลำพังเช่น ค่าคอมมิชชั่น ค่าตอบแทนที่ทำงานเป็นชิ้น หรือเป็นงวด ซึ่งต้องพิจารณาตามความรับผิดชอบ ความรู้ความชำนาญ หรือความเสี่ยง
3. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เป็นวิธีที่มีประสิทธิผลมากอีกวิธีหนึ่งเพราะคนจะได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่นๆ
4. การจ่ายโบนัส
5. การให้ผลประโยชน์พิเศษที่อาจไม่เป็นรูปตัวเงิน แต่สามารถทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจของผู้รับดีขึ้น

สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non - financial Incentive)

ในการจูงใจให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากเงินแล้วคนยังต้องการการยอมรับนับถือ สถานภาพ เกียรติยศ ความภูมิใจในความสำเร็จ แต่แรงจูงใจที่ไม่ใช่เงินต้องคำนึงถึงระดับความรับผิดชอบของพนักงานด้วย เช่น ถ้าพนักงานมีฐานะเป็นลูกจ้าง อาจต้องการสิ่งจูงใจที่เป็นรูปตัวเงินมากกว่าผู้บริหารระดับต้น กลางและสูง เพราะตำแหน่งชื่อเสียงต่างๆ หรือการยอมรับนับถือในกลุ่มผู้ร่วมงานจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองได้

1. การให้รางวัลตอบแทนที่เป็นสัญลักษณ์แสดงสถานภาพ เช่น ห้องทำงานส่วนตัว การได้รับเป็นสโมสรชั้นนำ

2. การให้โอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้พนักงานเห็นโอกาสเจริญก้าวหน้า และพยายามเพิ่มขีดความสามารถให้กับงาน

3. การแสดงออกซึ่งการรับรู้ในผลงาน เช่น การกล่าวชมเชยต่อหน้าและกับบุคคลอื่น ๆ เมื่อพนักงานทำงานได้ประสบความสำเร็จ การมอบรางวัลเพื่อประกาศเกียรติคุณ

4. การจัดของรางวัลมอบให้เป็นพิเศษ หรือสวัสดิการต่างๆ

ปัจจุบันการจัดประเภทสิ่งจูงใจยังหาข้อสรุปที่แน่นอนไม่ได้ ซึ่งทัศนคติของนักวิชาการได้แยกออกเป็น 2 แนวคิด ดังนี้

แนวคิดที่ 1 มองว่าเงินเดือนและสวัสดิการไม่ใช่สิ่งจูงใจโดยให้นิยามว่า หมายถึงสิ่งตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากที่ได้รับตามปกติ

แนวคิดที่ 2 ได้จัดเงินเดือนและสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจตัวหนึ่งโดยอ้างถึงความหมายของสิ่งจูงใจที่หมายถึงสิ่งจูงใจให้พนักงาน

การจัดสิ่งจูงใจที่เหมาะสม สร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานและก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีดังนี้

1. พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่และมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นผลงานที่ออกมาจะมีคุณภาพและปริมาณที่ได้จะเพิ่มสูงขึ้น

2. เกิดความสามัคคีในหมู่พนักงานด้วยกัน ทำให้การประสานงานในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น

3. พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานและสนใจในปัญหาต่างๆ ทั้งในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ รวมถึงกลุ่มอื่นที่ต้องประสานงานด้วย พร้อมทั้งยังเสนอแนะวิธีการปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานได้

4. เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ช่วยลดปัญหาการขัดคำสั่ง การโต้แย้ง การลาออก การเลิ้งงาน

5. การควบคุมงานระเบียบข้อบังคับต่างๆ สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การฝ่าฝืนกฎระเบียบลดน้อยลง

6. พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายแรงงาน

7. สร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

โดยทั่วไป รูปแบบการจัดสิ่งจูงใจของแต่ละองค์กร ยังคงมีลักษณะคล้ายกัน ซึ่งแต่ละองค์กรจะตั้งเงื่อนไขการให้สิ่งจูงใจ แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม สิ่งสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาในการเลือกใช้สิ่งจูงใจเพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ นอกจากเรื่องความต้องการของพนักงานยังต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการเลือกใช้สิ่งจูงใจแต่ละชนิด ซึ่งแต่ละตัวจะมีทั้งข้อดี และข้อเสียแตกต่างกันโดยสังเขปดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน

1.1 เงินเดือนนิยมใช้เป็นรายได้หลักของพนักงาน ทั่วไป การจูงใจพนักงานในระยะสั้นด้วยวิธีนี้จะใช้ไม่ค่อยได้ผล แต่พนักงานก็จะให้ความสำคัญมากเป็นพิเศษ เพราะมีผลโดยตรงต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หากองค์กรมีกลไกในการประเมินผลงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ผู้บริหารก็สามารถใช้เงินเดือนเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างดี

1.2 ค่าคอมมิชชั่น โดยทั่วไปจะคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของยอดขายนิยมนำมาใช้กับพนักงานขาย เป็นรายได้ที่ขึ้นอยู่กับความสามารถและความขยันของพนักงานเอง เช่น หากองค์กรกำหนดค่าคอมมิชชั่นไว้สูงพนักงานก็จะเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่ก็มีข้อควรระวังคือคุณภาพการให้บริการของลูกค้าอาจแย่ง เพราะจะมุ่งทำยอดขายเพียงอย่างเดียว

1.3 โบนัส ปัจจุบันการให้โบนัสมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น

- โบนัสประจำปี ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดตามแต่จะเห็นสมควร อาจจะมีหรือไม่มีก็ได้ มากหรือน้อยก็ได้ ซึ่งจะไม่ค่อยได้ผลหากผู้บริหารต้องการสร้างแรงจูงใจในระยะสั้น

- โบนัสที่ให้ตามปริมาณของผลงาน หากพนักงานผลิตงานออกมา มาก ก็จะได้โบนัสในส่วนนี้มากวิธีการนี้อาจจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาการทำงาน แต่ข้อเสียคือการก่อให้เกิดการชิงดีชิงเด่น และ ความขัดแย้งในหมู่พนักงานได้

- โบนัสที่ได้จากผลกำไรที่เกิดจากการดำเนินงานของบริษัท แล้วนำมาแบ่งสรรกันในกลุ่มพนักงาน ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีได้มากกว่าการให้โบนัสตามปริมาณของผลงาน แต่มีข้อเสีย คือไม่สามารถกระตุ้นพนักงานเป็นรายบุคคลได้

- บำเหน็จบำนาญที่พนักงานจะได้หลังเกษียณ วิธีนี้จะสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้น้อยเมื่อเทียบกับวิธีอื่น เพราะมีเงื่อนไขระยะเวลาที่ยาวนานมากแต่ก็มีข้อดีคือพนักงานจะเกิดความมั่นใจในตัวของกิจการ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

2.1 การอบรม การส่งไปดูงาน องค์การจัดให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การมากกว่าสิ่งจูงใจอื่นๆ แม้ว่าจะได้รับความสนใจจากพนักงาน ไม่มากนัก แต่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

2.2 การจัดสวัสดิการต่างๆ แม้จะไม่ช่วยให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากนัก แต่การจัดสรรสวัสดิการที่ดีจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าองค์การไม่เอาเปรียบพนักงาน

2.3 ของรางวัลต่างๆ เช่น เงินรางวัลเชิดชูเกียรติ ใบประกาศเกียรติคุณ การประกาศเกียรติคุณในข่าวสารขององค์การ เป็นต้น และหากองค์การต้องการให้เกิดผลดียิ่งขึ้น การมอบรางวัล ควรกระทำต่อหน้าพนักงานอื่นๆ ข้อดีคือ พนักงานที่ได้รับรางวัลจะเกิดความภูมิใจ และรักองค์การ และยังเป็นการกระตุ้นพนักงานทั่วไปอีกด้วย

2.4 การให้ทุนการศึกษาต่อ โดยองค์การออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดจะได้รับความสนใจจากพนักงานมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปคือ การจัดสิ่งจูงใจสำหรับพนักงานไม่ใช่เรื่องยาก แต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายหากองค์การต้องการที่จะจูงใจและรักษาพนักงานที่ดีไว้ การจัดสิ่งจูงใจควรจะเป็นลักษณะที่ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนพนักงานไม่สับสนและเป็นธรรม ซึ่งการจัดสิ่งจูงใจที่ดีควรมีทั้งผลตอบแทนที่ให้ความรู้สึกมั่นคงคือเงินเดือน และส่วนที่เป็นผลตอบแทนพิเศษเพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

2.4 ความสำคัญของการจูงใจบุคลากร

แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานของบุคคลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการความสำเร็จขององค์การ เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคล และการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์การ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจไว้ดังนี้

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์ (2551: 8-40) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการจูงใจต่อองค์การไว้ว่า การจูงใจเป็นเรื่องของผู้บริหารหรือหัวหน้าทุกคน เพราะผู้อยู่ในตำแหน่งงานเหล่านี้ต้องทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชา และเป็นผู้รับผิดชอบต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ความรู้ในเรื่องการจูงใจสามารถช่วยนักบริหารได้หลายประการ กล่าวคือ ช่วยในการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนประเภทต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการที่สามารถดึงดูดใจคนที่มีความรู้ความสามารถตามที่องค์การต้องการให้มาสมัครทำงาน และอยู่กับ

องค์กรตลอดไป ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและต่อฝ่ายบริหารทำให้เขาทั้งหลาย ตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดผลผลิตตามที่องค์กรกำหนดไว้ หรืออาจทำให้มากกว่าที่องค์กรคาดหวัง ให้เขาทำ ช่วยให้บุคลากรขององค์กรมีขวัญ กำลังใจ ในการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อ องค์กร (Organizational Loyalty) และมีทัศนคติที่ดีต่อฝ่ายบริหาร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อสามารถจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชา ทำงานอย่างกระตือรือร้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล พนักงานสามารถทุ่มเทความสามารถ ให้กับองค์กรจนบรรลุผลสำเร็จตามต้องการ

พรหมฉาย ทรรศน์ประภา (2529: 44) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า “การจูงใจนั้นเกิดจากสมมติฐานที่ว่า โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มิได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถด้าน ต่างๆ ที่เขามีอยู่เสมอ การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับ ว่าเขาจะเต็มใจทำอะไรไหน ถ้าสิ่งที่จูงใจตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็แรงกระตุ้น ให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และการจูงใจที่เหมาะสมจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจ ของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรของเขามากขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาเหตุและผล ของพฤติกรรมตลอดจนองค์ประกอบต่างๆ ที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางใดทางหนึ่งของ มนุษย์ด้วย เมื่อมนุษย์มีความไม่พอใจบางอย่าง เขาก็อาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา แต่ถ้า มนุษย์มีความพอใจในองค์กรของตนแล้ว เขาก็อาจจะทุ่มเทพลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่ องค์กรของเขามากขึ้น ระดมกำลังผลิตอันจะเป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และ สร้างสรรค์งานที่นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานตามปกติด้วย”

สมยศ นาวิการ (2533) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า ผู้บริหารควรปฏิบัติต่อคนงานในฐานะสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ คอยดูแลสวัสดิการ เพิ่มสิ่งจูงใจ ปรับปรุง สภาวะแวดล้อมในการทำงาน และส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้ได้อยู่เสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยอันสำคัญที่ จะสร้างความพอใจให้กับพนักงาน และสร้างความสำเร็จทั้งในความต้องการของพนักงานเองและ บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

นิสากร สุขะกาตี (2548: 13-14) ได้ให้ความสำคัญของแรงจูงใจว่า เป็นการแสดง พฤติกรรมของมนุษย์ เกิดขึ้นเพราะความต้องการได้รับการตอบสนอง ความต้องการไม่ว่าจะเป็น การกระตุ้นจากภายในและภายนอก ย่อมจะกำกับให้เขาแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเพื่อให้ได้ปัจจัยจูง ใจหรือเป้าหมายต่างๆ ที่ต้องการ พฤติกรรมของคนที่แสดงออกมาทุกครั้งจึงมีจุดมุ่งหมายเสมอ ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้ให้การตอบสนอง จึงสมควรที่จะเลือกให้ในสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานกำลังมุ่งหวัง อยากรจะได่ หากฝ่ายบริหารให้ได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ พฤติกรรมก็จะไปไปในทาง

ที่คาดหวัง การควบคุมพฤติกรรมต้องกระทำโดยการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายภายใต้สถานการณ์เดียวกัน มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ ความสามารถ มีสติปัญญาตลอดจนมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่มีปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่ง คือ การที่บุคคลได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการทำงานมากขึ้นแตกต่างกันไปด้วยการจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

โดยปกติแล้ว การปฏิบัติงานของบุคคลจะถูกกำหนดจากปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การจูงใจในการทำงาน (Motivation) เป็นความปรารถนาที่บุคคลต้องการที่จะทำงาน
2. ความสามารถในการทำงาน (Ability) เป็นความสามารถที่บุคคลจะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) เป็นการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการทำงานนั้น

การพิจารณาปัจจัยทั้ง 3 ประการข้างต้น สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ในการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพหรือขาดประสิทธิภาพก็ได้ กล่าวคือ ถ้าการปฏิบัติงานใดๆ ที่ผู้บริหารพบว่า ผู้ปฏิบัติงานขาดความสามารถในการทำงาน ผู้บริหารสามารถแก้ไขได้โดยการจัดฝึกอบรมการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้เนื่องจากขาดทรัพยากรในการทำงาน ผู้บริหารก็สามารถแก้ไขได้ แต่ความยุ่งยากในการแก้ปัญหาจะมากขึ้นและเป็นการทำลายความสามารถของผู้บริหารเป็นอย่างยิ่ง ถ้าพบว่าผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะว่าพฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อนยากที่จะเข้าใจและที่สำคัญเนื่องจากการค้นหาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ค้นหาได้ยากมาก เพราะเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น

สิริลักษณ์ สุอังคะ (2548: 24) กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจว่า ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ 2 ประการ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุและสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความรู้สึกและจิตใจ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินและสิ่งของ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความรู้สึกและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความต้องการมีชื่อเสียง การได้รับการยกย่องนับถือ ความมั่นคง ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานของตนเอง

บงกชธร เพิกนิล (2550: 14) ได้ให้ความสำคัญของแรงจูงใจว่ามีความสำคัญต่อบุคลากรทุกคนในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารถ้ารู้จักเทคนิควิธีการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานย่อมสามารถทำให้งานประสบความสำเร็จ

ซูชาติ โชติเสน (2551: 21) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่า เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อยู่เสมอ การใช้กำลังบังคับ อาจทำให้ประสิทธิภาพของงานต่ำ ไม่ใช่วิธีแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแต่อย่างใด การจูงใจแบบปฏิบัติเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องสนใจศึกษาถึงปัจจัยในอันที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่คืออยู่เสมอ และจะต้องเปรียบเทียบสถานการณ์ของการจูงใจในการหล่อหลอมจิตใจของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะก่อให้เกิดพลังสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ต้องการ และตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

บุษบา รัตนมงคล (2551: 14) ได้ให้ความสำคัญของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน

สรุปความสำคัญของแรงจูงใจได้ว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จสูง มีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขันและมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น แต่ถ้าขาดแรงจูงใจ คนนั้นก็มักจะหดหู เศร้าหมองและไร้พลังที่จะทำงาน การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุสัมฤทธิ์ผลตามต้องการ

การจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ตามปกติเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่างมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงจูงใจ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างพลังความสามารถออกมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญมีดังนี้ คือ

1. ความสำคัญต่องานขององค์กร บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานย่อมทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพที่ดี สามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่องค์กรและแก่ตัวผู้ปฏิบัติงาน

2. ความสำคัญต่อตัวผู้ปฏิบัติงานโดยตรง กล่าวคือ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจและเกิดสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานเป็นพลังกระตุ้นให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผลงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย กิตติมา ปรีดีดิลก (2529: 174) ได้ระบุถึงประโยชน์ของแรงจูงใจไว้ดังนี้

1. คนงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือในการทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่และช่วยเหลือกันทำงาน
4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์มุ่งทำงานอย่างเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

2.5 ประโยชน์ของแรงจูงใจ

การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานที่จะขาดเสียไม่ได้ ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และผลจากการจูงใจจะเป็นผลต่อเนื่องไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร มีผู้กล่าวถึงประโยชน์ ของแรงจูงใจไว้ดังนี้

สุพัทธรา สุภาพ (2541: 125– 26) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของแรงจูงใจในการบริหารงานไว้ดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กร เป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยสามัคคี
3. สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
4. เสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. ทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อกูลและจูงใจให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆในองค์กร เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและองค์กร
7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจ ในการทำงาน
8. แรงจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

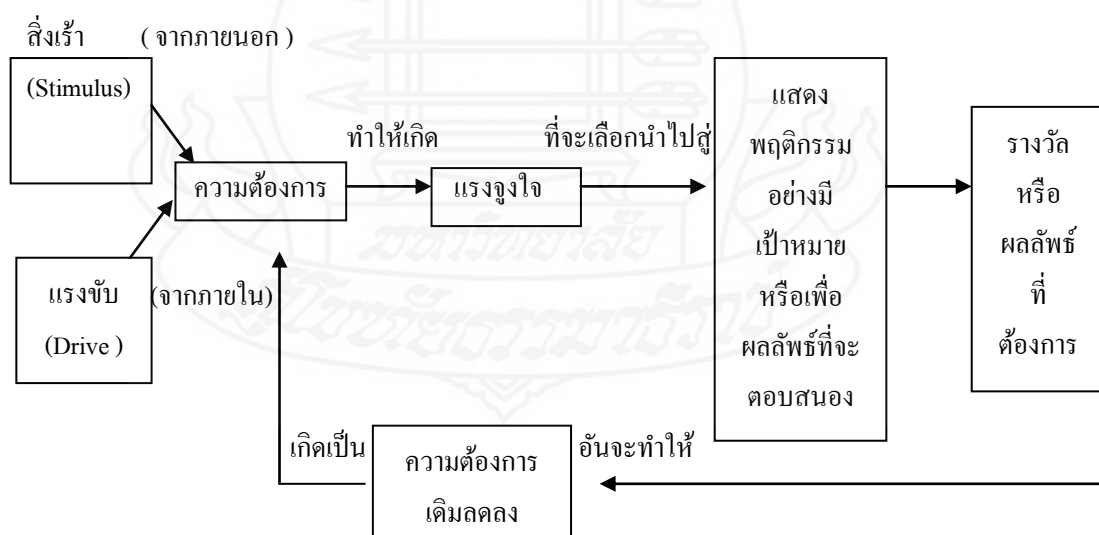
จากการศึกษาสิ่งที่ปรากฏค่อนข้างแน่ชัดก็คือ การจูงใจ ขวัญของคนงาน และผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ จะมีความสัมพันธ์กันเสมอ ถ้าหากขวัญของคนงานดีหรือสูงอยู่แล้ว ก็จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้นด้วย กล่าวคือถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองสิ่งจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ขวัญของเขาดี ดังนั้นการที่ผู้บริหารจัดให้บุคลากรได้มีโอกาสตอบสนองสิ่งจูงใจของตนแล้ว ขวัญและกำลังใจก็จะสูงขึ้น และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรตามไปด้วย เรากล่าวโดยสรุปได้ว่า การทำงานของแต่ละบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับ

กับแรงจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้แต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจทั้งที่เป็นปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อยู่เสมอ ต้องศึกษาวิธีการที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การให้ตรงกับความต้องการเลือกใช้เทคนิควิธีใดถูกต้องเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิผลในองค์การ

2.6 กระบวนการของการจูงใจ

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีทั้งความต้องการที่เกิดจากภายในอาจเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ ว่าเป็นตัวกระตุ้นและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจเป็นรางวัล ชื่อเสียงเกียรติยศ คำชมเชยยกย่อง ซึ่งไม่คงทนถาวร ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ได้มีการศึกษาและเสนอแนวคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจดังนี้

สุพานี สฤณภูวนิช (2549: 194-195) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการของการจูงใจจะเริ่มจากการที่คนเรามีความต้องการ (Needs) บางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากแรงขับที่เกิดจากภายในจิตใจของเรา เช่น ความหิว ความกระหายหรือความอยากได้ในบางสิ่งบางอย่าง หรืออาจเกิดจากสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจ (Incentives) จากภายนอกมากระตุ้นให้เราเกิดแรงจูงใจบางสิ่งบางอย่างขึ้นมา ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงกระบวนการของการจูงใจ

ที่มา: สุพานี สฤณภูวนิช, 2549: 194-195

2.7 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นพลังที่ชี้และนำไปสู่เป้าหมายของการทำงาน จากแนวคิดที่กล่าวมาสรุปแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจได้ว่า สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุหรือไม่ใช่วัตถุก็ได้ แต่มีความหมายถึงสิ่งของที่ตอบสนองความต้องการทางกายหรือตอบสนองต่อความพึงพอใจทางจิตใจที่ใ้บุคคลกรเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัล เพื่อผลประโยชน์ทางอุดมคติ รวมทั้งเป็นการได้แสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร

ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารใช้เพื่อทำการวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา และวิเคราะห์ถึงระบบวิธีการจูงใจที่จะนำมาใช้ว่าเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรในองค์กรหรือไม่ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้เห็นความสำคัญ และให้ความสนใจต่อความรู้สึกความต้องการของบุคคลในองค์กร โดยเห็นความสำคัญว่าการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรนั้นจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรที่มีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่เป็นแรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายทฤษฎี จากการวิจัยพบว่า ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทุกทฤษฎีต่างก็มีความคล้ายกันและเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ทฤษฎีความต้องการที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่รู้จักและมีอิทธิพลมากที่สุดสำหรับผู้บริหารที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมีดังนี้

1) ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (Need/ Content Theories of Motivation)

มาส โคลว์เป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยวิทยา โดยเขาได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎี ที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น โดยมาส โคลว์มีฐานแนวคิดหรือสมมติฐานทางทฤษฎี 3 ประการคือ

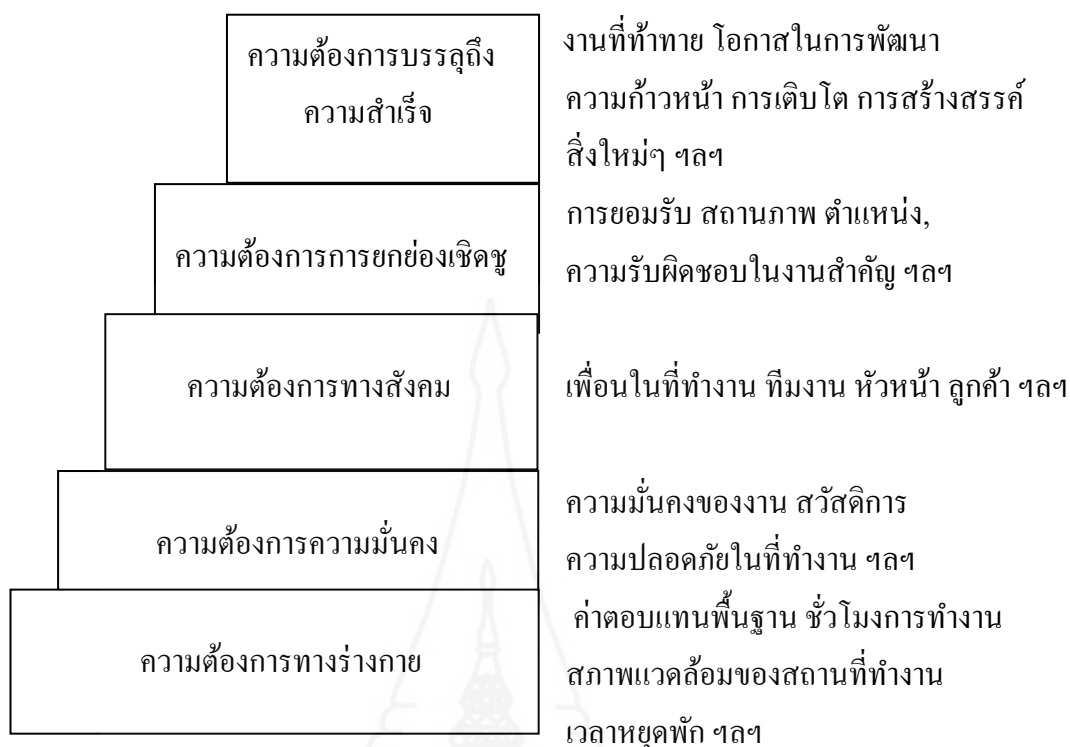
ประการที่ 1 มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการอย่างไม่ที่สิ้นสุด มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาและมากขึ้นเรื่อยๆ สิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับหรือมีอยู่แล้ว เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการด้านอื่นๆ จะเกิดขึ้นแทนที่ กระบวนการอย่างนี้จะเกิดขึ้นต่อเนื่องไม่มีวันยุติ

ประการที่ 2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมอีก แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป

ประการที่ 3 ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดได้เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองจนเต็มที่แล้ว ความต้องการในลำดับสูงขึ้นและมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการขึ้นไปเรื่อยๆ

ทฤษฎีของ อับบราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) (วิทยา ด้านดำรงกุล, 2546: 272-273) ถือได้ว่าเป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมสูงสุดและเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาความคิดอื่นๆ ซึ่งมาสโลว์ (Maslow) เชื่อว่ามนุษย์ถูกจูงใจจากความต้องการหลายอย่างที่จัดเรียงไว้เป็นลำดับขั้นจากล่างสุดไปถึงสูงสุดรวม 5 ชั้น ความต้องการในระดับล่าง (Lower-order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคง และความต้องการทางสังคม ความต้องการในระดับบน (Higher-order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องเชิดชู ความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ ความต้องการแต่ละชนิดและวิธีการตอบสนองของผู้บริหาร

ความต้องการขั้นแรกสุดเป็นไปเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ คือ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือปัจจัยสี่ เมื่อได้ในสิ่งเหล่านี้แล้วมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับถัดมาคือ ความต้องการความมั่นคง (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกปลอดภัยมั่นคง ปราศจากความกลัวและหวาดระแวง เมื่อบรรลุในสิ่งเหล่านี้แล้วความต้องการที่สูงขึ้นจะตามมา คือ ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะสร้างสัมพันธ์และได้รับความสัมพันธ์หรือการยอมรับจากบุคคลอื่น ความต้องการขั้นถัดมาคือ ความต้องการ การยกย่องเชิดชู (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และได้รับการยกย่องนับถือ ชื่นชมและเห็นความสำคัญจากบุคคลอื่น ความต้องการในขั้นสูงสุดคือความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ระดับสูงสุดของศักยภาพของตน ต้องการเห็นความสำเร็จและความเติบโตของตนเอง ตลอดจนได้ทำในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้ให้เป็นความจริง ความต้องการในลำดับสูงสุดนี้ไม่อาจจะบรรลุได้อย่างสมบูรณ์เลย เพราะเมื่อมนุษย์ทำงานเพื่อพัฒนาความสามารถของตัวเองขึ้นไปเรื่อยๆ ศักยภาพและความใฝ่ฝันที่จะบรรลุถึงความสำเร็จก็จะเติบโตขึ้นไปเรื่อยๆ ด้วยเช่นกัน ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และการตอบสนองขององค์กร

ที่มา: วิทยา คำนดารงกุล, 2546: 273

มาสโลว์ได้นำเสนอหลักการที่สำคัญสองประการที่อธิบายเหตุผลที่ความต้องการดังกล่าวส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ หลักการแรกคือ **หลักแห่งความพร่อง** (Deficit Principle) ที่กล่าวว่าความต้องการที่ได้รับการตอบสนองหรือเติมเต็มแล้ว (Satisfied Needs) จะไม่สามารถ จูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้ พฤติกรรมใดๆ ที่เกิดขึ้นจึงเป็นพฤติกรรมที่ความต้องการจะตอบสนองความต้องการที่ยังพร่องหรือยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น

หลักการที่สองคือ **หลักแห่งความก้าวหน้า** (Progression Principle) ที่กล่าวว่าความต้องการในลำดับใดลำดับหนึ่ง จะไม่สามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้จนกว่าความต้องการในลำดับล่างที่ต่ำลง ไปขึ้นหนึ่งจะได้รับการตอบสนองหรือเติมเต็มแล้วเท่านั้น ซึ่งเท่ากับว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะก้าวหน้าจากขั้นหนึ่งไปสู่อีกขั้นหนึ่งอย่างเป็นขั้นตอนตามลำดับขั้นความต้องการ มนุษย์จะต้องตอบสนองความต้องการในระดับล่างของตนเสียก่อน จึงจะก้าวไปสู่การตอบสนองความต้องการระดับที่สูงขึ้น

ทฤษฎีของมาสโลว์เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในบรรดาผู้บริหารในช่วงทศวรรษที่ 1960-1970 เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีเหตุผลและง่ายต่อความเข้าใจ แม้ว่าจะไม่มีการวิจัยใดๆ สนับสนุนหลักแห่งความปรองและหลักแห่งความก้าวหน้า เป็นจริงขนาดไหนก็ตาม ตัวมาสโลว์เองก็ไม่ได้ทำการทดลองเพื่อจะสนับสนุนทฤษฎีของตนเองแต่อย่างไร

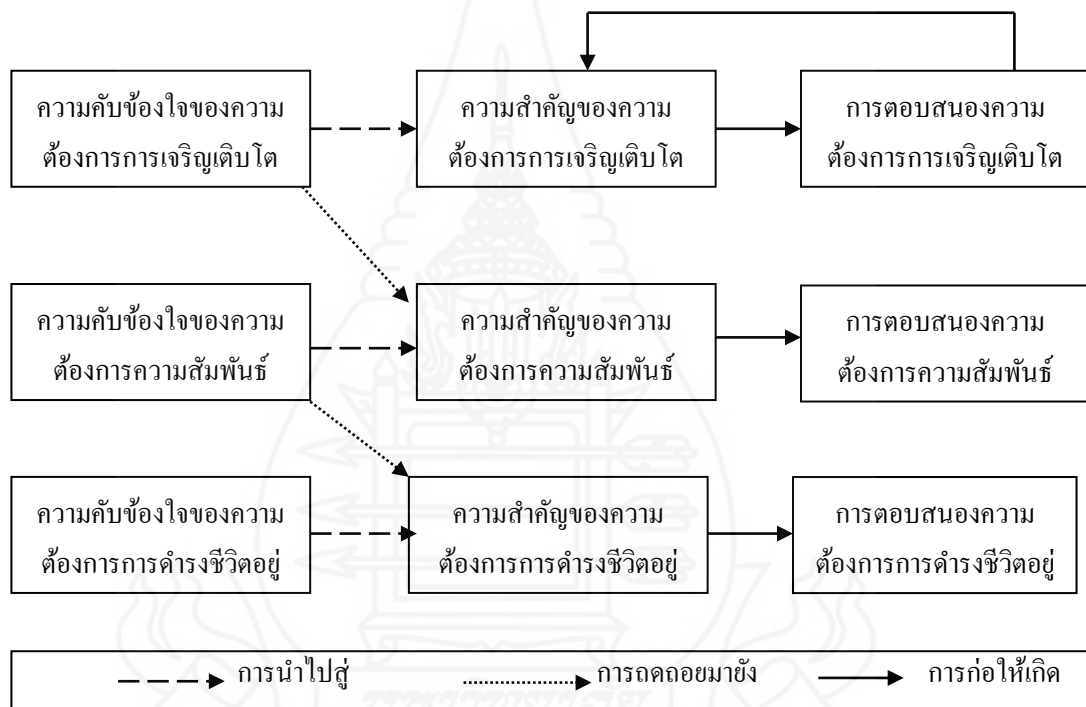
อย่างไรก็ตาม ประโยชน์ที่ได้รับจากทฤษฎีของมาสโลว์คือ ข้อเสนอที่ว่าบุคลากรในองค์กรมีความต้องการที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจะต้องเข้าใจความต้องการของพนักงาน และตอบสนองความต้องการเหล่านั้นเมื่อบุคลากรสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ ด้วยการทำเช่นนี้ผู้บริหารจะสามารถเชื่อมโยงความต้องการของบุคลากรเข้ากับความต้องการขององค์กร และทำให้บุคลากรแน่ใจว่าเมื่อทำผลงานที่ดีให้กับองค์กรย่อมจะได้รับในสิ่งดีที่เป็นที่ต้องการเสมอ

ดังนั้น หากจะนำทฤษฎีของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้ในการจูงใจของบุคลากรในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของแต่ละบุคคลซึ่งอาจจะเหมือนหรือต่างกันจัดแบ่งความต้องการเหล่านั้นออกเป็นกลุ่ม ๆ แล้วจึงตอบสนองความต้องการของเขาเหล่านั้นเท่าที่จะทำได้เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตั้งใจปฏิบัติงาน ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

2) ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) (วิทยา ด้านดำรงกุล, 2546: 273-274) เป็นลูกศิษย์ของมาสโลว์เพื่อให้เกิดความง่ายยิ่งขึ้น โดยเขาขุบความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์เหลือเพียง 3 ชั้น เรียงลำดับจากต่ำไปสูง คือ **ความต้องการที่จะอยู่รอด (Existence Needs-E)** เป็นความต้องการที่จะมีสิ่งต่างๆ เพื่อการยังชีพ **ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs-R)** เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น และ**ความต้องการความเติบโต (Growth Needs-G)** เป็นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความเติบโตก้าวหน้าและมีความสามารถเพิ่มขึ้น ความแตกต่างอีกประการหนึ่งของทฤษฎีนี้จากทฤษฎีของมาสโลว์คือ ทฤษฎีนี้ไม่เชื่อว่าความต้องการในระดับล่างจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ก่อนแล้วความต้องการในระดับที่สูงถัดไปจึงจะเกิดขึ้น สำหรับทฤษฎี ERG ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสามอย่างพร้อมกัน สามารถสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ได้ในเวลาใดเวลาหนึ่ง อัลเดอร์เฟอร์ไม่ได้ระบุด้วยว่า ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง แล้วจะไม่มีผลต่อการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมเหมือนผลสรุปของมาสโลว์

แม้ว่าความต้องการทั้งสามในทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์จะเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปหาขั้นสูงเหมือนกับของมาสโลว์ แต่การได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มีความซับซ้อนกว่าและเป็นไปตามหลักการ ความคับข้อง-ความถดถอย (Frustration-Regression Principle) ที่อธิบายว่าหากมนุษย์ไม่อาจจะสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปได้แล้ว เขาก็จะบรรเทาความคับข้องด้วยการถดถอยมาหาความต้องการในระดับต่ำกว่า แม้ความต้องการนั้นจะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามตัวอย่าง เช่น พนักงานคนหนึ่งอาจจะไม่สามารถก้าวขึ้นไปสู่การเติบโตก้าวหน้าซึ่งเป็นการต้องการในระดับสูงได้ เขาอาจจะถดถอยมาหาความต้องการในระดับต่ำลงมาด้วยการหันมาทุ่มเททำงานเพื่อให้มีเงินมากขึ้นแทน ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองความต้องการของทฤษฎี ERG

ที่มา: สมยศ นาวิกาน, 2540: 309

ดังนั้น สำหรับทฤษฎี ERG ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็ยังสามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้ ทฤษฎีนี้จึงมีความยืดหยุ่นมากกว่าทฤษฎีของมาสโลว์ด้วยความเชื่อที่ว่ามนุษย์อาจจะก้าวขึ้นหรือก้าวลงบนลำดับขั้นของความต้องการได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้นๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ มีความยืดหยุ่นอยู่ในตัวของทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการตามลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์แต่ในอีกทางหนึ่งก็กล่าวถึงความต้องการที่อาจเกิดขึ้นพร้อมกันมากกว่าที่หนึ่งระดับขั้น การนำทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์มาประยุกต์ใช้ในการบริหาร ผู้บริหารต้องศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสร้างเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ดีต่อไปได้

3) ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Motivation Theory)

(จันทรานี สงวนนาม, 2545: 208)

แมคเคลแลนด์เป็นนักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคมผลของการศึกษาความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ประการคือ

ประการที่ 1 ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Needs for Achievement) เป็นความปรารถนาจะทำสิ่งใดให้ความสำเร็จล่วงหน้าไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ มีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ

ประการที่ 2 ความต้องการความรักและความผูกพัน (Needs for Affiliation) เป็นความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ต้องการเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น ความปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือ ตลอดทั้งความต้องการที่จะได้รับการยกโทษจากบุคคลอื่นเมื่อกระทำผิดด้วย

ประการที่ 3 ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) ได้แก่ ความต้องการมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่างๆ ต่อการมีอิทธิพลเหนือสถานการณ์เหล่านั้นด้วย

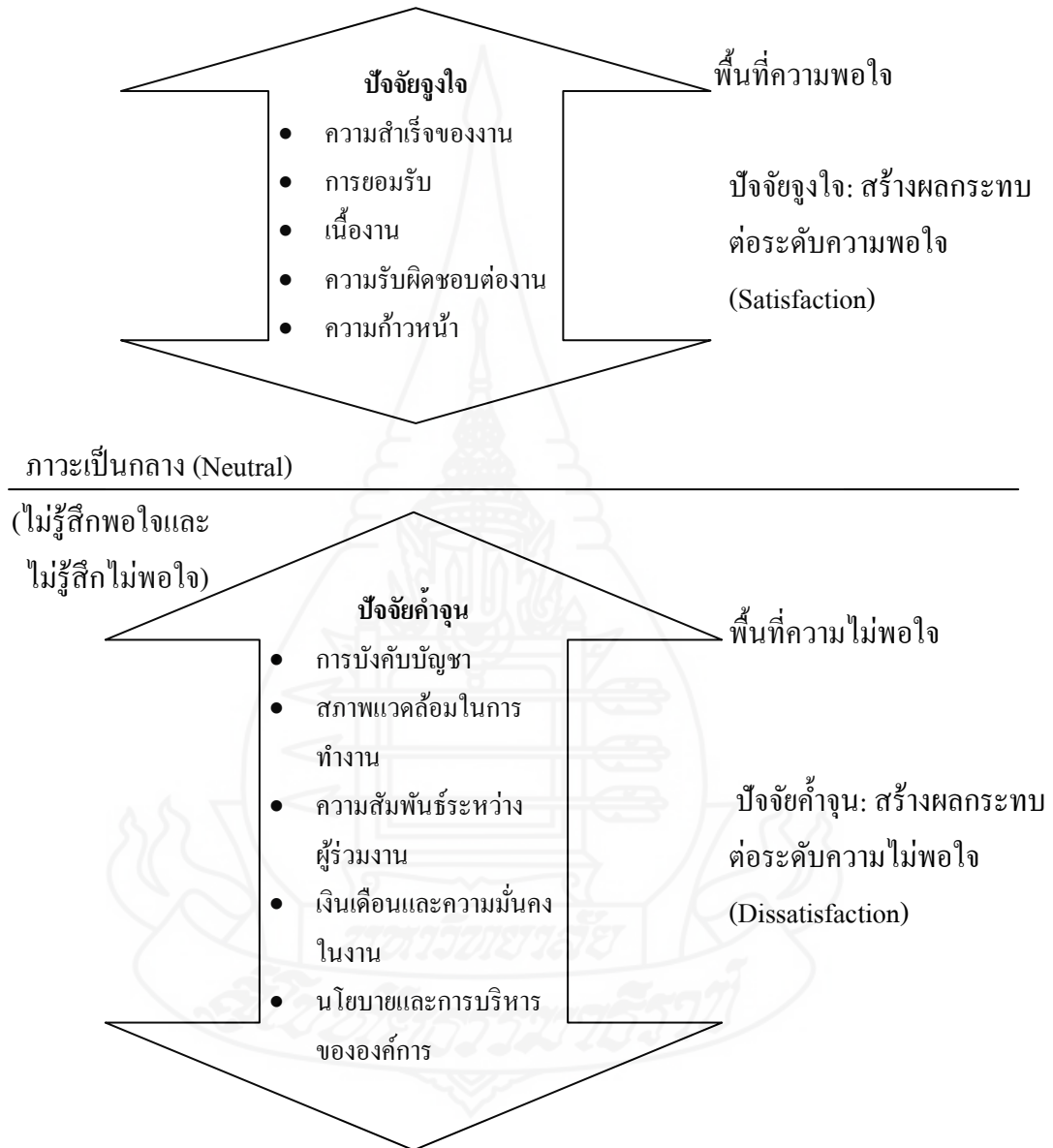
ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Motivation Theory) เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจว่าผู้ที่ทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จต้องมีแรงจูงใจด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำได้โดยการกระตุ้นความต้องการด้านสัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ ความต้องการทั้งสามด้านไม่มีการเรียงลำดับที่ตายตัว ไม่มีความพอใจ ความก้าวหน้า หรือความคับข้องใจ การถดถอย ระหว่างความต้องการ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และระดับความต้องการของแต่ละบุคคล ผู้บริหารต้องศึกษาให้เข้าใจตามหลักการของทฤษฎีเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานสำหรับบุคลากรในองค์การที่มีพฤติกรรมความต้องการตามทฤษฎี

4) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮอส์เบิร์ก (Frederick Herzberg) (วิทยา คำนดารงกุล, 2546: 274-276) พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับพฤติกรรมขึ้นในช่วงปลายทศวรรษ 1950 ถึงต้นทศวรรษ 1960 หรือหลังจากมาสโลว์ไม่ถึง 10 ปี เฮอส์เบิร์กเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานบัญชีและวิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก สหรัฐอเมริกาจำนวนเกือบ 4,000 คน ด้วยการให้ตอบคำถามว่าอะไรทำให้พวกเขาพอใจกับงานที่ทำและมีแรงจูงใจที่จะทำงาน หลังจากนั้นจึงถามว่าอะไรทำให้พวกเขาไม่พอใจกับงานที่ทำและรู้สึกขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน ผลที่พบคือพนักงานเหล่านั้นระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจแตกต่างไปจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ เฮอส์เบิร์กจึงสรุปว่า พนักงานเหล่านี้ไม่ได้คิดว่า “ความพอใจ” (Satisfaction) เป็นสิ่งที่อยู่ตรงกันข้ามกับ “ความไม่พอใจ” (Dissatisfaction) แต่ “ความไร้ซึ่งความพอใจ” (No Satisfaction) ต่างหากที่อยู่ตรงข้ามกับความพอใจและ “ความไร้ซึ่งความไม่พอใจ” (No Dissatisfaction) คือสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความไม่พอใจ หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ แม้จะทำให้คนไร้ซึ่งความไม่พอใจได้ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะบังเกิดความพอใจ และในทำนองกลับกันการทำให้คนไร้ซึ่งความพอใจก็ไม่ได้หมายความว่าคนๆ นั้นจะบังเกิดความไม่พอใจ ข้อสรุปนี้ นำเฮอส์เบิร์กไปสู่การพัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยที่ระบุว่า “ปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พอใจและการขาดแรงจูงใจของคนแตกต่างอย่างสิ้นเชิงจากปัจจัย ที่มีผลต่อความพอใจและแรงจูงใจ”

ผลงานของเฮอส์เบิร์ก ในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1966 และ ค.ศ.1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอคือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าค่าแรงต่ำ ทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มีได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดที่จะทำให้คนทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดวิธีการจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจของฝ่ายบริหารที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานโดยใช้ความพยายามบังคับภายนอกนั้น เฮอส์เบิร์ก พบว่า ไม่ประสบความสำเร็จ การขาดปัจจัยค่าจูง เช่น ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและผลประโยชน์พิเศษนอกเหนือไปจากเงินเดือน อาจทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความสุข

ทฤษฎีของ เฮอรัลด์เบิร์ก เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น” (Motivation Factors) และ “ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน” (Hygiene Factors) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างดี ซึ่งผู้บริหารควรพิจารณา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบิร์ก

1. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้เกิดจากตัวเองซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุผลสำเร็จทั้งงานประจำและงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายเป็นครั้งคราวจนเป็นที่น่าพอใจของตนเองและเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา รวมถึงความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นผลสำเร็จ

1.2 ความรู้สึกยอมรับ หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย ยอมรับนับถือหรือได้รับการแสดงความยินดี ความไว้วางใจ และการให้กำลังใจหรือยอมรับในความสามารถในขณะที่ปฏิบัติงานและหลังจากปฏิบัติงานสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

1.3 เนื้องาน หมายถึง งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถเป็นงานที่น่าสนใจ ทำทลายความสามารถให้อยากทำ มีความยากง่ายตั้งแต่ต้นจนสำเร็จโดยไม่เกิดความเบื่อหน่าย รวมถึงความมีอิสระในความคิด ค้นหาสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

1.4 ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง ข้อผูกพันระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันในการที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมาย รวมทั้งการได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องมีการควบคุม

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมถึง โอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานและการได้มีโอกาสศึกษาต่อและเข้ารับการอบรมให้ได้วุฒิสถูสูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ป้องกันมิให้มีการปฏิบัติงานของบุคคลหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

2.1 การบังคับบัญชา หมายถึง แนวทางและวิธีการที่บังคับบัญชานำมาใช้ในการบังคับบัญชางานให้ประสบความสำเร็จในการงาน ตลอดจนความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่มีความยุติธรรมรวมถึงลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคคล เช่น สถานที่ทำงาน ห้องทำงาน อาคารเรียนมีความเหมาะสม สะดวกสบายน่าอยู่ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกในการใช้

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อันแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีมีความสามัคคีกลมเกลียวกัน บรรยากาศในการทำงานเป็นไปฉันท์มิตร มีการพบปะสังสรรค์ ตลอดจนการช่วยเหลือและบริการปรึกษาหารือ

2.4 เงินเดือนและความมั่นคงในงาน หมายถึง เงินต่างๆ ที่บุคลากรในสำนักงานได้รับจากทางราชการ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล และเงินอื่นๆ ที่ได้รับจากทางราชการ

2.5 นโยบายและการบริหารขององค์การหมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยทางตรงและทางอ้อม

ปัจจัยในกลุ่มที่สองที่มีผลต่อความพอใจหรือปัจจัยจูงใจนั้นจะเกี่ยวข้องกับความต้องการในระดับสูงของคนเราและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน (Job Context) เป็นส่วนใหญ่ เช่น ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ เนื้อหา ความสำคัญของงาน และโอกาสที่จะเติบโตในงาน เฮอริสเบิร์กเชื่อว่าหากผู้บริหารสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดในงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ (Satisfaction) แต่แม้จะไม่มีปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ได้แปลว่าจะเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) เป็นแต่เพียงพนักงานจะอยู่ในภาวะเป็นกลางคือไม่รู้สึกละพอใจและไม่รู้สึกไม่พอใจเท่านั้นดังนั้นการนำทฤษฎีของเฮอริสเบิร์กไปประยุกต์ใช้นั้น จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยทั้งสองด้านควบคู่กันไปด้วยผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสนใจเพียงพอกับปัจจัยจูงใจ แต่มักจะมุ่งที่ผลตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงาน ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ควรพิจารณาศึกษา วิเคราะห์และเห็นความสำคัญของปัจจัยทั้งสองด้านในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับบุคลากรที่อยู่ในองค์การ เราเห็นว่าทฤษฎีของเฮอริสเบิร์กมีอิทธิพลค่อนข้างสูงต่อวิธีการบริหารและออกแบบงานสำหรับผู้บริหารที่สนใจกับแรงจูงใจของบุคคล เฮอริสเบิร์กได้ลดความต้องการห้าระดับของมาสโลว์เป็นสองระดับของการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน ปัจจัยค่าเงินหรือสิ่งที่ไม่พอใจ จะเทียบกับความต้องการระดับต่ำของมาสโลว์ ซึ่งเป็นปัจจัยป้องกันลดความไม่พอใจแต่ไม่ได้นำไปสู่ความพอใจ ปัจจัยจูงใจหรือสิ่งที่พอใจจะเทียบเท่ากับความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ ปัจจัยเหล่านี้จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน และจากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเกี่ยวกับแรงจูงใจทั้ง 4 ทฤษฎีเปรียบเทียบให้เห็นถึงความสำคัญของแต่ละทฤษฎีไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลนแลนด์ และ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบิร์ก ซึ่งแต่ละทฤษฎีต่างพยายามศึกษาความต้องการของมนุษย์ที่จะมีผลจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ทฤษฎีเหล่านี้ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจว่าแรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากอะไร ทำให้สามารถ

ออกแบบวางแผนการทำงาน ตลอดจนจัดหารางวัล สิ่งตอบแทนให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร ผู้ศึกษาจึงได้เลือกนำเอาทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอส์เบิร์ก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อความสอดคล้องในการทำงานของหน่วยงาน ดังภาพที่ 2.7

	มาสโลว์	อัลเดอร์เฟอร์	แมคเคลนแลนด์	เฮอส์เบิร์ก
ความต้องการ ระดับสูง	ความต้องการความสำเร็จ (Self-Actualization Needs)	ความต้องการความ เติบโต (Growth Needs-G)	ความต้องการ สัมฤทธิ์ผล (Needs for Achievement)	ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)
	ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)	ความต้องการ ความสัมพันธ์ (Relatedness Needs-R)	ความต้องการอำนาจ (Needs for Power)	
ความต้องการ ระดับล่าง	ความต้องการทางสังคม (Social)	ความต้องการ ที่จะอยู่รอด (Existence Needs-E)	ความต้องการความรักและ ความผูกพัน (Needs for Affiliation)	ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)
	ความต้องการความมั่นคง (Safety)			
	ความต้องการทางร่างกาย (Physiological)			

ภาพที่ 2.7 เปรียบเทียบทฤษฎีต่างๆ ในกลุ่มทฤษฎีการจูงใจเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

ที่มา: สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549: 210

5) ทฤษฎีแรงจูงใจของ B.F. Skinner

ทฤษฎีแรงจูงใจของ B.F. Skinner อ้างถึงทฤษฎีหัวผักกาด (Carrots) และทฤษฎีไม้เรียว (Stick) ซึ่งอุปมาอุปมัยเปรียบเทียบการให้รางวัล (Rewards) และการลงโทษ (Penalties) เพื่อที่จะชักนำให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ ซึ่งมาจากนิทานที่ว่า ถ้าจะให้ลาวิ่งไปข้างหน้าจะต้องใช้แครอทหลอกล่อทางด้านหน้าของลา และตามด้วยการใช้ไม้เรียวข้างหลัง ทฤษฎีแรงจูงใจโดยการให้รางวัลและการลงโทษยังคงเป็นทฤษฎีที่ใช้ในการจูงใจอย่างมาก ซึ่งทฤษฎีนี้ถูกนำไปใช้ในหลายศตวรรษจนถึงปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การให้รางวัลหรือหัวผักกาด (Rewards or Carrots) เป็นผลตอบแทนในทางบวกหรือเป็นที่พอใจจากการปฏิบัติงานของบุคคล (Schermerhorn, 1999: G-8 อ้างถึงใน ศิริวรรณ และคณะ, 2545: 306) หรือเป็นการจูงใจด้วยเงินในรูปของการจ่ายเงินค่าตอบแทน โบนัส แม้ว่าเงินไม่ใช่สิ่งจูงใจประการเดียวแต่ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญ นอกจากการให้รางวัลในรูปแบบของตัวเงินแล้ว อาจใช้วิธีการเพิ่มค่าจ้าง และเลื่อนตำแหน่ง การใช้ระบบคุณธรรม และการให้โบนัสสำหรับผู้บริหาร ซึ่งอาจไม่ได้พิจารณาจากเกณฑ์การปฏิบัติงานของผู้บริหารแต่ละคน

- การลงโทษหรือไม้เรียว (Penalties or Stick) เป็นความจูงใจที่อยู่ในรูปความกลัว เช่น กลัวตกงาน กลัวการขायรายได้ กลัวการลดโบนัส การลดตำแหน่ง และการลงโทษอื่นๆ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญเช่นกัน

6) ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)

ทฤษฎีของ Vroom (1964 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) อธิบายว่าแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง (Expectancy) คือ ความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกตามที่ได้คาดหวังไว้
2. คุณค่าหรือความสำคัญของผลลัพธ์ (Valence) เป็นความรู้สึกที่มีต่อผลลัพธ์ในระดับที่สอง ซึ่งจะมีในระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับความปรารถนาของคนๆ นั้น
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่สอง (Instrumentality) นั่นคือแรงจูงใจของบุคคล จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือสมควร ได้รับเมื่อได้กระทำ การนั้นสำเร็จลงแล้ว และถ้าผลลัพธ์ในระดับที่สองเป็นไปตามที่ต้องการ ก็ยังจะทำให้เกิดแรงจูงใจยิ่งขึ้นไปอีก

ทฤษฎีความคาดหวังจึงน่าจะเป็นแนวคิดพื้นฐานที่เชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐานที่สูงขึ้นได้ เนื่องจากการที่บุคคลคาดหวังที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานจะมีความตั้งใจ ทুমเท ใให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เมื่อประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งแล้ว และตนเองก็ได้รับผลตามความปรารถนา ต่อมาเขาก็จะใช้ความพยายามต่อไป เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จในขั้นที่สองได้ เช่น พนักงานปฏิบัติงานได้ผลดีเยี่ยมมาตลอด ทำให้ได้รับรางวัลพนักงานดีเด่น และคาดหวังว่าในอนาคตตนเองน่าจะได้การเลื่อนตำแหน่ง จะต้องพยายามรักษาระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีอยู่แล้วไว้ และพยายามให้ดีขึ้นอีกเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าตนเองเป็นผู้มีศักยภาพ และมีการพัฒนาตนได้อย่างรวดเร็ว สมควรได้รับการเลื่อนตำแหน่งในเร็วที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าความคาดหวังเป็นแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้มีการปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

สรุปจากทฤษฎีสามคาดหวังของ Vroom จะเป็นเรื่องของบุคคลคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน เมื่อตนเองได้รับผลตอบแทนที่ตนเองตั้งไว้ เขาเหล่านั้นก็จะพยายามพัฒนาตนเองขึ้น ความคาดหวังจึงเป็นแรงกระตุ้นให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผลในที่สุด

7) ทฤษฎี ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจของ Lyman W. Porter และ E Lawler

Lyman W. Porter และ E Lawler อ้างถึงใน พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545: 82) ได้ศึกษาการจูงใจโดยได้ขยายทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ

Porter และ Lawler เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ หรือรางวัล รางวัลเหล่านี้ประกอบด้วยรางวัลภายนอก (Extrinsic Reward) ซึ่งได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) ซึ่งได้การยอมรับตนเองและความรู้สึกถึงความสำเร็จ ซึ่งแต่ละคนจะประเมินผลถึงความเสมอภาคหรือความยุติธรรมของรางวัลกับความพยายามที่ไ้ใช้ไปรวมทั้งความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หากรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับมีความยุติธรรม บุคคลนั้นก็จะมีความพึงพอใจในงาน

8) ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ McGregor

Douglas McGregor (1960 อ้างถึงใน พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, 2545: 75) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่า ทฤษฎี X ทฤษฎี Y

ทฤษฎี X ตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด
2. เนื่องจากมนุษย์ไม่ชอบงานดังกล่าว มนุษย์ส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับขู่เข็ญด้วยการลงโทษ เพื่อให้เขามีความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. โดยธรรมชาติของมนุษย์ชอบที่จะได้รับคำสั่งต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบและไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนืออื่นใด

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานดังนี้

1. การใช้ความพยายามทั้งร่างกายและจิตใจในการทำงาน ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ยุ่งยากลำบากอะไรเลย แม้ที่จริงแล้วการทำงานเหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน
2. การควบคุมจากภายนอกและการขู่เข็ญว่าจะลงโทษ ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้นักปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่วางไว้
3. การสร้างความผูกพันกับองค์การ เป็นผลมาจากการให้รางวัล ตามความสำเร็จของผลงาน เช่น การได้ทำงานที่ตนชอบ และการได้ทำงานจนสำเร็จด้วยตนเอง เป็นต้น

4. ภายใต้อาณัติที่เหมาะสม มนุษย์ทั่วไปเรียนรู้ไม่เพียงแต่การยอมรับเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มอีกด้วย

5. ความสามารถในการจินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์กรมีอยู่กว้างขวางในตัวมนุษย์

จะเห็นได้ว่าหากผู้บริหารยอมรับทฤษฎี X แล้ว จะใช้วิธีการจูงใจให้คนทำงานอย่างควบคุมอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และไม่เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่หากผู้บริหารยอมรับทฤษฎี Y แล้วจะใช้วิธีการจูงใจโดยเปิดโอกาสให้คนอื่นมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีการมอบหมายงานให้ทำซึ่งทฤษฎี Y นับว่าเป็นทฤษฎีที่มีประโยชน์ต่อการจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

9) ทฤษฎี Goal Setting

Stephen P. Robbins (อ้างถึงใน วิชา สอนวงศาน, 2546: 192) ได้อธิบายไว้ว่าการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยเฉพาะเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง (Specific Goal) และมีความยากลำบากหรือมีความท้าทายที่จะทำได้ (Difficult or Challenging Goal) จะกระตุ้นให้เกิดความพยายามและความมุ่งมั่นเพิ่มขึ้นและส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงกว่าการกำหนดเป้าหมายทั่วๆ ไปองค์ประกอบที่จะทำให้ Goal Setting Theory ประสบความสำเร็จคือ ได้ผลงานที่มีประสิทธิผลสูงจะประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

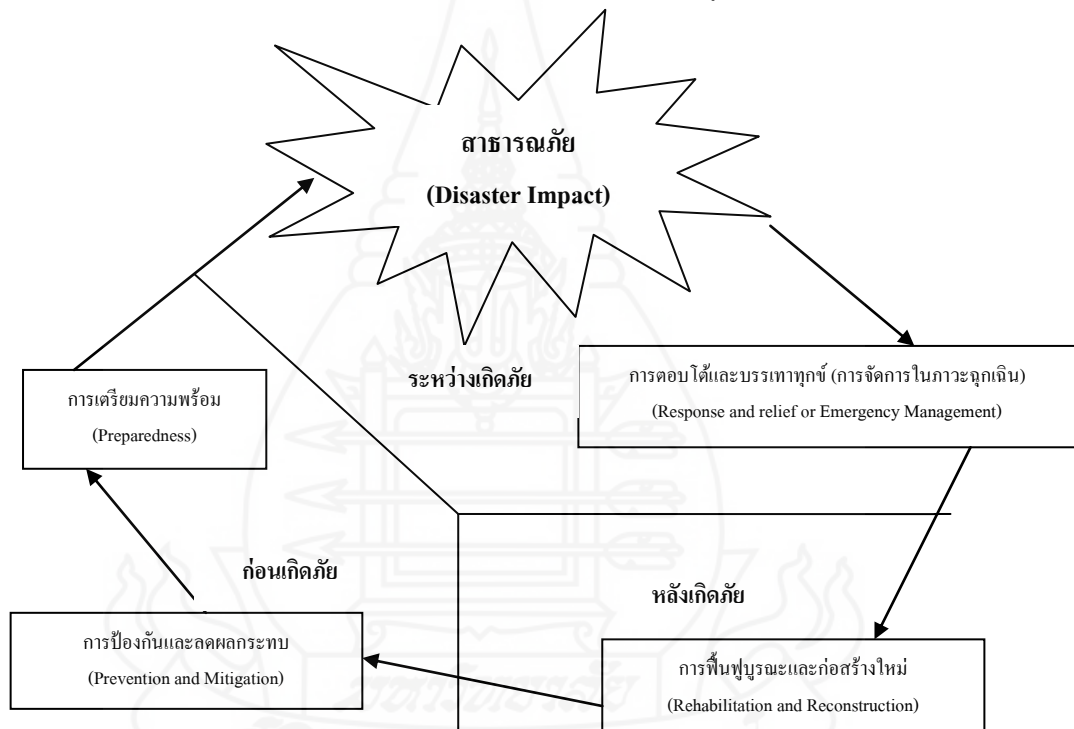
1. Goal Commitment เป้าหมายเป็นที่ยอมรับจากผู้ปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารทำได้โดยประกาศเป้าหมายให้รับทราบโดยทั่วไป หรือผู้ปฏิบัติมีความเชื่อว่าผลงานเกิดจากการกระทำด้วยความอดุสาหะมิใช่จากโชคช่วย (Internal Focus of Control) หรือเป้าหมายที่ผู้ปฏิบัติเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง (Self - set Goals) หรือมีส่วนร่วมในการกำหนด

2. Adequate Self-efficacy คือความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานว่าตนมีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จได้ ผู้บริหารจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานว่าจะสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้สำเร็จแน่นอน

3. National Culture คือวัฒนธรรมประจำชาติของผู้ปฏิบัติงานทฤษฎี Goal Setting เหมาะที่จะใช้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีวัฒนธรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดและการทำงานที่มีความเป็นอิสระ เคารพเหตุผล ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาต่างรับฟังความคิดเห็นและร่วมกันกำหนดเป้าหมาย และการปฏิบัติร่วมทั้งการควบคุม

การบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศไทย

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การเติบโตทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมและการค้า เหล่านี้เป็นตัวเร่งให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย โดยไม่คำนึงถึงขีดจำกัดและความสามารถในการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติ ส่งผลให้ภัยธรรมชาติและภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์มีความรุนแรง และขยายกว้างขึ้น ประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ได้มีการพัฒนาความก้าวหน้าและความเจริญในทุกด้านส่งผลให้สาธารณภัยที่เกิดขึ้นมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้นเช่นกัน การบริหารจัดการสาธารณภัยจึงเป็นเรื่องสำคัญและจากการศึกษาของหลายประเทศในปัจจุบัน ได้บริหารจัดการภัยตามวัฏจักรภัยพิบัติดังนี้



ภาพที่ 2.8 วัฏจักรการบริหารจัดการสาธารณภัย (Disaster Management Cycle)

ที่มา: แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553 – 2557; คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ

กระบวนการดำเนินงานตามวัฏจักรการเกิดภัยคือ

ระยะที่ 1 การดำเนินการก่อนเกิดภัย (Prevention and Preparedness) เป็นการปรับระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีความสามารถในการเตรียมการเผชิญเหตุต่างๆ เป็นการล่วงหน้าก่อนเกิดภัย โดยมีมาตรการเช่น การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ การวิจัยและพัฒนาเพื่อลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย การส่งเสริมให้ความรู้ สร้างความตระหนักเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การใช้มาตรการด้านโครงสร้าง เช่นก่อสร้างเขื่อน คันกั้นน้ำ การจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ รวมทั้งการฝึกซ้อมแผน

ระยะที่ 2 ระหว่างเกิดภัย เป็นระยะการเผชิญเหตุการณ์ (การจัดการในภาวะฉุกเฉิน) (Response and Relief or Emergency Management) มีการดำเนินการคือ จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ทุกระดับ การเชื่อมโยงระบบสื่อสาร การสนธิกำลังเข้าช่วยเหลือและควบคุมสถานการณ์ การรักษาพยาบาล และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ระยะที่ 3 ภายหลังเกิดภัย เป็นขั้นตอนการฟื้นฟูบูรณะและก่อสร้างใหม่ (Rehabilitation and Reconstruction) เป็นการบรรเทาทุกข์ขั้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว

โดยประเทศไทยได้บริหารจัดการภัยตามแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2548 แผนดังกล่าวมีนโยบายที่สำคัญคือ เน้นการป้องกันโดยการจัดการสาธารณภัยในเชิงรุกเพื่อลดความสูญเสีย การพัฒนาระบบเตือนภัยทุกระดับจากระดับชุมชน ไปจนถึงระดับประเทศการจัดการระบบสื่อสารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการศึกษาปฏิบัติการระบบราชการเมื่อปีพ.ศ.2545 ส่งผลให้มีการก่อตั้งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขึ้น จึงได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยยกเลิกพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ.2522 และพระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.2542 และได้ตราพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 ขึ้นเป็นกฎหมายหลักในการบริหารจัดการสาธารณภัยในปัจจุบัน

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ พ.ศ.2550

1. ขอบเขต การดำเนินการนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยครอบคลุมสาธารณภัยทุกประเภท ทั้งภัยธรรมชาติ อุบัติภัย และอัคคีภัย

2. มีคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (กปภ.ช.) ซึ่งมีคณะกรรมการทั้งหมด 23 คน โดยมีนายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ / รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธานกรรมการคนที่หนึ่ง / ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธานกรรมการคนที่สอง / อธิบดีกรมป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย เป็นเลขานุการ / ข้าราชการในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำนวนไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 7) กำหนดนโยบายในการจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติก่อนเสนอคณะรัฐมนตรี บูรณาการพัฒนาระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ

3. กำหนดให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานกลางของรัฐ ในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศ (มาตรา 11)

4. แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนดให้มีการจัดทำแผน 3 ระดับ คือ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด และแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร

5. กำหนดบุคคลผู้มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและผู้เกี่ยวข้องไว้อย่างเป็นเอกภาพ ชัดเจนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่น

ภารกิจในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

ภารกิจที่จะต้องปฏิบัติในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีหลายประการ แต่ที่สำคัญและเป็นพื้นฐานระดับภัยต่างที่จะต้องจัดและเตรียมการไว้ตั้งแต่ยามปกติได้แก่

1. การวางแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากการวางแผนทางป้องกันบรรเทา หรือลดอันตรายจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้าโดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน

2. การให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเมื่อเกิดภัย

3. จัดระบบสัญญาณเตือนภัย เพื่อแจ้งเตือนภัยให้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ทราบล่วงหน้าถึงภัยที่อาจจะเกิดขึ้น

4. จัดพื้นที่รับการอพยพเพื่อดำเนินการย้ายประชาชนออกจากบริเวณอันตราย

5. การติดต่อสื่อสาร หากระบบสื่อสารหลักใช้การไม่ได้ต้องมีระบบสื่อสารรอง

6. การรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การควบคุมการจราจร การกันกลุ่มชนผู้ไม่เกี่ยวข้องออกนอกบริเวณพื้นที่เกิดภัย การดูแลทรัพย์สินของผู้ประสบภัย

7. การเผชิญเหตุ หรือระงับภัย เป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยปฏิบัติการจะต้องดำเนินการอย่างทันท่วงที
8. การรักษาพยาบาลและการอนามัย
9. การสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในระยะแรก ในด้านที่พักอาศัย การเลี้ยงดู การจัดหาเครื่องนุ่งห่ม และบริการที่จำเป็น
10. การฟื้นฟู บูรณะสิ่งได้รับความเสียหาย เมื่อภัยได้ผ่านพ้นไปแล้วหน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องเร่งดำเนินการซ่อมแซมสิ่งสาธารณประโยชน์ให้กลับคืนสู่สภาพใ้การใช้การได้โดยเร็ว

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)

1. ความหมายของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)

เท่าที่ผ่านมามีผู้นิยามความหมายของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนโดยตรง แต่เป็นที่เข้าใจว่าเป็นผู้ที่เข้ามาช่วยเหลือทางราชการในการดำเนินการฝ่ายพลเรือน เพื่อป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจากภัยธรรมชาติ และภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะเรื่องการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้พ้นภัยเท่านั้น แต่รวมถึงการเตรียมการป้องกันแก้ไขก่อนเกิดภัย และการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนภายหลังภัยผ่านพ้นไปแล้ว ตามความหมายที่ถอดออกมาจากนิยามของคำว่า การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (Civil Defense)

ในพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ.2522 ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของกิจการอปพร. ในปัจจุบันมีการกล่าวถึง อปพร. แต่มิได้มีนิยามในเรื่องนี้โดยตรง เพียงแต่ในหมวดที่ 4 ที่ว่าด้วยหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน มาตรา 28 ระบุว่าสมาชิก อปพร. มีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและผู้ที่อำนวยความสะดวกป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน มอบหมายในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบของกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ.2531 รวมทั้งฉบับล่าสุด พ.ศ.2547 ที่ยกเลิกระเบียบกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2531 ก็มีได้มีการนิยามหรือขยายความเพิ่มเติมแต่อย่างใด

รวมถึงเมื่อมีการออกพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550 ก็คงกล่าวถึง อปพร. อย่างกว้างว่า อาสาสมัคร หมายถึง อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน โดยคงชื่อเดิมตามพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ.2522

ดังนั้น ความหมายของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในปัจจุบัน อาจกำหนดให้สอดคล้องกับกฎหมายใหม่ ได้ดังนี้คือ ผู้ที่เสียสละเข้ามาช่วยราชการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ และเกี่ยวกับการจัดการภัยต่างๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการป้องกันและระงับภัย การต่อสู้และการเผชิญเหตุเมื่อมีภัยมา รวมถึงการบรรเทาทุกข์ช่วยเหลือประชาชนเมื่อภัยผ่านพ้นไปแล้ว

2. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ.2547

กระทรวงมหาดไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิก อปพร. ในการเป็นเครือข่ายช่วยเหลือเจ้าหน้าที่และราชการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ โดยให้สามารถเข้ามาช่วยเหลือได้ทั้งในระยะก่อนเกิดภัยหรือการลดผลกระทบและเตรียมความพร้อมในระหว่างเกิดภัยและภายหลังภัยผ่านพ้นไปแล้วจึง ได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนพ.ศ.2547 ขึ้น โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“อปพร.” หมายความว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

“ศูนย์ อปพร.” หมายความว่า ศูนย์ อปพร.กลาง ศูนย์ อปพร.เขต ศูนย์ อปพร.จังหวัด ศูนย์ อปพร.อำเภอ ศูนย์ อปพร.กิ่งอำเภอ ศูนย์ อปพร.เทศบาล ศูนย์ อปพร.องค์การบริหารส่วนตำบล ศูนย์ อปพร.กรุงเทพมหานคร ศูนย์ อปพร.เขตในกรุงเทพมหานคร และศูนย์ อปพร.เมืองพัทยา

ข้อ 5 ให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความวินิจฉัยปัญหา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

หมวด 1 สมาชิก อปพร. และการฝึกอบรม

ข้อ 6 สมาชิก อปพร. ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

- มีสัญชาติไทย
- มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์
- มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในเขตศูนย์ อปพร. นั้น
- เต็มใสการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร อปพร.
- ไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพ หรือวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นผู้ติดยาเสพติดให้โทษ
- ไม่เป็นพระภิกษุ สามเณร นักพรต นักบวช
- ไม่เป็นผู้เสื่อมเสียในทางศีลธรรม ในทางทุจริต หรือเป็นภัยต่อสังคม

ทั้งนี้ ให้นายกเทศมนตรี นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการเขตใน กรุงเทพมหานคร และนายกเมืองพัทยาเป็นผู้รับสมัครสมาชิก อปพร.

ข้อ 8 การฝึกอบรม อปพร. หลักสูตรการฝึกอบรม อปพร. ระยะเวลาการฝึกอบรม และสิทธิในการรับวุฒิบัตร ให้เป็นไปตามรายละเอียดแนบท้ายระเบียบนี้ สำหรับหลักสูตรการ ฝึกอบรมเพิ่มทักษะอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่ศูนย์ อปพร.กลาง กำหนด

ข้อ 9 ให้อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้ว่า ราชการกรุงเทพมหานคร จัดให้มีการฝึกอบรม อปพร. ตามหลักสูตรที่กำหนดในข้อ 8

หมวด 2 คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ อปพร.

ข้อ 11 ให้มีคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ อปพร.กลาง ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธานกรรมการ รองปลัดกระทรวง มหาดไทย หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุขและพัฒนาเมือง ปลัดกรุงเทพมหานคร อธิบดี กรรมการปกครอง อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิอื่นอีกไม่เกินแปดคน ซึ่งประธานกรรมการแต่งตั้ง เป็นกรรมการให้อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็น กรรมการและเลขานุการ และผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณสุข กรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ 12 ให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ อปพร.กลาง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารกิจการ อปพร. ท้ราชอาณาจักร
- เสนอแนวทางมาตรการเกี่ยวกับกิจการ อปพร. ให้ศูนย์ อปพร. ถือปฏิบัติ
- กำกับ ดูแล และสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ อปพร. ให้เป็นไปด้ว ความเรียบร้อย

ข้อ 17 ให้จังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ อปพร.จังหวัด ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธานกรรมการ รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นรองประธาน กรรมการ หัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้องหรือผู้แทน ผู้แทนศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยเขตพื้นที่ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ไม่เกินสามคน และ ผู้ทรงคุณวุฒิอื่นอีกไม่เกินสามคน เป็นกรรมการ ให้หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ

ข้อ 18 คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ อปพร.จังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- กำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการดำเนินงานกิจการ อปพร. ให้เป็นไปตามนโยบายที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ อปพร.กลาง กำหนด
- ให้การสนับสนุนส่งเสริมและกำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์ อปพร.ภายในเขตจังหวัด ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการดำเนินงานที่เกี่ยวกับกิจการ อปพร.ที่ไม่ขัดหรือแย้งกับที่ศูนย์ อปพร.กลาง กำหนด

หมวด 3 การจัดหน่วยอาสาสมัคร และการปกครองบังคับบัญชา

ข้อ 22 ให้ผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งราชอาณาจักร เป็นผู้บัญชาการศูนย์ อปพร.กลาง รองผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งราชอาณาจักร เป็นรองผู้บัญชาการศูนย์ อปพร.กลาง รับผิดชอบในการปกครองบังคับบัญชา และกำกับดูแลผู้บัญชาการศูนย์ อปพร.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ อปพร. และสมาชิก อปพร. ทั่วราชอาณาจักร ให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นศูนย์ อปพร.กลาง และอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นผู้บัญชาการศูนย์ อปพร.กลาง รับผิดชอบในการปกครองบังคับบัญชา และกำกับดูแลสมาชิก อปพร.ทั่วราชอาณาจักร โดยมีเจ้าหน้าที่ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ผู้บัญชาการศูนย์ อปพร.กลาง อาจแต่งตั้งบุคคลอื่นเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ได้

ข้อ 25 ให้ผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัด เป็นผู้บัญชาการศูนย์ อปพร.จังหวัด และสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด เป็นศูนย์ อปพร.จังหวัด โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

ข้อ 31 ให้ศูนย์ อปพร.เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เขตในกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาจัดตั้งหน่วย อปพร. ดังต่อไปนี้

- ฝ่ายป้องกันและบรรเทาภัย
- ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย
- ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
- ฝ่ายอื่น ๆ ตามความจำเป็น

หมวด 4 สิทธิ และวินัยของ อปพร.

ข้อ 34 สมาชิก อปพร.มีสิทธิดังต่อไปนี้

- มีสิทธิแต่งเครื่องแต่งกายและประดับเครื่องหมาย อปพร.
- มีสิทธิใช้อำนาจป็นของทางราชการ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร

- การปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนของสมาชิก อปพร. ตามคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและพนักงานป้องกันภัย ได้รับสิทธิและการคุ้มครองตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด

ข้อ 35 สมาชิก อปพร.จะต้องรักษาและปฏิบัติตามวินัยโดยเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

ต้องสนับสนุนและดำรงรักษาการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด และสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ อปพร.ที่ตนสังกัด ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต อดทน ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและไม่หวังผลประโยชน์ใดๆ เป็นการตอบแทน ต้องรักษาความสามัคคีในหมู่คณะและเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อส่วนรวม ต้องประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ต้องไม่เสพสุราของมีนเมาในขณะที่ปฏิบัติภารกิจ ต้องไม่ใช้กริยาวาจาที่ไม่สุภาพต่อประชาชน ต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชาต้องไม่เปิดเผยความลับทางราชการ ต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบเพื่อตนเอง หรือผู้อื่นจากการปฏิบัติภารกิจ อปพร. สมาชิก อปพร. ผู้ใดกระทำความผิดวินัยตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้ผู้บังคับบัญชา มีอำนาจว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำความผิดวินัยได้ กรณีที่เป็นความผิดร้ายแรง ให้ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เขตในกรุงเทพมหานคร หรือเมืองพัทยาแล้วแต่กรณี สั่งให้สมาชิก อปพร. ผู้กระทำความผิดพ้นจากสมาชิกภาพได้

หมวด 5 หน้าที่และการสั่งใช้

ข้อ 36 สมาชิก อปพร. มีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้อำนาจการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และผู้ที่ผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมอบหมายในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในการปฏิบัติหน้าที่ให้สมาชิก อปพร. ประดับเครื่องหมาย หรือแต่งเครื่องแต่งกาย อปพร. และแสดงบัตรประจำตัวสมาชิก อปพร. โดยให้รับไปรายงานตัวต่อผู้บังคับบัญชา หรือพนักงานเจ้าหน้าที่โดยไม่ชักช้า

หมวด 6 เครื่องหมาย บัตรประจำตัว วุฒิบัตร และเครื่องแต่งกาย

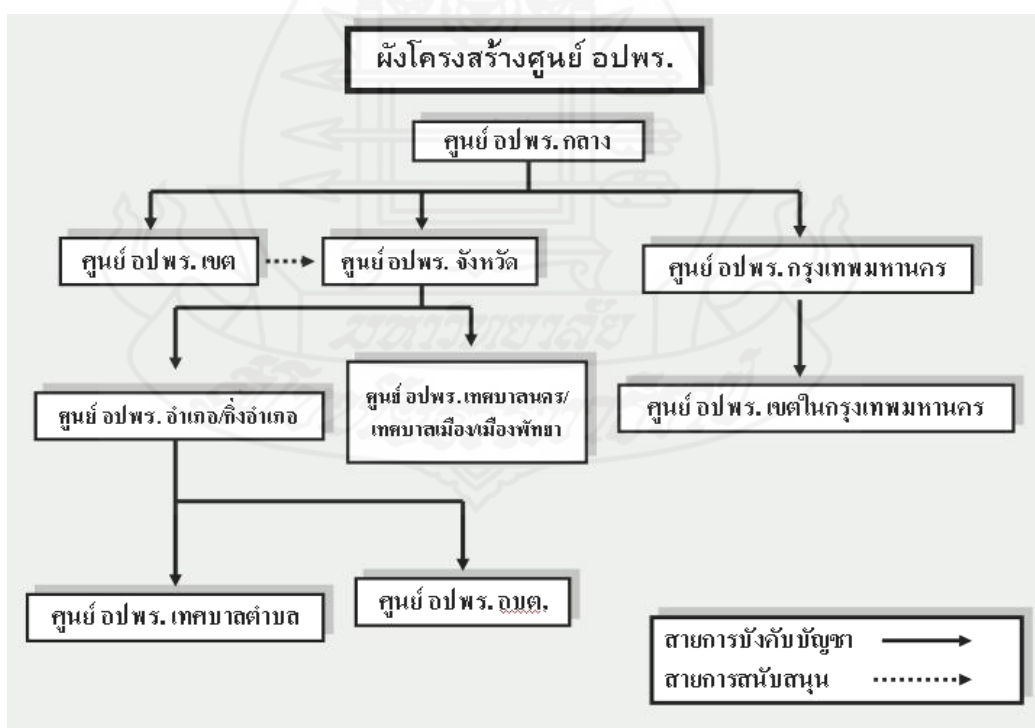
ข้อ 42 ให้ศูนย์ อปพร.ที่จัดฝึกอบรมจัดทำเครื่องหมาย อปพร. และวุฒิบัตร เพื่อมอบให้แก่สมาชิก อปพร.ที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตร อปพร. ตามแบบและขนาดท้ายระเบียบนี้

ข้อ 43 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ออกบัตรประจำตัว วุฒิบัตร ตามแบบท้ายระเบียบนี้ และที่ศูนย์ อปพร.กลาง กำหนดเพิ่มเติม เพื่อมอบให้แก่สมาชิก อปพร. ที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด

ข้อ 44 บัตรประจำตัวสมาชิก อปพร. มีอายุสี่ปี เมื่อบัตรประจำตัวชำรุด สูญหาย หมดอายุ หรือมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ เช่น ชื่อตัว ชื่อสกุล ให้สมาชิก อปพร. ยื่นคำร้องตามแบบที่ศูนย์ อปพร. กลางกำหนดต่อผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เขตในกรุงเทพมหานคร หรือเมืองพัทยา แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาดำเนินการออกบัตรประจำตัวใหม่ให้ต่อไป

ให้นายกเทศมนตรี นายองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการเขตในกรุงเทพมหานคร และนายกเมืองพัทยา จัดทำทะเบียนควบคุมบัตรประจำตัวสมาชิก อปพร.ไว้ และแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

3. โครงสร้างศูนย์ อปพร.

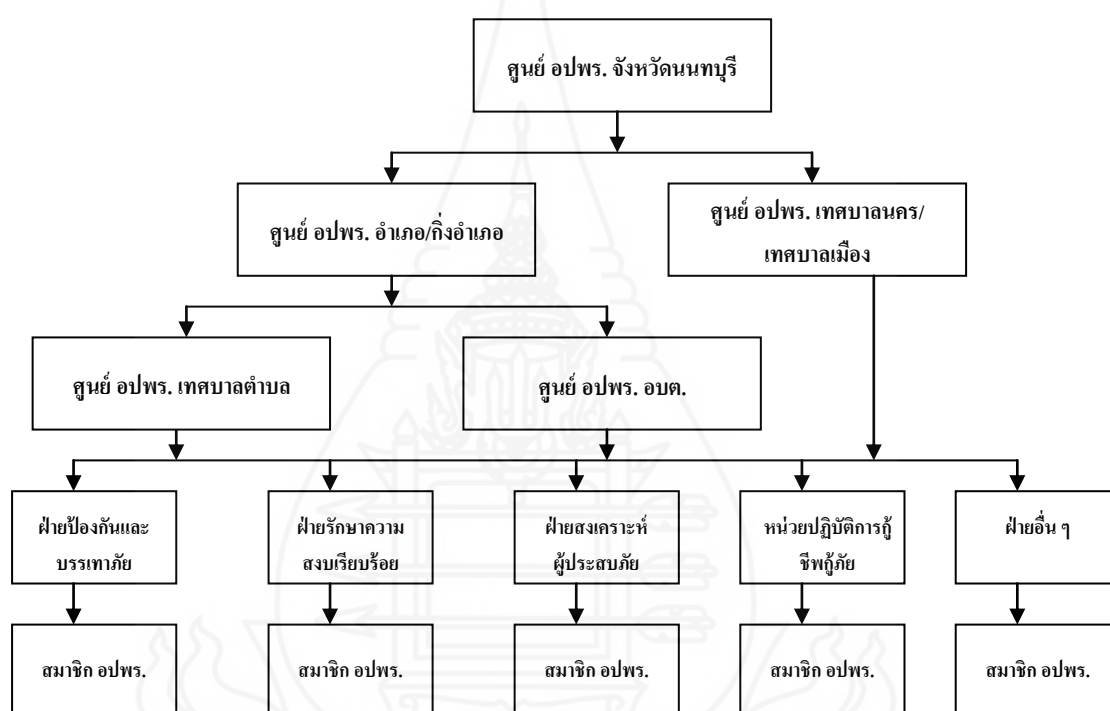


ภาพที่ 2.9 ผังโครงสร้างศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

จากภาพที่ 2.9 โครงสร้างศูนย์ อปพร. ประกอบด้วยศูนย์ อปพร.กลาง ซึ่งดูแลศูนย์ อปพร.เขต ศูนย์ อปพร.จังหวัด และศูนย์ อปพร.กรุงเทพมหานคร โดยศูนย์ อปพร.จังหวัดดูแลรับผิดชอบ ศูนย์ อปพร.อำเภอ/ กิ่งอำเภอ ศูนย์ อปพร.เทศบาลนคร/ เทศบาลเมือง และเมืองพัทยา ศูนย์ อปพร. อำเภอ/ กิ่งอำเภอ ดูแลศูนย์ อปพร. เทศบาลตำบล และศูนย์ อปพร.องค์การบริหารส่วนตำบล ศูนย์ อปพร.กรุงเทพมหานครดูแลรับผิดชอบ ศูนย์ อปพร.เขตในกรุงเทพมหานคร

4. โครงสร้าง อปพร. จังหวัดนนทบุรี

ผังโครงสร้าง



ภาพที่ 2.10 ผังโครงสร้างและอัตรากำลังศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

จากภาพที่ 2.10 โครงสร้างศูนย์ อปพร.จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย ศูนย์ อปพร.เทศบาลนคร/ เทศบาลเมือง และศูนย์ อปพร.อำเภอ/ กิ่งอำเภอ ซึ่งดูแลศูนย์ อปพร.เทศบาลตำบล และศูนย์อปพร. อบต.

ศูนย์ อปพร. เทศบาลนคร/ เทศบาลเมือง ศูนย์ อปพร.ตำบล และศูนย์ อปพร. อบต. ประกอบด้วย ฝ่ายป้องกันและบรรเทาภัย ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย หน่วยปฏิบัติการกู้ชีพกู้ภัย และฝ่ายอื่นๆ ซึ่งแต่ละฝ่ายประกอบด้วยสมาชิก อปพร.

5. อัตรากำลังศูนย์อพพร. จังหวัดนนทบุรี

อัตรากำลังของ อปพร. จังหวัดนนทบุรี มีทั้งสิ้น 10,113 คน ดังแสดงในตารางที่

2.1

ตารางที่ 2.1 อัตรากำลังอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี เมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนในแต่ละอำเภอ

อำเภอ	ขนาดประชาชน	จำนวน อปพร.		อัตรากำลัง อปพร.
		เทศบาล	อบต.	
เมืงนนทบุรี	351,501	2	3	2,719
ปากเกร็ด	205,483	2	7	1,127
บางบัวทอง	208,892	1	7	1,747
บางกรวย	94,691	2	5	1,302
บางใหญ่	85,421	2	6	2,180
ไทรน้อย	53,069	1	7	1,038
รวม	999,057	10	35	10,113

ข้อมูล ณ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยภายในประเทศ

วรรณพร เพียรสาระ (2538) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง เฉพาะกรณีอาสาสมัครหน่วยบริการและหน่วยกู้ภัย พบว่า ความสำเร็จของงานตามหลักปรัชญาพุทธศาสนาในการช่วยเหลือบุคคล ซึ่งทำให้ตนเองมีคุณค่า เป็นปัจจัยจูงใจและพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องผลประโยชน์ตอบแทนและลักษณะงาน ส่วนสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ

วัชรภรณ์ มณีวงศ์ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างบุคลากรสาย ข กับบุคลากรสาย ค พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างบุคลากรที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี กับบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความอยู่รอด และด้านความเจริญก้าวหน้า

วิไลวรรณ ลือวิเศษไพบุญ (2546) ศึกษาแรงจูงใจของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในเขตสวนหลวง มีนบุรี และคันนายาว กรุงเทพมหานคร พบว่า การบำเพ็ญประโยชน์ของ อปพร. มาจากค่านิยมในการบำเพ็ญประโยชน์ว่าเป็นพฤติกรรมที่ดีงามและปทัสถานทางสังคมที่เห็นว่า คนในสังคมควรจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รวมถึงรายได้ ไม่มีผลต่อแรงจูงใจของ อปพร. ในการบำเพ็ญประโยชน์ อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาไม่แน่ใจในเรื่องประเด็นรายได้ โดยตั้งข้อสังเกตว่าขัดแย้งกับกรณีศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ศึกษาอื่นอย่างน้อย 2 ราย ที่ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจในสถานีตำรวจนครเขตอุดม จังหวัดอุบลราชธานีที่ศึกษาโดยนิรันดร์ ประดิษฐ์ อัคร และการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจตำรวจทางหลวงในสังกัดกองกำกับการ 6 กองตำรวจทางหลวง ซึ่งศึกษาโดยพินิจศิริชัย พบว่า ปัจจัยเรื่องรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วชิระ พรหมวงศ์ (2553) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ประิณศิริ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าระดับปัจจัยการจูงใจของพนักงานอยู่ในระดับมาก 10 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะงาน ระดับคุณภาพของการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับ และด้านโอกาสความก้าวหน้าส่วน 1 ได้ คือความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจทุกด้าน โดยด้านความรับผิดชอบต่องานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิสูตร สังข์จิม (2552) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า (1) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่าด้านที่สูงอันดับแรก คือความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ

ความก้าวหน้าในการทำงาน (2) เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้าน
 ประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 0.05 (3) การปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีระดับแรงจูงใจปานกลาง 3 ด้าน
 คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ การได้รับการยอมรับนับถือ เนื่องจาก
 พนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 81.3% แนวทางปฏิบัติ คือ พนักงานต้องศึกษาต่อให้มี
 ความรู้ ความสามารถมากขึ้น และบริษัทฯ ต้องให้การสนับสนุนบุคลากรต่อไป

ศิริลักษณ์ สุอังคะ (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานของ
 ครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริม
 การศึกษาเอกชน เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครู
 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามประเภทการดำเนินงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประสิทธิผลของโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับ
 มาก เมื่อจำแนกตามประเภทการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แรงจูงใจใน
 การทำงานของครูโดยรวมและรายด้านแต่ละด้านกับประสิทธิผลของโรงเรียน โดยรวมมี
 ความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริญานุช ทองสุก (2549) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการ
 ปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับปัจจัยจูง
 ใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการ
 ปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการ
 ทำงาน สถานภาพ วุฒิการศึกษา และขนาดของโรงเรียน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีปัจจัย
 แรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเพศชายมีปัจจัยแรงจูงใจมากกว่า
 เพศหญิง ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป
 และต่ำกว่า 10 ปี ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยครูที่มี
 ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีปัจจัยแรงจูงใจมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
 ต่ำกว่า 10 ปี ส่วนในด้านของวุฒิการศึกษา พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีปัจจัย
 แรงจูงใจมากกว่ากลุ่มอื่น

บงกชธร เพิกนิล (2550) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนสัตหีบ
 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ชลบุรี เขต 3 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
 ครู โรงเรียนสัตหีบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความ
 ต้องการความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความต้องการ

ความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ครูที่มีเพศต่างกัน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ต่างกัน จะมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานต่างกัน และแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียน สัตหีบ พบว่า ผู้บังคับบัญชาควรให้ความยุติธรรมในการปกครอง รับฟังความคิดเห็นของครู

พนิดา จิระสถิตถาวร (2550) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียน ประภัสสรวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียน ประภัสสรวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุก ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรู้สึกประทับใจ ด้านความสัมพันธ์ใน หน่วยงาน ด้านความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จ ด้านความ มั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

สมภพ แซ่โก (2550) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี จังหวัดสระแก้ว พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียน คาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ครูมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความรู้สึกประทับใจในงาน ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และความรู้สึก ประสบความสำเร็จและอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยและ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ตามลำดับ

ชูชาติ โชติเสน (2551) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูใน อำเภอลองหาด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของครูในอำเภอลองหาด จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามภูมิภาค พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Clements (1983 อ้างถึงใน ดวงเพ็ญ ศรีพรหม, 2552: 33 และสมภพ แซ่โก, 2551: 41) ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะของงาน ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสในความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงานและเรื่องต่างๆไป ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ความสัมพันธ์ของปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในงานมีสูงกว่าปัจจัยจิตใจในด้านค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้า เจ้าหน้าที่ชายไม่พึงพอใจเรื่องโอกาสความก้าวหน้าแต่เจ้าหน้าที่หญิงไม่พึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Ogomaka (1986: 3563-A อ้างถึงใน สมภพ แซ่โก, 2551: 41) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบของแรงจูงใจของครูในโรงเรียนสอนศาสนาในลอสแอนเจลิส พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ คือ การได้รับความเจริญก้าวหน้าในงานรองลงมาได้แก่การได้รับการยอมรับนับถือ ผลสัมฤทธิ์ในงาน ข้อตกลงทางศาสนาส่วนความสัมพันธ์กับครูและนักเรียน ความสนับสนุนจากผู้ปกครอง ความมั่นคงปลอดภัยและ เงินเดือนไม่มีผลต่อแรงจูงใจของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าและแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ นโยบายของเงินเดือน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

Randall (1987: 21-A อ้างถึงใน สิริลักษณ์ สุอังคะ, 2549: 55) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของหัวหน้างานในการปฏิบัติงาน โครงการศึกษาครู ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พึงพอใจ ปัจจัยจิตใจส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานการได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทายและการยอมรับนับถือ ความสำคัญของปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหารเงินใจของงาน

Manning (1997 อ้างถึงใน วิชาญ ปิตสายะ, 2549: 35) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยคำจูนของเฮิร์สเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่อาจารย์จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงาน แล้วเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองของเฮิร์สเบิร์ก ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการกระตุ้นของเฮิร์สเบิร์ก คือความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือในงาน การรับผิดชอบสูง

และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นสำคัญมากเป็นดวงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ส่วนปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์สเบิร์กที่เกี่ยวกับการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชน ถือว่าเป็นการค้ำจุนและเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นการจูงใจ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความคาดหวังของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มีต่อศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี จำนวน 10,113 คน (ข้อมูลจากสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดนนทบุรี (<http://www.disaster.go.th/> สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2553))

ผู้วิจัยใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 โดยสูตรของ ยามาเน่มีดังนี้

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

เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง

คำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสูตร

$$n = \frac{10,113}{1 + 10,113 \times (0.0025)}$$

$$= \frac{3,950}{10.8775}$$

$$= 384.78$$

ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 385 คน ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportionate Sampling) โดย เก็บข้อมูล ไปตามอำเภอทั้ง 6 ของจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย อำเภอบางบัวทอง และอำเภอไทรน้อย ดำเนินการในช่วงเดือน เมษายน 2553-ตุลาคม 2553 คัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และหยุดเก็บข้อมูลเมื่อได้แบบสอบถามตามเป้าหมาย

ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

อำเภอ	ขนาดประชากร	คิดเป็นร้อยละ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
เมืองนนทบุรี	2,719	26.89	104
ปากเกร็ด	1,127	11.14	43
บางบัวทอง	1,747	17.27	67
บางกรวย	1,302	12.87	50
บางใหญ่	2,180	21.56	83
ไทรน้อย	1,038	10.26	40
รวม	10,113	100	385

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในของ การปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี จำนวน 15 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอกของ การปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี จำนวน 15 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังที่จะให้ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ดูแลและสนับสนุน จำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด

คำถามตอนที่ 2 - 3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าเป็น 4 ระดับ ประกอบไปด้วย

ระดับการจูงใจ มากที่สุด = 4 คะแนน

ระดับการจูงใจ มาก = 3 คะแนน

ระดับการจูงใจ น้อย = 2 คะแนน

ระดับการจูงใจ น้อยที่สุด = 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538: 100)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 แสดงว่า มีการประเมินระดับการจูงใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 แสดงว่า มีการประเมินระดับการจูงใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 แสดงว่า มีการประเมินระดับการจูงใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 แสดงว่า มีการประเมินระดับการจูงใจระดับน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

แบบสอบถามในส่วนที่ 3 มีการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตัวแบบโดยใช้ ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency IOC) หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ คัดเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสม โดยใช้ฐานการพิจารณาจากที่ผู้บริหารได้ตอบมาในขั้นตอนที่ 1 จากนั้นก็ทำวิเคราะห์แบบ Factor Analysis เพื่อหาค่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลประกอบการ

ขั้นตอนการตรวจสอบมีดังนี้

1. ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เทียบแผนผังการสร้างคำถาม กับแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อความเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการวัด โดยให้คะแนนดังนี้
 +1 หมายความว่า แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 0 หมายความว่า ไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 -1 หมายความว่า แน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
3. นำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ หาค่า IOC รายข้อจากสูตร

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^N R}{N}$$

เมื่อ

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R = คะแนนความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา
นางวรชพร เพชรสุวรรณ	ผู้ตรวจราชการกรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
นางสาวศิริลักษณ์ ดวงแก้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ	สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยและประชากรศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล
นางสาววิงนา วัฒนกุลต์	หัวหน้าสำนักงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนนทบุรี	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่าตั้งแต่ 0.66-1.00 และค่ารวม IOC เท่ากับ 0.86

ผู้วิจัยได้ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยการวัดแบบคงเส้นคงวา ภายใน (Internal Consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) โดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี อำเภอปากเกร็ด ซึ่งไม่ใช่กลุ่ม เดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในเท่ากับ 0.8722 เกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอกเท่ากับ 0.7741 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.8670 (ติดตามผลได้ที่ ภาคผนวก)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ที่ได้จากวิธีการสุ่มแบบสัดส่วน (Proportionate Sampling) ซึ่งผู้ทำการศึกษาและ ทีมงาน ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ตาม อำเภอทั้ง 6 ของจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย อำเภอบางบัวทอง และอำเภอไทรน้อย ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 100%

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมบทความ ข้อมูลจากหนังสือ วารสารต่างๆ ข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ข้อมูลกลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในส่วน ของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพ และสังกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตัวแปรที่มีการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ แรงจูงใจของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกัน ภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กลุ่มสถิติที่ใช้สรุปอ้างอิง ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2-3 ได้แก่ แรงจูงใจของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เปรียบเทียบตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพ และสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม อาศัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่า t (Independent t -test) และ ค่า F -test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD. (Least Square Different)

และส่วนของคำถามปลายเปิด (ตอนที่ 4) ผู้วิจัยได้จัดหมวดหมู่ของความคิดเห็นและนำเสนอในรูปแบบของความถี่



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ฉบับ และได้กลับคืนกลับมาจำนวน 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็นสี่ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์มาใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญของการทดสอบ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 385 คน นำมาเจนนับจำนวนและหาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพ และสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

(n=385)		
เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	238	61.82
หญิง	147	38.18
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.82 และเป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

(n=385)		
อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	42	10.91
30-40 ปี	106	27.53
40 ปีขึ้นไป	237	61.56
รวม	385	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.56 อายุ 30-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.53 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=385)

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	59.22
ปริญญาตรีขึ้นไป	157	40.78
รวม	385	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.22 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

(n=385)

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	109	28.31
1-3 ปี	149	38.70
3 ปีขึ้นไป	127	32.99
รวม	385	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 เวลา 3 ปีขึ้นไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ

(n=385)

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
โสด	105	27.27
สมรส	223	57.92
แยกกันอยู่	57	14.81
รวม	385	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มี สถานภาพ สมรส จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 57.92 สถานภาพ โสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=385)		
สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
อำเภอ เมืองนนทบุรี	104	26.89
อำเภอ ปากเกร็ด	43	11.15
อำเภอ บางใหญ่	67	17.27
อำเภอ บางกรวย	50	12.87
อำเภอ บางบัวทอง	83	21.56
อำเภอ ไทรน้อย	40	10.26
รวม	385	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็น อปพร. ในสังกัดอำเภอ เมืองนนทบุรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.89 ในสังกัดอำเภอบางบัวทอง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 ในสังกัดอำเภอบางใหญ่ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 ในสังกัดอำเภอบางกรวย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 ในสังกัดอำเภอปากเกร็ด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.14 และในสังกัดอำเภอไทรน้อย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม

(n=385)

แรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิด เห็น	ลำดับที่
แรงจูงใจภายใน	3.34	0.24	มากที่สุด	1
แรงจูงใจภายนอก	3.31	0.25	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33	0.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 โดยแรงจูงใจภายในมีค่าเฉลี่ย 3.34 และแรงจูงใจภายนอกมีค่าเฉลี่ย 3.31

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจภายในของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี

(n=385)

แรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิด เห็น	ลำดับที่
ด้านการยอมรับนับถือ	3.29	0.31	มากที่สุด	3
ด้านความรับผิดชอบ	3.36	0.36	มากที่สุด	2
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.38	0.28	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจภายใน	3.34	0.24	มากที่สุด	

เมื่อพิจารณาแยกตามแรงจูงใจเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจภายใน มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (มีค่าเฉลี่ย 3.38) และที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ (มีค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจของ
อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านการยอมรับนับถือ

(n=385)

ด้านการยอมรับนับถือ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	SD.	แปลผล	ลำดับที่
1. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น	141	232	8	4	3.32	0.57	มาก	3
ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานอาสาสมัคร	(36.62)	(60.26)	(2.08)	(1.04)			ที่สุด	
2. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ	149	217	16	3	3.33	0.59	มาก	2
จากผู้บังคับบัญชาช่วยสร้างความภาคภูมิใจ	(38.70)	(56.36)	(4.16)	(0.78)			ที่สุด	
3. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในหน้าที่ให้	102	252	26	5	3.17	0.60	มาก	5
แก่ท่านและเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม	(26.49)	(65.45)	(6.75)	(1.30)				
4. ท่านได้รับการยอมรับในด้าน	102	252	26	5	3.34	0.69	มาก	1
ความสามารถโดยเพื่อนร่วมงาน	(26.49)	(65.45)	(6.75)	(1.30)			ที่สุด	
5. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนร่วมต่อ	133	234	13	5	3.29	0.59	มาก	4
ความสำเร็จของงานในหน่วยงาน	(34.55)	(60.78)	(3.38)	(1.30)			ที่สุด	
ค่าเฉลี่ย					3.29	0.31	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านการยอมรับนับถือในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} เท่ากับ 3.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านได้รับการยอมรับในด้านความสามารถโดยเพื่อนร่วมงาน (\bar{X} เท่ากับ 3.34) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุดได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในหน้าที่ให้แก่ท่านและเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม (\bar{X} เท่ากับ 3.17)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจของ
อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านความรับผิดชอบ

(n=385)

ด้านความรับผิดชอบ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	SD.	แปลผล	ลำดับที่
6. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ท่านปฏิบัติให้สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์	161 (41.82)	193 (50.13)	28 (7.27)	3 (0.78)	3.33	0.64	มากที่สุด	5
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	158 (41.04)	207 (53.77)	16 (4.16)	4 (1.04)	3.35	0.61	มากที่สุด	2
8. ท่านเห็นว่าเมื่อท่านทำงานเสร็จ ท่านจะรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้น	171 (44.42)	186 (48.31)	19 (4.94)	9 (2.34)	3.35	0.68	มากที่สุด	2
9. หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความชัดเจน	173 (44.94)	201 (52.21)	8 (2.08)	3 (0.78)	3.41	0.58	มากที่สุด	1
10. ท่านเคยได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ท่านเห็นว่าสำคัญ	173 (44.94)	182 (47.27)	19 (4.94)	11 (2.86)	3.34	0.70	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม					3.36	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} เท่ากับ 3.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความชัดเจน (\bar{X} เท่ากับ 3.41) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ท่านปฏิบัติให้สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ (\bar{X} เท่ากับ 3.24)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

(n=385)

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	SD.	แปลผล	ลำดับที่
11. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจ	172 (44.68)	203 (52.73)	7 (1.82)	3 (0.78)	3.41	0.57	มากที่สุด	3
12. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความสามารถและความถนัดของท่าน	205 (53.25)	162 (42.08)	6 (1.56)	12 (3.12)	3.45	0.68	มากที่สุด	1
13. ท่านมีโอกาสทำงานอย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่	124 (32.21)	240 (62.34)	17 (4.42)	4 (1.04)	3.26	0.59	มากที่สุด	5
14. หน้าที่และความรับผิดชอบของท่านมีความชัดเจนจึงทำให้ไม่เบื่อกับการทำงาน	171 (44.42)	203 (52.73)	11 (2.86)	0 (0.00)	3.42	0.55	มากที่สุด	2
15. งานของท่านส่งเสริมและพัฒนาทักษะประสบการณ์ในการทำงานของท่าน	151 (39.22)	215 (55.84)	19 (4.94)	0 (0.00)	3.34	0.57	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม					3.38	0.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} เท่ากับ 3.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความสามารถและความถนัดของท่าน (\bar{X} เท่ากับ 3.45) ส่วนข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ท่านมีโอกาทำงานอย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ (\bar{X} เท่ากับ 3.26)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านแรงงูใจ
ภายนอกของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี

(n=385)

แรงงูใจของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
ด้านสวัสดิการ	3.34	0.27	มากที่สุด	2
ด้านสภาพแวดล้อม	3.34	0.35	มากที่สุด	1
ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ประสานงานศูนย์ อปพร.	3.26	0.44	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยแรงงูใจภายนอก	3.31	0.25	มากที่สุด	

ส่วนแรงงูใจภายนอกมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดได้แก่ ด้านสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อม (มีค่าเฉลี่ย 3.34) และที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. (มีค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงงูใจของ
อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านสวัสดิการ

(n=385)

ด้านสวัสดิการ	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	SD.	แปล ผล	ลำดับ ที่
16. ท่านคิดว่าสวัสดิการและค่าตอบแทน เช่น ค่าพาหนะ การลดหย่อน เหมาะสม	162 (42.08)	208 (54.03)	13 (3.38)	2 (0.52)	3.38	0.58	มาก ที่สุด	1
17. ท่านมีโอกาสไปร่วมฝึกอบรมและ ฝึกทบทวนเพื่อเพิ่มพูนความรู้	157 (40.78)	209 (54.29)	16 (4.16)	3 (0.78)	3.35	0.60	มาก ที่สุด	3
18. ท่านเชื่อว่าความสามารถ และผลงานของท่าน	155 (40.26)	203 (52.73)	24 (6.23)	3 (0.78)	3.32	0.63	มาก ที่สุด	4
19. สวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานอาสาสมัครนี้	132 (34.29)	223 (57.92)	26 (6.75)	4 (1.04)	3.25	0.62	มาก	5
20. ท่านพอใจต่อผลตอบแทนต่างๆ ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้	165 (42.86)	202 (52.47)	17 (4.42)	1 (0.26)	3.38	0.58	มาก ที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม					3.34	0.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} เท่ากับ 3.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านคิดว่าสวัสดิการและค่าตอบแทน เช่น ค่าพาหนะ การลดหย่อน เหมาะสม (\bar{X} เท่ากับ 3.38) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ สวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานอาสาสมัครนี้ (\bar{X} เท่ากับ 3.25)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านสภาพแวดล้อม

(n=385)

ด้านสภาพแวดล้อม	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	SD.	แปลผล	ลำดับที่
21. ศูนย์ อปพร. ของท่านมีการสร้างและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีม	161 (41.82)	199 (51.69)	23 (5.97)	2 (0.52)	3.35	0.62	มากที่สุด	2
22. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	143 (37.14)	220 (57.14)	18 (4.68)	4 (1.04)	3.30	0.61	มากที่สุด	5
23. เพื่อนร่วมงานของท่านมักเป็นที่ปรึกษาให้กับท่านในเรื่องอื่นๆ ด้วย	170 (44.16)	187 (48.57)	22 (5.71)	6 (1.56)	3.35	0.66	มากที่สุด	2
24. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยของท่าน	151 (39.22)	204 (52.99)	27 (7.01)	3 (0.78)	3.31	0.63	มากที่สุด	4
25. วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอ	175 (45.45)	187 (48.57)	21 (5.45)	2 (0.52)	3.39	0.62	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม					3.34	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านสภาพแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} เท่ากับ 3.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอ (\bar{X} เท่ากับ 3.39) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (\bar{X} เท่ากับ 3.30)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงาน

(n=385)

ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ประสานงาน	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	SD.	แปล ผล	ลำดับ ที่
26. เจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์ อปพร. รับฟังความคิดเห็นของท่านอย่างสม่ำเสมอ	158 (41.04)	202 (52.47)	16 (4.16)	9 (2.34)	3.32	0.67	มาก ที่สุด	2
27. ศูนย์ อปพร. มีแบบแผนการติดต่อ สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับสมาชิก	177 (45.97)	194 (50.39)	14 (3.64)	0 (0.00)	3.42	0.56	มาก ที่สุด	1
28. ความพึงพอใจในการประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ ศูนย์ อปพร. จังหวัด	173 (44.94)	155 (40.26)	12 (3.12)	45 (11.69)	3.18	0.96	มาก	4
29. ความพึงพอใจในการประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ ศูนย์ อปพร. อำเภอกอ	177 (45.97)	161 (41.82)	12 (3.12)	35 (9.09)	3.25	0.89	มาก	3
30. เจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์ อปพร. ให้ความสนใจในงานของท่าน เป็นอย่างดี	161 (41.82)	160 (41.56)	16 (4.16)	48 (12.47)	3.13	0.97	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม					3.26	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} เท่ากับ 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ศูนย์ อปพร. มีแบบแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับสมาชิก (\bar{X} เท่ากับ 3.42) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์ อปพร. ให้ความสนใจในงานของท่าน เป็นอย่างดี (\bar{X} เท่ากับ 3.13)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัด นนทบุรี

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี

ความคาดหวัง	ความถี่
ควรจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่ออาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น	36
ควรมีการจัดงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานเพิ่มเติม	33
ควรมีการกระจายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ยังประจำจุดต่างๆ ให้ทั่วถึง	28
ควรมีการส่งเสริมบำเหน็จ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น	22
เจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์อพพร. ควรจะให้ข้อเสนอแนะ และรับฟังความคิดเห็นเพื่อให้การดำเนินงานราบรื่น	20
วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีอย่างเพียงพอ	18
ควรเพิ่มผลตอบแทนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	16
ควรมีการพัฒนาความสามารถโดยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ	9
รวม	182

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคาดหวังในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่ต้องการแรงจูงใจจากภายนอกเพิ่มเติม โดยด้านที่ได้รับความคาดหวังที่สุดในสามลำดับแรกได้แก่ ควรจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่ออาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น (ความถี่ 36) ควรมีการจัดงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานเพิ่มเติม (ความถี่ 33) ควรมีการกระจายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ยังประจำจุดต่างๆ ให้ทั่วถึง (ความถี่ 28)

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพ และสังกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรีในภาพรวม จำแนกตามเพศ

(n=385)					
แรงจูงใจ	เพศ	N	Mean	t	Sig.
แรงจูงใจภายใน	ชาย	238	3.34	0.04	0.97
	หญิง	147	3.34		
แรงจูงใจภายนอก	ชาย	238	3.29	-2.18	0.03*
	หญิง	147	3.35		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวม	ชาย	238	3.32	-1.30	0.19
	หญิง	147	3.34		

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของอาสาสมัครทั้งเพศชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของแรงจูงใจ พบว่า อาสาสมัครมีเพศต่างกันจะมีแรงจูงใจภายนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงจะมีแรงจูงใจภายนอกที่สูงกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ

(n=385)

แรงจูงใจ	เพศ	N	Mean	t	Sig.
ด้านการยอมรับนับถือ	ชาย	238	3.29	0.05	0.96
	หญิง	147	3.29		
ด้านความรับผิดชอบ	ชาย	238	3.36	0.56	0.58
	หญิง	147	3.34		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ชาย	238	3.37	-0.68	0.50
	หญิง	147	3.39		
ภาพรวมของแรงจูงใจภายใน	ชาย	238	3.34	0.04	0.97
	หญิง	147	3.34		

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจภายในไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ

(n=385)

แรงจูงใจ	เพศ	N	Mean	t	Sig.
ด้านสวัสดิการ	ชาย	238	3.33	-0.61	0.54
	หญิง	147	3.35		
ด้านสภาพแวดล้อม	ชาย	238	3.33	-1.07	0.29
	หญิง	147	3.36		
ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์อพพร.	ชาย	238	3.22	-2.46	0.01**
	หญิง	147	3.33		
ภาพรวมแรงจูงใจภายนอก	ชาย	238	3.29	-2.18	0.03*
	หญิง	147	3.35		

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้มีเพศแตกต่างกันจะมีแรงงูใจภายนอกแตกต่างกันอย่างมีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
แรงงูใจภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	0.111	2	0.06	0.943	0.39
ภายในกลุ่ม	22.441	382	0.06		
รวม	22.552	384			
แรงงูใจภายนอก					
ระหว่างกลุ่ม	0.036	2	0.02	0.291	0.75
ภายในกลุ่ม	23.796	382	0.06		
รวม	23.832	384			
แรงงูใจในการปฏิบัติงานรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.066	2	0.03	0.784	0.46
ภายในกลุ่ม	16.053	382	0.04		
รวม	16.119	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีแรงงูใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบแรงงูใจภายในในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	0.153	2	0.08	0.821	0.44
ภายในกลุ่ม	35.573	382	0.09		
รวม	35.726	384			
ด้านความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.095	2	0.05	0.366	0.69
ภายในกลุ่ม	49.572	382	0.13		
รวม	49.667	384			
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	0.127	2	0.06	0.783	0.46
ภายในกลุ่ม	30.983	382	0.08		
รวม	31.110	384			
แรงงูใจภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	0.111	2	0.06	0.943	0.39
ภายในกลุ่ม	22.441	382	0.06		
รวม	22.552	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีแรงงูใจภายในไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบแรงงูใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสวัสดิการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.078	2	0.04	0.537	0.58
ภายในกลุ่ม	27.801	382	0.07		
รวม	27.879	384			
ด้านสภาพแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	0.130	2	0.06	0.523	0.59
ภายในกลุ่ม	47.416	382	0.12		
รวม	47.546	384			
ด้านความสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	0.409	2	0.20	1.057	0.35
ภายในกลุ่ม	73.968	382	0.19		
รวม	74.378	384			
แรงงูใจภายนอก					
ระหว่างกลุ่ม	0.036	2	0.02	0.291	0.75
ภายในกลุ่ม	23.796	382	0.06		
รวม	23.832	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า อายุที่แตกต่างกันของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี จะมีแรงงูใจภายนอกไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=385)

แรงจูงใจ	ระดับการศึกษา	N	Mean	t	Sig.
แรงจูงใจภายใน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.34	-0.31	0.75
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.35		
แรงจูงใจภายนอก	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.31	-0.44	0.66
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.32		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.32	-0.44	0.66
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.33		

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา

(n=385)

แรงจูงใจ	ระดับการศึกษา	N	Mean	t	Sig.
ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.28	-0.60	0.55
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.30		
ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.35	-0.35	0.73
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.36		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.38	0.25	0.80
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.37		
แรงจูงใจภายใน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.34	-0.31	0.75
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.35		

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจภายในไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=385)

แรงจูงใจ	ระดับการศึกษา	N	Mean	t	Sig.
ด้านสวัสดิการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.33	-0.32	0.75
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.34		
ด้านสภาพแวดล้อม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.34	0.06	0.95
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.34		
ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ประสานงานศูนย์ อปพร.	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.25	-0.63	0.53
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.28		
แรงจูงใจภายนอก	ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.31	-0.44	0.66
	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.32		

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจภายนอกไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
แรงจูงใจภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	0.144	2	0.07	1.225	0.29
ภายในกลุ่ม	22.408	382	0.06		
รวม	22.552	384			
แรงจูงใจภายนอก					
ระหว่างกลุ่ม	0.209	2	0.10	1.694	0.19
ภายในกลุ่ม	23.623	382	0.06		
รวม	23.832	384			
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.134	2	0.07	1.607	0.20
ภายในกลุ่ม	15.984	382	0.04		
รวม	16.119	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	0.357	2	0.18	1.930	0.15
ภายในกลุ่ม	35.369	382	0.09		
รวม	35.726	384			
ด้านความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.857	2	0.43	3.353	0.04*
ภายในกลุ่ม	48.810	382	0.13		
รวม	49.667	384			
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	0.434	2	0.22	2.700	0.07
ภายในกลุ่ม	30.676	382	0.08		
รวม	31.110	384			
แรงจูงใจภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	0.144	2	0.07	1.225	0.29
ภายในกลุ่ม	22.408	382	0.06		
รวม	22.552	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจภายในไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจภายในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสวัสดิการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.080	2	0.04	0.549	0.58
ภายในกลุ่ม	27.799	382	0.07		
รวม	27.879	384			
ด้านสภาพแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	1.013	2	0.51	4.157	0.02*
ภายในกลุ่ม	46.533	382	0.12		
รวม	47.546	384			
ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ประสานงานศูนย์อพพร.					
ระหว่างกลุ่ม	0.437	2	0.22	1.130	0.32
ภายในกลุ่ม	73.940	382	0.19		
รวม	74.378	384			
แรงจูงใจภายนอก					
ระหว่างกลุ่ม	0.209	2	0.10	1.694	0.19
ภายในกลุ่ม	23.623	382	0.06		
รวม	23.832	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจภายนอกไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจภายนอกด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในตารางลำดับถัดไปจะนำเสนอการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของปัจจัยด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยวิธี LSD.

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่มีต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3 ปีขึ้นไป
		3.29	3.36	3.41
น้อยกว่า 1 ปี	3.29	-		
1-3 ปี	3.36	0.16	-	
3 ปีขึ้นไป	3.41	0.01**	0.19	-

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่มีต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3 ปีขึ้นไป
		3.26	3.36	3.39
น้อยกว่า 1 ปี	3.26	-		
1-3 ปี	3.36	0.02*	-	
3 ปีขึ้นไป	3.39	0.01**	0.54	-

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี และพบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
แรงจูงใจภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	0.074	2	0.04	0.628	0.53
ภายในกลุ่ม	22.478	382	0.06		
รวม	22.552	384			
แรงจูงใจภายนอก					
ระหว่างกลุ่ม	0.053	2	0.03	0.422	0.66
ภายในกลุ่ม	23.780	382	0.06		
รวม	23.832	384			
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.045	2	0.02	0.533	0.59
ภายในกลุ่ม	16.074	382	0.04		
รวม	16.119	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบแรงงูใจภายในด้านการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย
ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	0.104	2	0.05	0.557	0.57
ภายในกลุ่ม	35.622	382	0.09		
รวม	35.726	384			
ด้านความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.194	2	0.10	0.751	0.47
ภายในกลุ่ม	49.472	382	0.13		
รวม	49.667	384			
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	0.418	2	0.21	2.603	0.08
ภายในกลุ่ม	30.691	382	0.08		
รวม	31.110	384			
แรงงูใจภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	0.074	2	0.04	0.628	0.53
ภายในกลุ่ม	22.478	382	0.06		
รวม	22.552	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีแรงงูใจภายในไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบแรงงูใจภายนอกในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัย
ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสวัสดิการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.204	2	0.10	1.409	0.25
ภายในกลุ่ม	27.675	382	0.07		
รวม	27.879	384			
ด้านสภาพแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	0.071	2	0.04	0.287	0.75
ภายในกลุ่ม	47.475	382	0.12		
รวม	47.546	384			
ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ประสานงาน ศูนย์ อปพร.					
ระหว่างกลุ่ม	1.404	2	0.70	3.674	0.03*
ภายในกลุ่ม	72.974	382	0.19		
รวม	74.378	384			
แรงงูใจภายนอก					
ระหว่างกลุ่ม	0.053	2	0.03	0.422	0.66
ภายในกลุ่ม	23.780	382	0.06		
รวม	23.832	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานรวม
ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความ
แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงาน
ในตารางลำดับถัดไปจะนำเสนอการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของปัจจัยด้านดังกล่าว ด้วยวิธี LSD.

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสถานภาพที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		3.25	3.21	3.27
โสด	3.25	-		
สมรส	3.31	0.01**	-	
หย่าร้าง/หม้าย	3.27	0.24	0.39	-

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4. 34 พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีสถานภาพโสดกับสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม จำแนกตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
แรงจูงใจภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	0.463	5	0.09	1.588	0.16
ภายในกลุ่ม	22.089	379	0.06		
รวม	22.552	384			
แรงจูงใจภายนอก					
ระหว่างกลุ่ม	0.646	5	0.13	2.112	0.06
ภายในกลุ่ม	23.186	379	0.06		
รวม	23.832	384			
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.504	5	0.10	2.448	0.03*
ภายในกลุ่ม	15.615	379	0.04		
รวม	16.119	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ที่มีสังกัดแตกต่างกันจะมีแรงงูใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบแรงงูใจภายในด้านการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	0.189	5	0.04	0.404	0.85
ภายในกลุ่ม	35.537	379	0.09		
รวม	35.726	384			
ด้านความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.560	5	0.11	0.864	0.51
ภายในกลุ่ม	49.107	379	0.13		
รวม	49.667	384			
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	1.607	5	0.32	4.129	0.00**
ภายในกลุ่ม	29.503	379	0.08		
รวม	31.110	384			
แรงงูใจภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	0.463	5	0.09	1.588	0.16
ภายในกลุ่ม	22.089	379	0.06		
รวม	22.552	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ที่มีสังกัดแตกต่างกันของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จะมีแรงงูใจภายในไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสังกัดแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในตัวแปรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบแรงงูใจภายนอกในการปฏิบัติงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=385)

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสวัสดิการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.045	5	0.21	2.952	0.01**
ภายในกลุ่ม	26.834	379	0.07		
รวม	27.879	384			
ด้านสภาพแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	0.143	5	0.03	0.229	0.95
ภายในกลุ่ม	47.403	379	0.13		
รวม	47.546	384			
ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ประสานงานศูนย์ อปพร.					
ระหว่างกลุ่ม	2.494	5	0.50	2.630	0.02*
ภายในกลุ่ม	71.884	379	0.19		
รวม	74.378	384			
แรงงูใจภายนอก					
ระหว่างกลุ่ม	0.646	5	0.13	2.112	0.06
ภายในกลุ่ม	23.186	379	0.06		
รวม	23.832	384			

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ที่มีสังกัด แตกต่างกันของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จะมีแรงงูใจภายนอกไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน พบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มีสังกัดแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงาน อปพร.

ตารางลำดับถัดไปจะนำเสนอการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของปัจจัยด้านดังกล่าว ด้วยวิธี LSD.

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

สถานภาพ	\bar{X}	เมือง	ปาก เกร็ด	บาง ใหญ่	บาง กรวย	บางบัว ทอง	ไทรน้อย
		3.47	3.35	3.32	3.30	3.42	3.49
อำเภอ เมืองนนทบุรี	3.47	-					
อำเภอ ปากเกร็ด	3.35	0.00**	-				
อำเภอ บางใหญ่	3.32	0.00**	0.52	-			
อำเภอ บางกรวย	3.30	0.00**	0.36	0.67	-		
อำเภอ บางบัวทอง	3.42	0.30	0.17	0.06	0.06	-	
อำเภอ ไทรน้อย	3.49	0.81	0.03*	0.01**	0.01**	0.32	-

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอปากเกร็ด บางใหญ่ และบางกรวย พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างอำเภอบางใหญ่กับอำเภอไทรน้อย พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างอำเภอบางกรวยกับอำเภอไทรน้อย

และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอปากเกร็ดกับอำเภอไทรน้อย

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

สถานภาพ	\bar{X}	เมือง	ปากเกร็ด	บางใหญ่	บางกรวย	บางบัวทอง	ไทรน้อย
		3.41	3.34	3.27	3.32	3.40	3.34
อำเภอ เมืองนนทบุรี	3.41	-					
อำเภอ ปากเกร็ด	3.34	0.07	-				
อำเภอ บางใหญ่	3.27	0.00**	0.06	-			
อำเภอ บางกรวย	3.32	0.07	0.66	0.31	-		
อำเภอ บางบัวทอง	3.40	0.76	0.23	0.01*	0.18	-	
อำเภอ ไทรน้อย	3.34	0.25	0.97	0.27	0.78	0.40	-

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอบางใหญ่ และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างอำเภอบางใหญ่กับอำเภอบางบัวทอง

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

สถานภาพ	\bar{X}	เมือง	ปากเกร็ด	บางใหญ่	บางกรวย	บางบัวทอง	ไทรน้อย
		3.41	3.20	3.24	3.26	3.18	3.35
อำเภอ เมืองนนทบุรี	3.41	-					
อำเภอ ปากเกร็ด	3.20	0.00**	-				
อำเภอ บางใหญ่	3.24	0.01**	0.51	-			
อำเภอ บางกรวย	3.26	0.08	0.46	0.81	-		
อำเภอ บางบัวทอง	3.18	0.01**	0.77	0.43	0.39	-	
อำเภอ ไทรน้อย	3.35	0.54	0.15	0.30	0.45	0.14	-

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอปากเกร็ด อำเภอบางใหญ่ และอำเภอบางบัวทอง

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

สถานภาพ	\bar{X}	เมือง	ปาก เกร็ด	บาง ใหญ่	บาง กรวย	บาง บัว ทอง	บาง ไทรน้อย
		3.39	3.31	3.30	3.30	3.34	3.38
อำเภอ เมืองนนทบุรี	3.39	-					
อำเภอ ปากเกร็ด	3.31	0.01**	-				
อำเภอ บางใหญ่	3.30	0.00**	0.80	-			
อำเภอ บางกรวย	3.30	0.03*	0.99	0.86	-		
อำเภอ บางบัวทอง	3.34	0.17	0.38	0.29	0.46	-	
อำเภอ ไทรน้อย	3.38	0.84	0.12	0.09	0.16	0.42	-

(* p=0.05 ** p = 0.01)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของอาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอปากเกร็ด และบางใหญ่ และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอบางกรวย

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 3 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มีต่อศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี จำนวน 10,113 คน [ข้อมูลจากสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดนนทบุรี (<http://www.disaster.go.th/>) สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2553] ผู้วิจัยใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 385 คน ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportionate Sampling) โดยเก็บข้อมูลไปตามอำเภอทั้ง 6 ของจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ อำเภอเมือง

นนทบุรี อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย อำเภอบางบัวทอง และอำเภอไทรน้อย ดำเนินการในช่วงเดือนเมษายน 2553-ตุลาคม 2553 คัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และหยุดเก็บข้อมูลเมื่อได้แบบสอบถามตามเป้าหมาย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยการหาค่า IOC ผลที่ได้คือข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ความตรงเชิงเนื้อหา และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยการวัดแบบคงเส้นคงวาภายใน (Internal Consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี อำเภอปากเกร็ด ซึ่งไม่ใช่กลุ่มเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในเท่ากับ 0.8722 เกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอกเท่ากับ 0.7741 และค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.8670

3. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพ และสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ในตัวแปรที่มีการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ แรงจูงใจของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในกลุ่มสถิติที่ใช้สรุปอ้างอิง ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรจากแบบสอบถามตอนที่ 2-3 ได้แก่ แรงจูงใจของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เปรียบเทียบตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพ และสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม อาศัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่า t (Independent t-test) และค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Least Square Different)

และในส่วนของคำถามปลายเปิด (ตอนที่ 4) ผู้วิจัยได้จัดหมวดหมู่ของความคิดเห็น และนำเสนอในรูปแบบของความถี่

สรุปการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.82 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.56 จบการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.22 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีสถานภาพสมรส จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 57.92 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็น อปพร. ในสังกัดอำเภอเมืองนนทบุรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.89

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็น ในด้านแรงงูใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.33) เมื่อพิจารณาแยกตามแรงงูใจเป็นรายด้าน พบว่า

แรงงูใจภายใน มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.34) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.38) และที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.29) แรงงูใจภายใน สามารถพิจารณาสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

(1) **ด้านการยอมรับนับถือ** ระดับแรงงูใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.29) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า แรงงูใจในการยอมรับนับถือที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านได้รับการยอมรับในด้านความสามารถ โดยเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.34) และแรงงูใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในหน้าที่ให้แก่ท่านและเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.17)

(2) **ด้านความรับผิดชอบ** ระดับแรงงูใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.36) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า แรงงูใจในด้านความรับผิดชอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.41) และแรงงูใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกรูมิใจในผลงานที่ท่านปฏิบัติให้สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.24)

(3) **ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ระดับแรงงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.38) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า แรงงใจในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความสามารถและความถนัดของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.45) และแรงงใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ท่านมีโอกาสทำงานอย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.26)

แรงงใจภายนอก มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดได้แก่ ด้านสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย = 3.34) และที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. (ค่าเฉลี่ย = 3.26) แรงงใจภายนอก ยังสามารถพิจารณาสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

(1) **ด้านสวัสดิการ** ระดับแรงงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.34) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า แรงงใจในด้านสวัสดิการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านคิดว่าสวัสดิการและค่าตอบแทน เช่น ค่าพาหนะ การลดหย่อน เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.38) และแรงงใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่สุดได้แก่ สวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานอาสาสมัครนี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.25)

(2) **ด้านสภาพแวดล้อม** ระดับแรงงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.34) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.39) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.30)

(3) **ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร.** ระดับแรงงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์อปพร. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.26) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ศูนย์ อปพร. มีแบบแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ กับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย = 3.42) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. ให้ความสนใจในงานของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.13)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า

(1) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรีที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ทั้งเพศชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของแรงจูงใจพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันจะมีแรงจูงใจภายนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงจะมีแรงจูงใจภายนอกที่สูงกว่าเพศชาย ส่วนแรงจูงใจภายในไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประสานงานพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(2) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรีที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่าผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแยกแหว่งแรงจูงใจภายนอกและภายใน พบว่าผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกไม่แตกต่างกัน

(3) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจภายในไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแยกแหว่งแรงจูงใจภายนอกและภายใน ผู้ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกไม่แตกต่างกัน

(4) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรีที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแยกแหว่งแรงจูงใจภายนอกและภายในพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจ-ภายในไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความแรงจูงใจภายใน ในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 ปีขึ้นไป

และผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจ-ภายนอกไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจภายนอก ในด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 ปีขึ้นไป

(5) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรีที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน

พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแยกระหว่างแรงจูงใจภายนอกและภายใน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพที่ต่างกันจะมีแรงจูงใจภายในและภายนอกไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงาน โดยที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีสถานภาพโสดกับสถานภาพสมรส

(6) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรีที่มีสังกัด แตกต่างกัน

พบว่า ผู้ที่มีสังกัดที่ต่างกันจะมีแรงจูงใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอปากเกร็ด และบางใหญ่ และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอบางกรวย

เมื่อพิจารณาแยกระหว่างแรงจูงใจภายใน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอปากเกร็ดกับอำเภอไทรน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า สังกัดที่ต่างกันของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จะมีความจูงใจภายในไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสังกัดแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในตัวแปรด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอบางใหญ่ และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างอำเภอบางใหญ่กับอำเภอบางบัวทอง

สำหรับในด้านแรงจูงใจภายนอก พบว่า สังกัดที่ต่างกันของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จะมีความจูงใจภายนอกไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสังกัดแตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 ในตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอบางใหญ่ และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างอำเภอบางใหญ่กับอำเภอบางบัวทอง

นอกจากนี้ อาสาสมัครที่มีสังกัดแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในตัวแปรด้านสวัสดิการ ซึ่งเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ระหว่างอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอบางใหญ่ และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระหว่างอำเภอบางใหญ่กับอำเภอบางบัวทอง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความคาดหวังของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มีต่อศูนย์ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่ต้องการแรงจูงใจจากภายนอกเพิ่มเติม โดยด้านที่ได้รับความคาดหวังที่สุดในสามลำดับแรกได้แก่ ควรจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่ออาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น (ความถี่ 36) ควรมีการจัดงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานเพิ่มเติม (ความถี่ 33) ควรมีการกระจายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ยังประจำจุดต่างๆ ให้ทั่วถึง (ความถี่ 28)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

- 1. แรงจูงใจภายใน** ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะอาสาสมัครได้มีโอกาสปฏิบัติงานตรงกับความสามารถและความถนัด และมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบทำให้ไม่เบื่อกับการทำงาน และงานที่ปฏิบัติทำให้รู้สึกว่าคุณค่ามากขึ้น

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับ วรรณพร เพียรสาระ (2538) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง เฉพาะกรณีอาสาสมัครหน่วยบริการและหน่วยกู้ชีพ และพบว่าความสำเร็จของงานซึ่งทำให้ตนเองมีคุณค่า เป็นปัจจัยจูงใจและพึงพอใจเป็นอันดับแรก

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลงานของ วัชรารักษ์ มณีวงศ์ (2545) ซึ่งศึกษาเรื่องแรงจูงใจและแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา และพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับมากที่สุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าอาสาสมัครเห็นว่างานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจ ซึ่งเป็นไปตามที่ เฮิร์สเบิร์ก (วิทยา คำรงค์กุล, 2546 : 275) อธิบายว่า งานที่ท้าทายความสามารถให้อยากทำเป็นปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของบุคคล

แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในระดับมากที่สุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจนและเมื่อได้รับมอบหมายก็สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับ สมภพ แซ่โก (2550) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนคาทอลิก ตั้งศักดิ์สังฆมณฑล จันทบุรี จังหวัดสระแก้ว และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจด้านความรู้สึกรับผิดชอบในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ พนิดา จิระสถิตถาวร (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประภัสสรวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และพบว่า แรงจูงใจด้านความรู้สึกรับผิดชอบของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่เฮิร์สเบิร์ก (วิทยา คำรงค์กุล, 2546: 275) อธิบายไว้ว่า การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ

แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นการได้รับการยอมรับในด้านความสามารถโดยผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาซึ่งทำให้เกิดความรู้สึภาคภูมิใจ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Ogomaka (1986: 3563-A อ้างถึงใน สมภพ แซ่โก 2551: 41) ซึ่งศึกษาเรื่ององค์ประกอบของแรงจูงใจของครูในโรงเรียนสอนศาสนาในลอสแอนเจลิส และพบว่าปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจได้แก่การได้รับการยอมรับนับถือ

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือเป็นแรงจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดรองจากแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านความรับผิดชอบ ซึ่งเมื่อเทียบกับงานวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับ Manning (1997 อ้างถึงใน วิชาญ ปิตสาเย, 2549: 35) ซึ่งศึกษาเรื่อง สภาพความพึงใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัย กระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของ เอิร์สเบิร์ก และพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการยอมรับนับถือเป็นตัวจูงใจที่มีความสำคัญที่สุด

2. แรงจูงใจภายนอก ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายนอกของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด น่าจะเป็นเพราะว่าอาสาสมัครได้รับค่าตอบแทนในบางโอกาส และได้รับการลดหย่อนค่าพาหนะที่เหมาะสม รวมทั้งหน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ทำให้อาสาสมัครมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจด้านสวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีแรงจูงใจด้านสวัสดิการในระดับมากที่สุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าอาสาสมัครได้รับค่าตอบแทนในบางโอกาส และมีโอกาสไปฝึกอบรมสัมมนา เพิ่มพูนความรู้ด้านต่างๆ

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับ วชิระ พรหมวงศ์ (2553) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ประยูศิริ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจด้านเงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ในระดับมาก

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษาสอดคล้องกับ ราณี อธิชัยกุล ที่กล่าวว่า การจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักๆ ได้แก่

1. การจูงใจภายนอก หมายถึง รางวัลตอบแทนที่องค์กรจัดให้ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ประโยชน์และบริการ สวัสดิการ เงินรางวัล รางวัลตอบแทนเหล่านี้มักได้รับตามระดับในองค์กร

2. แรงจูงใจภายใน หมายถึง รางวัลตอบแทนทางจิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกภายใน จิตใจเมื่อสามารถทำงานได้ดี เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย โอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน เป็นต้น การจูงใจภายในนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นหน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและศูนย์ อปพร. ที่สังกัดมีการส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีม

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับ วิสูตร สังข์นิม (2552) ซึ่งศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัทมีแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในระดับมาก

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับ ทฤษฎี ERG ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) (วิทยา คำณรงค์กุล, 2546) ที่กล่าวถึงมนุษย์ถูกจูงใจจากความต้องการหลายอย่างโดยเรียงเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูง คือ

1. ความต้องการที่จะอยู่รอด เป็นความต้องการที่มีสิ่งต่างๆ เพื่อการยังชีพ เช่น อาหาร ค่าตอบแทนพื้นฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น
2. ความต้องการความสัมพันธ์ เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นนั่นคือ มีเพื่อนในการทำงาน มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม
3. ความต้องการความเจริญเติบโต เป็นความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ให้มีความเติบโตก้าวหน้า

แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. ในระดับมากที่สุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าศูนย์ อปพร. มีแบบแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับสมาชิก อปพร. เป็นอย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. รับฟังความคิดเห็นของสมาชิก อปพร. อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบายของ ชูชาติ โชติเสน (2551: 21) ที่ว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อยู่เสมอ การใช้กำลังบังคับอาจทำให้ประสิทธิภาพของงานต่ำ ไม่ใช่วิธีแก้ปัญหในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง การจูงใจแบบปฏิบัติเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องสนใจศึกษาถึงปัจจัยในอันที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ ของDavid C.McClelland (อ้างถึงใน จันทรานี สงวนนาม, 2545: 208) โดยแมกเคลแลนด์ แบ่งความต้องการเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ

2. ความต้องการความผูกพัน เป็นความต้องการความผูกพันกับบุคคลอื่น และเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันมากมักปฏิบัติงานด้วยการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นมาก

3. ความต้องการอำนาจ

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับ บงกชธร เฟกนิล (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนสัตหีบ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ชลบุรี เขต 3 ซึ่งพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มเป้าหมายด้านความต้องการความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

1. อายุ ที่แตกต่างกันของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จะมีแรงจูงใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ ลือวิเศษไพบูลย์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในเขตสวนหลวง มีนบุรี และคันทนาเยาว กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

2. ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จะมีแรงจูงใจภายในไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ ลือวิเศษไพบูลย์ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในเขตสวนหลวง มีนบุรี และคันทนาเยาว กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียานุช ทองสุก (2549) บงกชธร เฟกนิล (2550) ที่พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในระยะเวลาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. สถานภาพ ที่แตกต่างกันของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียานุช ทองสุก (2549) ที่เสนอว่าสถานภาพส่วนบุคคลไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

5. สังกัด ที่แตกต่างกันของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี จะมีแรงจูงใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรารักษ์ มณีวงศ์ (2545) แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ชูชาติ โชติเสน (2551)

ผลการวิจัยดังกล่าวขัดแย้งกับแนวคิดบางส่วนของ ราณี อธิชัยกุล (2550) ที่เสนอว่า แรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะแรงจูงใจภายในจะแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล ทั้งนี้ เพราะสำหรับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่มีลักษณะแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ตัวแปรที่สร้างความแตกต่างกลับเป็นสภาพทางภูมิศาสตร์ หรือสังกัด หรืออำเภอ ที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี สังกัดอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิชัย จานง (2525: 37) ที่เสนอให้มีการจัดการสิ่งจูงใจที่เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานและก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีเพื่อทำให้ (1) พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่และมีความสุขในการทำงาน ดังนั้น ผลงานที่ออกมาจะมีคุณภาพและปริมาณที่ได้จะเพิ่มสูงขึ้น (2) เกิดความสามัคคีในหมู่พนักงานด้วยกัน ทำให้การประสานงานในหน่วยงานต่างๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น (3) พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานและสนใจในปัญหาต่างๆ ทั้งในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ รวมถึงกลุ่มอื่นที่ต้องประสานงานด้วย พร้อมทั้งยังเสนอแนะวิธีการปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานได้ (4) เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ช่วยลดปัญหาการขัดคำสั่ง การโต้แย้ง การลาออก การเลี้ยวงาน (5) การควบคุมงานระเบียบข้อบังคับต่างๆ สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การฝ่าฝืนกฎระเบียบจะลดน้อยลง (6) พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายแรงงาน (7) สร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี มีแรงจูงใจภายในสูงกว่าแรงจูงใจภายนอก ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องแรงจูงใจภายนอก ไม่ว่าจะเป็นในด้านสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. ปัจจัยเหล่านี้ต่างก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าแรงจูงใจภายใน สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการศึกษาถึงความคาดหวังในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลจากการเก็บข้อมูลพบว่า ความคาดหวังส่วนใหญ่ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน มีแนวโน้มไปทางความต้องการแรงจูงใจภายนอก

เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจภายนอกให้กับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ผู้บริหารควรดำเนินการสร้างแรงจูงใจภายนอกโดยเร่งด่วนดังนี้

- (1) ควรจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่ออาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น
- (2) ควรมีการจัดงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานเพิ่มเติม
- (3) ควรมีการกระจายเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. จังหวัดนนทบุรี ประจำศูนย์ต่าง ๆ ให้ทั่วถึง
- (4) ควรส่งเสริมบำเหน็จรางวัล เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. จังหวัดนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น
- (5) เจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. ควรจะให้ข้อเสนอแนะและรับฟังความคิดเห็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้การดำเนินงานราบรื่น
- (6) วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีเพิ่มเติม
- (7) ควรเพิ่มผลตอบแทนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

2. ผลการวิจัยพบว่า อาสาสมัครที่มีสังกัดแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านแรงจูงใจ นั้นแสดงให้เห็นว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ที่อยู่ในแต่ละอำเภอจะมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นถึงความพร้อมที่แตกต่างกันในแต่ละอำเภอที่มีศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะให้ความสำคัญในการเปรียบเทียบและสร้างแรงจูงใจไม่ให้เกิดความแตกต่างมากจนเกินไป

นอกจากนี้ยังพบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้บริหารควรนำมาเป็นแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ อปพร. คือ

แรงจูงใจของ อปพร. ด้านการยอมรับนับถือ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในจำนวน 3 ด้าน น่าจะเป็นเพราะการปฏิบัติงานของ อปพร. อาจจะไม่เป็นระบบหรือการมอบหมายงานให้กับ อปพร. ยังไม่เหมาะสม แนวทางแก้ไขศูนย์ อปพร. ต้นสังกัด ควรมอบหมายงานให้ชัดเจน อปพร. ควรมีความรู้ความสามารถเฉพาะทางมากขึ้น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เช่น กรณีออกตรวจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ อปพร. ก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมาย กรณีออกปฏิบัติงานด้านการกู้ชีพกู้ภัยต้องมีความรู้ด้านการกู้ชีพเบื้องต้น เหล่านี้เป็นต้น เพื่อสร้างการยอมรับนับถือ ทั้งนี้ ภาครัฐต้องสนับสนุนด้านการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เฉพาะทาง รวมทั้งสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติภารกิจให้พร้อม

แรงจูงใจภายในด้านความรับผิดชอบ ในข้อท่านมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ท่านปฏิบัติพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ น่าจะเป็นเพราะว่า อปพร. มีความสามารถมากกว่าที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรออกแบบงานและมอบหมายงานให้เหมาะสมกับ อปพร. มากกว่านี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Stephen P. Robbins (อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546: 192) ที่กล่าวว่า การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยเฉพาะเป้าหมายที่เจาะจง (Specific Goal) และมีความยากลำบากหรือมีความท้าทายที่จะทำได้ จะกระตุ้นให้เกิดความพยายามและความมุ่งมั่นเพิ่มขึ้น และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงกว่าการกำหนดเป้าหมายทั่วไป

แรงจูงใจภายนอกของ อปพร. ด้านสภาพแวดล้อม ในเรื่องเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของ อปพร. ในศูนย์ อปพร. ต่างๆ ของจังหวัดนนทบุรียังไม่ดีเท่าที่ควร ความเป็นมิตรและช่วยเหลือกันยังมีน้อย แนวทางแก้ไขศูนย์ อปพร. ทุกระดับควรมีบทบาทในการจัดประชุมสัมมนาเพื่อให้ อปพร. มาพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและส่งเสริมการทำงานร่วมกัน เพื่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีของ เฮิร์สเบิร์ก (อ้างถึงใน วิทยา ดำรงค์กุล, 2546: 275) ที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานด้านหนึ่งคือความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

แรงจูงใจภายนอกของ อปพร. ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. ในเรื่องเจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ อปพร. ให้ความสนใจในงานของท่านเป็นอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในจำนวน 3 ด้าน น่าจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงานกับ อปพร. และให้ความสนใจต่อสมาชิก อปพร. น้อย แนวทางแก้ไข เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่และติดตามงานที่มอบหมายให้กับ อปพร. ให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ วิคเตอร์ วรูม ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความคาดหวังได้แก่ ความช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยดังกล่าว เป็นงานวิจัยที่ทำการเก็บในช่วงเวลาหนึ่ง แต่หากผู้ที่สนใจศึกษาในลักษณะของการวิจัยในระยะยาว (Longitudinal Studies) ก็สามารถจะทำให้เห็นภาพของการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ขอบเขตของเวลาในการจัดเก็บอยู่ในช่วงเวลา เมษายน - ตุลาคม 2553 ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่อาจจะไม่ใช่ตัวแทนที่ดีของประชากร ดังนั้น ผู้ที่สนใจอาจจะปรับปรุงแนวทางการศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงโอกาสทางสถิติ เช่น การสุ่มอย่างง่าย หรือการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม อีกทั้งขยายขอบเขตการเก็บตัวอย่างให้ครอบคลุมระยะเวลาที่นานกว่านี้ อาจจะทำให้ได้งานที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. งานวิจัยชิ้นนี้ใช้กับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี เป็นกรณีศึกษา จึงอาจไม่ครอบคลุมไปยังอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ทั่วประเทศได้ ผู้ที่สนใจจะศึกษาเพื่อให้งานสามารถสรุปอ้างอิงไปใช้กับทุกกลุ่ม อาจจะออกแบบการวิจัยให้มีความครอบคลุมและรัดกุมมากยิ่งขึ้นได้





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิถ (2534) *ทฤษฎีการบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร: ศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร
- ชญญา อธิรศิลป์ (2551) *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท
ทีโอที จำกัดมหาชน* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ชูชาติ โชติเสน (2551) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอคลองหาด สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1* วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฐิติรัตน์ วุฒิสันติกุล (2550) *ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจในการขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือของ
พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตสุราษฎร์ธานี* การศึกษาอิสระปริญญาบริหาร
ธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- ดวงเพ็ญ ศรีพรหม (2552) *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ
บริหารส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีในเขตพื้นที่อำเภอวังม่วงและอำเภอมวกเหล็ก
จังหวัดสระบุรี* ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- ไทรรัตน์ โภคพลภรณ์ และสุพิน เกษาคูปต์ (2551) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์: การเพิ่มพูน
ประสิทธิภาพและการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน* นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ถวิล ธาราโกชน์ และ ศรัณย์ คำรังสุข (2541) *จิตวิทยาทั่วไป* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร:
ทิพย์วิสุทธิ์
- ชนสิทธิ์ เอื้อพัฒนากุล (2548) *ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน
บริษัท ทู* ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา
- นิตากร สุขะกาสี (2548) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนอนุบาลชลบุรี
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา*

- บงกชธร เพิกนิต (2550) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสตรีหีบ สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาเอกชน ชลบุรี เขต 3* วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- บุษบา รัตนมงคล (2551) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกิ่งอำเภอ
นิคมพัฒนา วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บุษราคากาญจน์ เป็ดทอง (2549) *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับ
ประสิทธิผลของสถานศึกษาในอำเภอกลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สระแก้ว เขต 1* วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปรียา วงศ์อนุตรโรจน์ (2529) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ*
- ปรียานุช ทองสุก (2549) *ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู
โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดชลบุรี วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต
ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา*
- ปัญญา จันทร์อด (2548) *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดงานเขต
พื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3* วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- พนิดา จิระสถิตถาวร (2550) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประภัสสรวิทยา
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา*
- พรรณราย ทร์พยัประภา (2529: 44) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์*
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545) *พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์*
- พรชัย ทิฆัมพรวรรณ (2542) *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน บริษัท
ทีพีเอ็มเคคอล จำกัด วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- พวงเพชร วัชรอยู่ (2537) *แรงจูงใจกับการทำงาน กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์*
- ภัคทิพภา ศรีสว่าง (2551) *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตในการ
ทำงานของข้าราชการครูในอำเภอหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี
เขต 1* วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

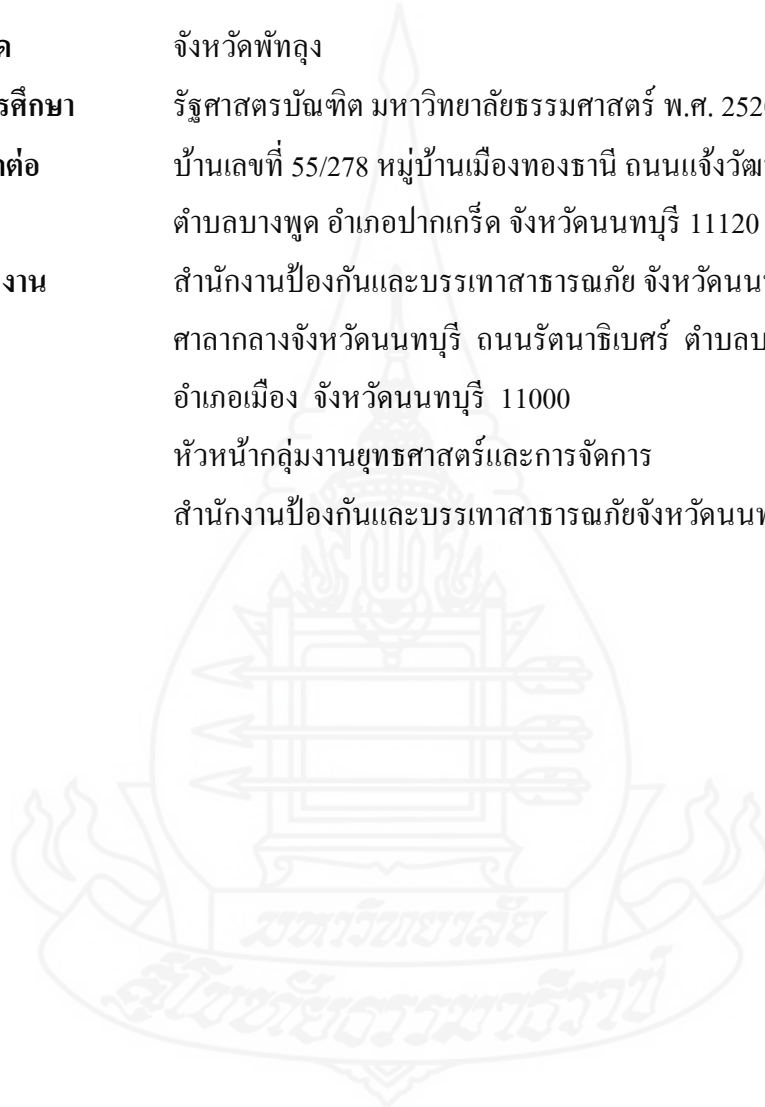
- มนัส บุญวงศ์ (2537) *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง*
 วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชรรวมสาร จำกัด
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 พิมพ์ครั้งที่ 5*
 กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- ราณี อีสัยกุล (2550) *การจูงใจบุคลากรในองค์กร ประมวลสาระชุดวิชา หน่วย 8-15*
การบริหารองค์กร นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วัชรภรณ์ มณีวงศ์ (2541) *แรงจูงใจและแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ*
บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิชาญ ปัดสายะ (2549) *ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครูสายผู้สอนใน*
เขตอำเภอวัฒนานคร สังกัดสำนักงานการศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2
 วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546) *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร:
 ไทยวัฒนาพานิช
- วิเชียร ใจผาสุข (2541) *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคูสิต*
กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิโรจน์ สารรัตน์ (2546) *การบริหารการศึกษา หลักการ ทฤษฎี หน้าที่ ประเด็นและบทวิเคราะห์*
 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ์
- วีณา ตรีทศกุล (2535) *การไม่มาทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม* วิทยานิพนธ์ปริญญา
 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วุฒิชัย จำนง (2545) *การจูงใจในองค์กรธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- วิสูตร สังข์ฉิม (2552) *ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย)*
 จำกัด การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วชิระ พรหมวงศ์ (2553) *ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ปริยสิริ จำกัด*
 (มหาชน) การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร: ชรรรมสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2530) *การบริหารสำนักงานแบบใหม่ฉบับสมบูรณ์*
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา
- ศุภชัย ยาวะประภาส (2548) *การบริหารงานบุคคลในภาครัฐไทย: กระแสใหม่ และสิ่งท้าทาย*
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: จุฑาทอง
- ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกลาง (2547) *คู่มือการปฏิบัติงานอาสาสมัครป้องกันภัย*
ฝ่ายพลเรือน ม.ป.ป.
- สมเกียรติ ศักดิ์สิทธิ์กร (2546) *การสร้างแรงจูงใจการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมคุณภาพใน*
โรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรอง ISO 9002 กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครินทร์
และโรงพยาบาลศิริรินทร์ การศึกษาอิสระปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- สมภพ แซ่โก (2551) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑล*
จันทบุรี จังหวัดสระแก้ว วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- สมหมาย นาควิเชียร (2548) *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับ*
ประสิทธิผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี
เขต 1 วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) ฉะเชิงเทรา:
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏราชนครินทร์
- สิริลักษณ์ สุอังคะ (2548) *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานของครูกับประสิทธิผล*
ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเล วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุนทรี วรรณไพเราะ (2549) *การใช้พลังอำนาจของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการ*
ปฏิบัติงานของพนักงานครู สังกัดเทศบาลเมืองชลบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญา
การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุภัททา โกศิยานันท์ (2549) *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความสัมพันธ์กับบุคคล*
ความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในการทำงานของคนทำงานในกรุงเทพมหานคร
สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สำเนา)

- สุรัตน์วี คุณตระกูล (2550) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย
ในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุรัตน์ จันทร์ศรี (2546) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของ
ข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุนีย์ พุทธภัทร (2542) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน บริษัท เทียนโพลีเอสเตอร์
จำกัด การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เสนาะ ดิยาวี (2544) หลักการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสาวลักษณ์ เพ็ชรคล้าย (2546) ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่
สมุทรปราการ 1 ที่มีต่อความรู้ ความเข้าใจ ของตนเองในเรื่องระบบกำกับดูแลผู้เสีย
ภาษีโดยใกล้ชิด: ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สมุทรปราการ 1
การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
มหาวิทยาลัยบูรพา

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางวิไลวรรณ ชีรชุติมานันท์
วัน เดือน ปีเกิด	29 กันยายน 2498
สถานที่เกิด	จังหวัดพัทลุง
ประวัติการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2520
สถานที่ติดต่อ	บ้านเลขที่ 55/278 หมู่บ้านเมืองทองธานี ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
สถานที่ทำงาน	สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดนนทบุรี ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนธิเบศร์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
ตำแหน่ง	หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และการจัดการ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนนทบุรี



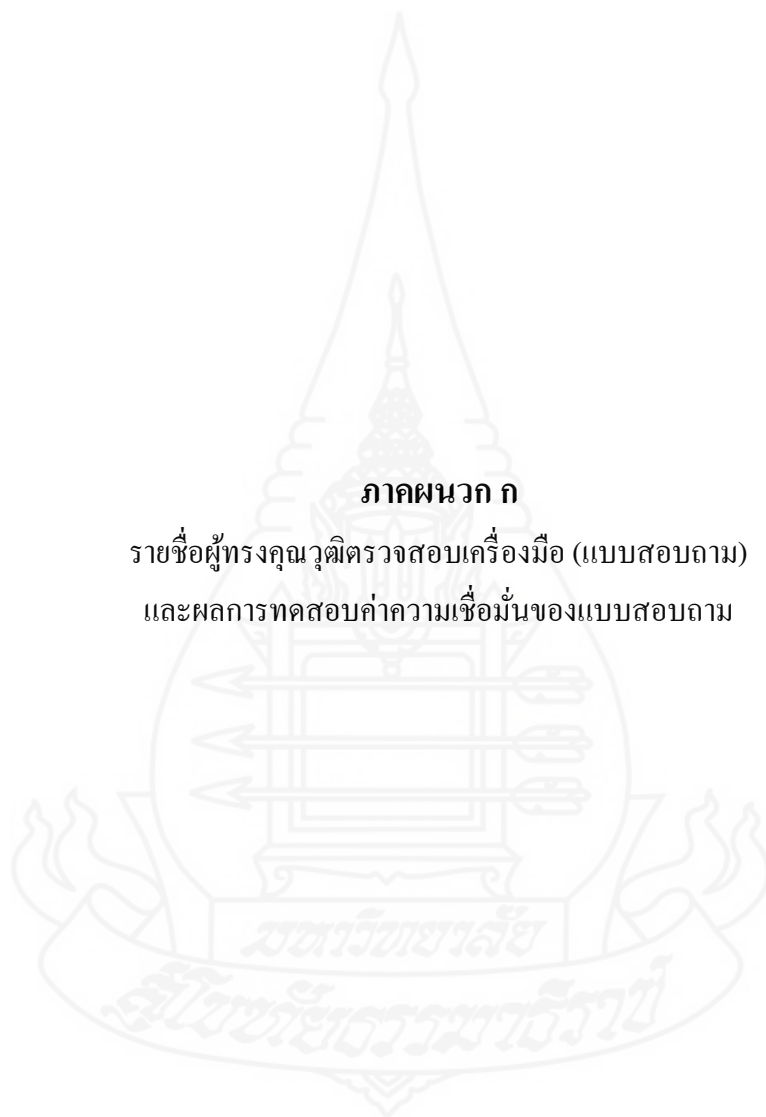
ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

และผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจความตรงเชิงเนื้อหา

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา
นางวราพร เพชรสุวรรณ	ผู้ตรวจราชการกรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย อุทกนอก เขตคูสิต กรุงเทพฯ	รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์
นางสาวศิริลักษณ์ ดวงแก้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ สำนักผู้ตรวจราชการกรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย กรมป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย ถนนอุทกนอก เขตคูสิต กรุงเทพฯ	รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
นางสาววิจิรา วัฒนกุล	หัวหน้าสำนักงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยจังหวัด นนทบุรี สำนักงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยจังหวัดนนทบุรี ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี	สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยและประชากรศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการทดสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อคำถามที่ 1	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 2	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 3	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 4	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 5	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 6	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 7	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 8	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 9	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 10	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 11	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 12	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 13	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 14	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 15	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 16	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 17	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 18	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 19	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 20	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 21	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 22	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 23	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 24	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 25	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 26	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 27	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 28	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 29	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 30	3	1.00	1.00	1.0000	.0000

ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งหมด

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

แรงจูงใจภายใน

	Mean	Std Dev	Cases	
1. จูงใจ01	3.7333	.6397	30.0	
2. จูงใจ02	3.8333	.6477	30.0	
3. จูงใจ03	3.6667	.6609	30.0	
4. จูงใจ04	3.6333	.6687	30.0	
5. จูงใจ05	3.7000	.6513	30.0	
6. จูงใจ06	3.7000	.6513	30.0	
7. จูงใจ07	3.6000	.6215	30.0	
8. จูงใจ08	3.8333	.3790	30.0	
9. จูงใจ09	3.6000	.5632	30.0	
10. จูงใจ10	3.6000	.5632	30.0	
11. จูงใจ11	3.4000	.6215	30.0	
12. จูงใจ12	3.5000	.5724	30.0	
13. จูงใจ13	3.1333	.5074	30.0	
14. จูงใจ14	3.4000	.4983	30.0	
15. จูงใจ15	3.3667	.6149	30.0	
				N of
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	53.7000	28.6310	5.3508	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
จูงใจ01	49.9667	23.4816	.7646	.8516
จูงใจ02	49.8667	24.0506	.6550	.8574
จูงใจ03	50.0333	23.8954	.6653	.8567
จูงใจ04	50.0667	23.7195	.6854	.8555
จูงใจ05	50.0000	22.8966	.8520	.8465
จูงใจ06	50.0000	23.6552	.7185	.8539
จูงใจ07	50.1000	23.9552	.7052	.8550
จูงใจ08	49.8667	25.8437	.6860	.8611
จูงใจ09	50.1000	24.3690	.7094	.8557
จูงใจ10	50.1000	24.8517	.6165	.8600
จูงใจ11	50.3000	25.0448	.5145	.8646
จูงใจ12	50.2000	24.6483	.6432	.8587
จูงใจ13	50.5667	28.3230	.0094	.8843
จูงใจ14	50.3000	29.3207	-.1738	.8905
จูงใจ15	50.3333	29.4713	-.1825	.8962

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 15

Alpha = .8722

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**แรงจูงใจภายนอก**

	Mean	Std Dev	Cases	
1. จูงใจ16	3.5667	.5683	30.0	
2. จูงใจ17	3.5333	.5713	30.0	
3. จูงใจ18	3.4333	.6261	30.0	
4. จูงใจ19	3.5000	.5724	30.0	
5. จูงใจ20	3.6000	.4983	30.0	
6. จูงใจ21	3.6667	.4795	30.0	
7. จูงใจ22	3.6667	.5467	30.0	
8. จูงใจ23	3.6333	.4901	30.0	
9. จูงใจ24	3.5667	.5040	30.0	
10. จูงใจ25	3.6000	.4983	30.0	
11. จูงใจ26	3.4667	.5074	30.0	
12. จูงใจ27	3.6667	.4795	30.0	
13. จูงใจ28	2.9000	.8030	30.0	
14. จูงใจ29	3.5667	.6789	30.0	
15. จูงใจ30	2.8667	.7761	30.0	

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	52.2333	18.3230	4.2805	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
จูงใจ16	48.6667	15.9540	.4507	.7556
จูงใจ17	48.7000	15.4586	.5649	.7455
จูงใจ18	48.8000	16.9241	.1955	.7784
จูงใจ19	48.7333	16.1333	.4050	.7594
จูงใจ20	48.6333	15.7575	.5858	.7464
จูงใจ21	48.5667	15.9092	.5710	.7483
จูงใจ22	48.5667	15.3575	.6224	.7414
จูงใจ23	48.6000	15.9034	.5575	.7489
จูงใจ24	48.6667	15.6782	.5990	.7452
จูงใจ25	48.6333	16.1023	.4932	.7535
จูงใจ26	48.7667	16.5299	.3722	.7625
จูงใจ27	48.5667	16.8747	.3093	.7671
จูงใจ28	49.3333	15.8161	.2915	.7747
จูงใจ29	48.6667	17.6092	.0444	.7942
จูงใจ30	49.3667	17.2747	.0691	.7975

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 15

Alpha = .7741

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (รวม)

	Mean	Std Dev	Cases
1. จูงใจ01	3.7333	.6397	30.0
2. จูงใจ02	3.8333	.6477	30.0
3. จูงใจ03	3.6667	.6609	30.0
4. จูงใจ04	3.6333	.6687	30.0
5. จูงใจ05	3.7000	.6513	30.0
6. จูงใจ06	3.7000	.6513	30.0
7. จูงใจ07	3.6000	.6215	30.0
8. จูงใจ08	3.8333	.3790	30.0
9. จูงใจ09	3.6000	.5632	30.0
10. จูงใจ10	3.6000	.5632	30.0
11. จูงใจ11	3.4000	.6215	30.0
12. จูงใจ12	3.5000	.5724	30.0
13. จูงใจ13	3.1333	.5074	30.0
14. จูงใจ14	3.4000	.4983	30.0
15. จูงใจ15	3.3667	.6149	30.0
16. จูงใจ16	3.5667	.5683	30.0
17. จูงใจ17	3.5333	.5713	30.0
18. จูงใจ18	3.4333	.6261	30.0
19. จูงใจ19	3.5000	.5724	30.0
20. จูงใจ20	3.6000	.4983	30.0
21. จูงใจ21	3.6667	.4795	30.0
22. จูงใจ22	3.6667	.5467	30.0
23. จูงใจ23	3.6333	.4901	30.0
24. จูงใจ24	3.5667	.5040	30.0
25. จูงใจ25	3.6000	.4983	30.0
26. จูงใจ26	3.4667	.5074	30.0
27. จูงใจ27	3.6667	.4795	30.0
28. จูงใจ28	2.9000	.8030	30.0
29. จูงใจ29	3.5667	.6789	30.0
30. จูงใจ30	2.8667	.7761	30.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	105.9333	64.2713	8.0169	30

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
จูงใจ01	102.2000	57.7517	.6285	.8564
จูงใจ02	102.1000	58.3000	.5613	.8583
จูงใจ03	102.2667	56.9609	.6890	.8544
จูงใจ04	102.3000	58.5621	.5142	.8596
จูงใจ05	102.2333	56.3920	.7622	.8524
จูงใจ06	102.2333	57.4954	.6431	.8559
จูงใจ07	102.3333	58.8506	.5280	.8594
จูงใจ08	102.1000	60.5759	.6020	.8602
จูงใจ09	102.3333	58.2989	.6575	.8565
จูงใจ10	102.3333	58.8506	.5906	.8581
จูงใจ11	102.5333	58.8782	.5250	.8594
จูงใจ12	102.4333	59.3575	.5200	.8598
จูงใจ13	102.8000	64.3034	-.0356	.8722
จูงใจ14	102.5333	65.3609	-.1661	.8747
จูงใจ15	102.5667	64.8747	-.0991	.8756
จูงใจ16	102.3667	60.9989	.3322	.8645
จูงใจ17	102.4000	60.4552	.3928	.8630
จูงใจ18	102.5000	62.8103	.1077	.8706
จูงใจ19	102.4333	60.5989	.3754	.8634
จูงใจ20	102.3333	59.1954	.6296	.8580
จูงใจ21	102.2667	60.4092	.4873	.8612
จูงใจ22	102.2667	59.0299	.5884	.8584

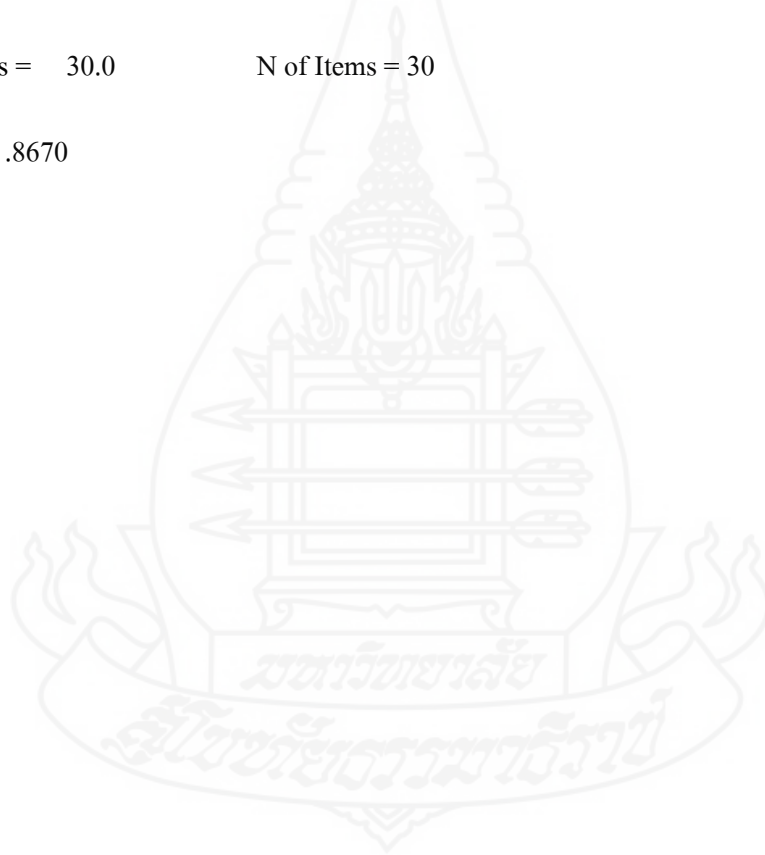
ຈູງໃຈ23	102.3000	60.9759	.3991	.8630
ຈູງໃຈ24	102.3667	60.5161	.4465	.8620
ຈູງໃຈ25	102.3333	61.1264	.3718	.8636
ຈູງໃຈ26	102.4667	60.8782	.3960	.8630
ຈູງໃຈ27	102.2667	60.9609	.4114	.8628
ຈູງໃຈ28	103.0333	61.6195	.1592	.8716
ຈູງໃຈ29	102.3667	63.6885	.0112	.8740
ຈູງໃຈ30	103.0667	61.9264	.1427	.8717

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .8670





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประกอบการศึกษาและวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บเป็นความลับ และในการตอบแบบสอบถามของท่านในครั้งนี้ จะไม่ส่งผลเสียต่อท่านแต่อย่างใด ขอขอบคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จังหวัดนนทบุรี กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นของท่าน จากมากไปหาน้อย โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4	หมายถึง	แรงจูงใจมากที่สุด
3	หมายถึง	แรงจูงใจมาก
2	หมายถึง	แรงจูงใจน้อย
1	หมายถึง	แรงจูงใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	4	3	2	1
ด้านการยอมรับนับถือ				
1. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครในหน่วย				
2. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ช่วยสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานของท่าน				
3. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในหน้าที่ให้แก่ท่านและเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม				
4. ท่านได้รับการยอมรับในด้านความสามารถ โดยเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วย				
5. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนร่วมต่อความสำเร็จของงานในหน่วยงาน ทำให้ท่านเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน				
ด้านความรับผิดชอบ				
6. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ท่านปฏิบัติให้สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์				
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี				
8. ท่านเห็นว่าเมื่อท่านทำงานเสร็จ ท่านจะรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้น				
9. หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความชัดเจน				
10. ท่านเคยได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ท่านเห็นว่าสำคัญ				
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ				
11. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่ทำท่ายและน่าสนใจ				
12. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความสามารถและความถนัดของท่าน				
13. ท่านมีโอกาสทำงานอย่างอิสระในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่				
14. หน้าที่และความรับผิดชอบของท่านมีความชัดเจน จึงทำให้ไม่เบื่อกับการทำงาน				
15. งานของท่านส่งเสริมและพัฒนาทักษะประสบการณ์ในการทำงานของท่าน				

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานภายนอก	ระดับความคิดเห็น			
	4	3	2	1
ด้านสวัสดิการ, ค่าตอบแทน				
16. ท่านคิดว่าสวัสดิการและค่าตอบแทน เช่น ค่าพาหนะ การลดหย่อนค่าโดยสารรถประเภทต่างๆ และค่าตอบแทนเมื่อปฏิบัติงานเกิน 8 ชั่วโมง ฯลฯ เหมาะสมดีแล้ว				
17. ท่านมีโอกาสไปร่วมฝึกอบรมและฝึกทบทวนเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์				
18. ท่านเชื่อว่าความสามารถและผลงานของท่านจะส่งเสริมให้ท่านได้รับความสำเร็จ และมีความก้าวหน้า เช่น การมีสิทธิได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นต้น				
19. สวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานอาสาสมัครนี้				
20. ท่านพอใจต่อผลตอบแทนต่างๆ ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้				
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
21. ศูนย์ อปพร. ของท่านมีการสร้างและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีม				
22. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน				
23. เพื่อนร่วมงานของท่านมักเป็นที่ปรึกษาให้กับท่านในเรื่องอื่นๆ ด้วย				
24. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยของท่าน				
25. วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีจำนวนเพียงพอ				
ด้านความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์ อปพร.				
26. เจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์ อปพร. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านอย่างสม่ำเสมอ				
27. ศูนย์ อปพร. มีแบบแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์ อปพร. กับสมาชิก อปพร. ด้วยดีและเป็นระบบ				
28. ความพึงพอใจในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์ อปพร. จังหวัด				
29. ความพึงพอใจในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์ อปพร. อำเภอ				
30. เจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์ อปพร. ให้ความสนใจในงานของท่าน และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี				

ตอนที่ 4 ท่านคาดหวังให้ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี ดูแล สนับสนุน
ท่านอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

