

ปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา

นายยุทธภูมิ สอนศิริ

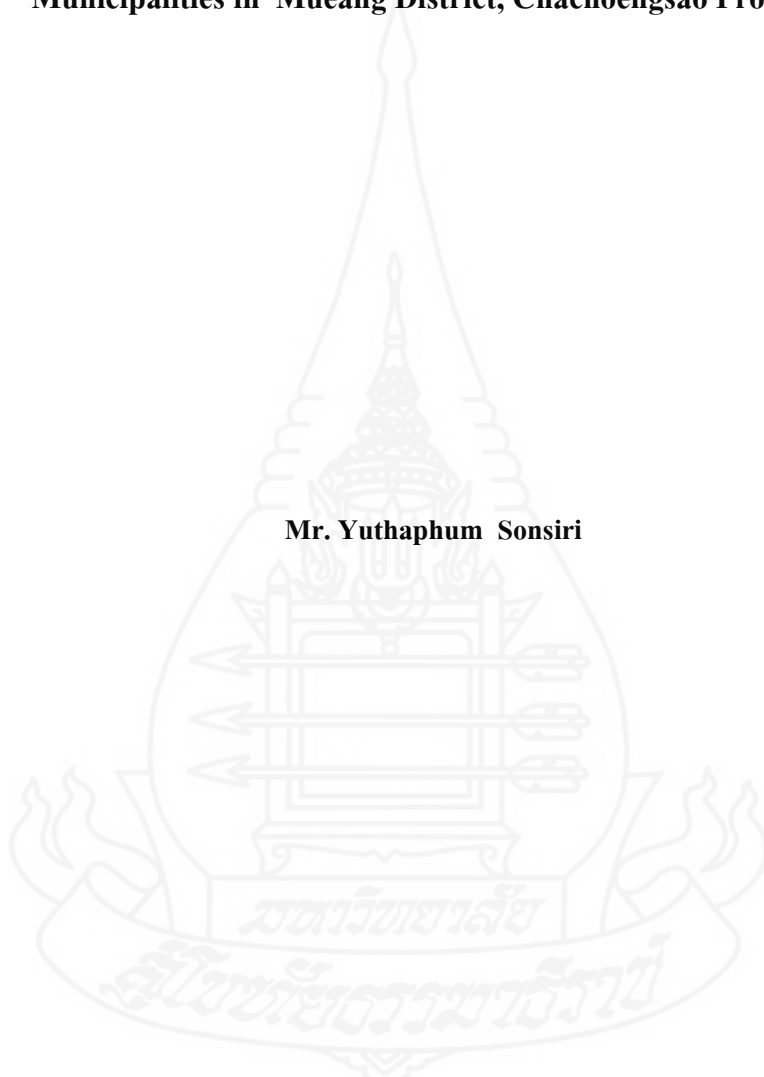


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Factors Motivating Operational Performance of Personnel of Sub-district
Municipalities in Mueang District, Chachoengsao Province**

Mr. Yuthaphum Sonsiri



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

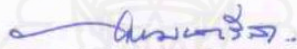
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล
ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ชื่อและนามสกุล นายอุทรภูมิ สอนศิริ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปกาวดี มนตรีวัฒน์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2552

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปกาวดี มนตรีวัฒน์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จุ้ยโต)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิชาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ บัจจัจจุงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้ศึกษา นายยุทธภูมิ สอนศิริ **รหัสนักศึกษา** 2493008847 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปรภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา และ (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 167 คน ตัวอย่าง 118 คนคำนวณจากสูตรของทาโร ยามานะ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจของพนักงานเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับแรงจูงใจภายในสูงกว่าระดับแรงจูงใจภายนอก เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจ พบว่าปัจจัยจูงใจภายในด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่มีความเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ปัจจัยภายนอกด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (2) ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ บัจจัจจุงใจการปฏิบัติงาน พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา

Independent Study title: Factors Motivating Operational Performance of Personnel of
Sub-district Municipalities in Mueang District,
Chachoengsao Province

Author: Mr. Yuthaphum Sonsiri; **ID:** 2493008847; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Papavadee Montriwat, Associate Professor;

Academic year: 2012

Abstract

This study aimed to 1) study motivational levels in performing the duties of officials of Tambon Municipalities in Mueang District, Chachoengsao Province and 2) compare motivational levels in performing the duties of officials of Tambon Municipalities in Mueang District, Chachoengsao Province classified by the personal factors.

Populations comprised 167 officials of Tambon Municipalities in Mueang District, Chachoengsao Province from which 118 samples were obtained via Taro Yamane calculation method. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

Research result revealed that (1) overall motivational level of officials of Tambon Municipalities in Mueang District, Chachoengsao Province was in high level, whereby internal motivation was higher than external, with the highest mean on internal motivation factor which was work achievement, and the lowest mean on work environment which was external factor (2) when compared motivational levels in performing the duties of officials of Tambon Municipalities, classified by personal factors, no difference was found among motivation of officials with different genders, while officials with differences in ages, marital status, educational levels, work positions, income levels, and work experiences had different motivation with 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Motivating Factors Operational Performance, Officials of Sub-district
Municipalities, Chachoengsao Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัตร ที่กรุณาอบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดความรู้การทำศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกทราบซึ่งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จักกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ตลอดจนคณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิรัฐประศาสนศาสตร์จากภายนอกที่ทางมหาวิทยาลัยเชิญมาให้ความรู้แก่นักศึกษา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระตลอดระยะเวลาของการศึกษา ขอขอบพระคุณผู้แต่งตำราและเอกสารต่างๆ ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระใช้อ้างอิงในการศึกษาค้นคว้าอิสระและขอขอบพระคุณพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตอบแบบสอบถามไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณสำหรับน้ำใจ กำลังใจ และความช่วยเหลือจากพี่ๆ เพื่อนๆ ทุกคน ที่มีให้กันตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ด้วยกัน จนทำให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระสามารถฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคทั้งหมดลงได้ดั่งพวยคิ

สุดท้ายขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ และน้อง ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกคน ที่เป็นขวัญและกำลังใจ รวมทั้งสนับสนุนปัจจัยทุกอย่างในการเรียนให้แก่ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ ในระหว่างที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันแห่งนี้จนสำเร็จการศึกษา

บุษกัญญา สอนศิริ

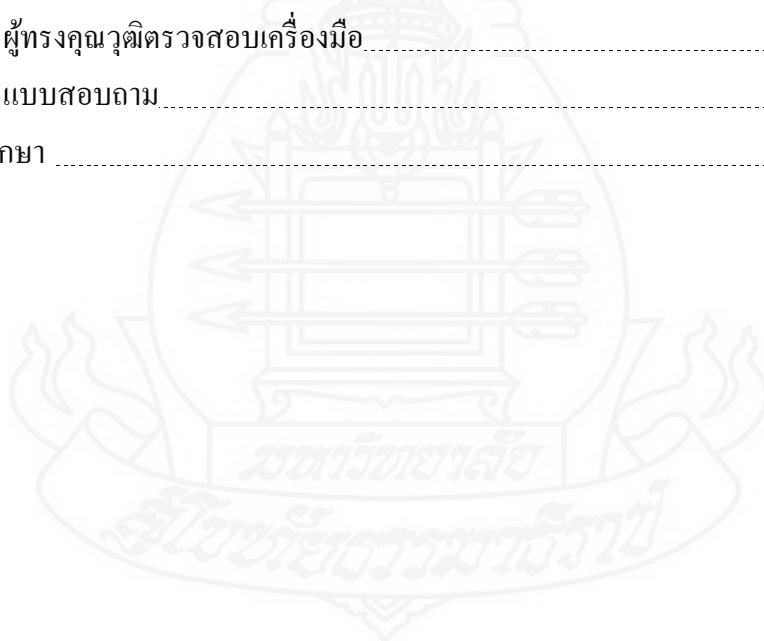
เมษายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงาน	6
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจและปัจจัยจูงใจ	9
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลใน อำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	39
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจภายในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลตำบล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจภายนอกการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลตำบล	46
ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบล	50
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปการวิจัย	58
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	74
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	75
ข แบบสอบถาม	77
ประวัติผู้ศึกษา	82



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา	35
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ	39
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพสมรส	40
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับตำแหน่ง	41
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อคนต่อเดือน	42
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	42
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายใน ในการปฏิบัติงาน	43
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายใน ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน	44
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายใน ในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	44
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายใน ในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ	45
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายใน ในการปฏิบัติงานด้านความท้าทายของงาน	46
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก ในการปฏิบัติงาน	47
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก ในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร	47
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก ในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	48
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก ในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก ในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	49
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	50
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	50
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	51
ตารางที่ 4.21 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุ	51
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ..	52
ตารางที่ 4.23 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามสถานภาพสมรส	52
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ..	53
ตารางที่ 4.25 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ..	54
ตารางที่ 4.27 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับตำแหน่ง	55
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ..	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.29	วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่(Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	56
ตารางที่ 4.30	การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ..	57



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 กระบวนการจูงใจ (Motivational Process).....	8
ภาพที่ 2.2 แสดงทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง	24
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบล	26



บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การในยุคปัจจุบัน “ทรัพยากรบุคคล” ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมามีค่ามากที่สุดขององค์การ เพราะทุกองค์การต้องการบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถไว้ปฏิบัติงานในองค์การให้นานที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าว นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยทั่วไป จะเน้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น แต่ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ไม่ถาวร แปรปรวนได้ง่าย เป็นผลต่อเนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานประจำวัน ดังนั้น จึงแปรปรวนตามสภาพความต้องการ และปัญหาที่บุคคลเผชิญหน้าในแต่ละวัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงได้มีการศึกษาค้นคว้าหาปัจจัยหรือตัวแปรที่จะสามารถจูงใจให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจูงใจเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการบริหารที่นักบริหารต้องเข้าใจเนื่องจากการจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้งานมีประสิทธิภาพสูงได้ โดยปกติแล้ว เทคนิคการจูงใจจะแทรกอยู่ตามกิจกรรมต่างๆ อันเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร แต่ในหลายกรณีกิจกรรมบางอย่างที่ผู้บริหารจัดขึ้นจะมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการจูงใจขึ้นเป็นการเฉพาะได้ เช่น การศึกษาปัญหา และการปรับปรุงงาน การเพิ่มงาน การบริหารโดยวัตถุประสงค์ ฯลฯ

การจูงใจนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น พนักงานที่ได้รับการจูงใจมาก ก็จะค้นหาวิธีการที่จะเพิ่มทักษะ และพยายามที่จะทำงานโดยใช้ทักษะให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขวัญและแรงจูงใจในการทำงานเป็นของคู่กันเสมอ กล่าวคือ หากบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง ในทางตรงข้ามบุคคลที่ไม่ได้รับแรงจูงใจที่ดีย่อมมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำ และผลเสียย่อมเกิดต่อการดำเนินงานขององค์การทั้งในเชิงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และเกิดผลเสียต่อภาพรวมในด้านอื่นๆ ด้วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ต้องวางแผนและพัฒนานโยบายต่างๆ ขององค์การที่

จะต้องสนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอันที่จะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ แรงจูงใจและความพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเกิดสัมฤทธิ์ผลของงานระดับสูงสุด เพราะขวัญ และแรงจูงใจรวมทั้งระดับความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการทำงาน หากพนักงานเกิดขวัญกำลังใจที่ดีแล้ว ย่อมได้ผลงานที่มีคุณภาพ เสร็จทันตามกำหนดเวลา และท้ายสุด ประโยชน์จะเกิดต่อองค์กรและพนักงานโดยตรง เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความรู้สึกว่า งานมีคุณค่า ไม่มีความรู้สึกว่างานเบื้อหน้าจำเจ จะทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจ ขยันหมั่นเพียร ทุ่มเทเวลา และอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็ม ความสามารถ อีกทั้งเกิดความรู้สึที่เป็นอิสระที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนอย่างเต็มที่ ทำให้มีความสุขที่ได้ทำงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความคิดที่จะศึกษาปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ว่ามีการจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด มีปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติเรื่องใดบ้างที่สัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคล เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขปรับปรุงในเรื่องนั้นๆ

ผลงานการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาคาดหวังว่าสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนา องค์กร เพื่อเป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้แก่พนักงานขององค์กร และทำให้การบริหารงานใน องค์กรมีความเจริญก้าวหน้ารุ่งเรืองตามวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพแลพัฒนาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน โดยปัจจัยภายในได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความท้าทายของงาน และปัจจัยภายนอกได้แก่ นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเงินเดือนและค่าตอบแทน

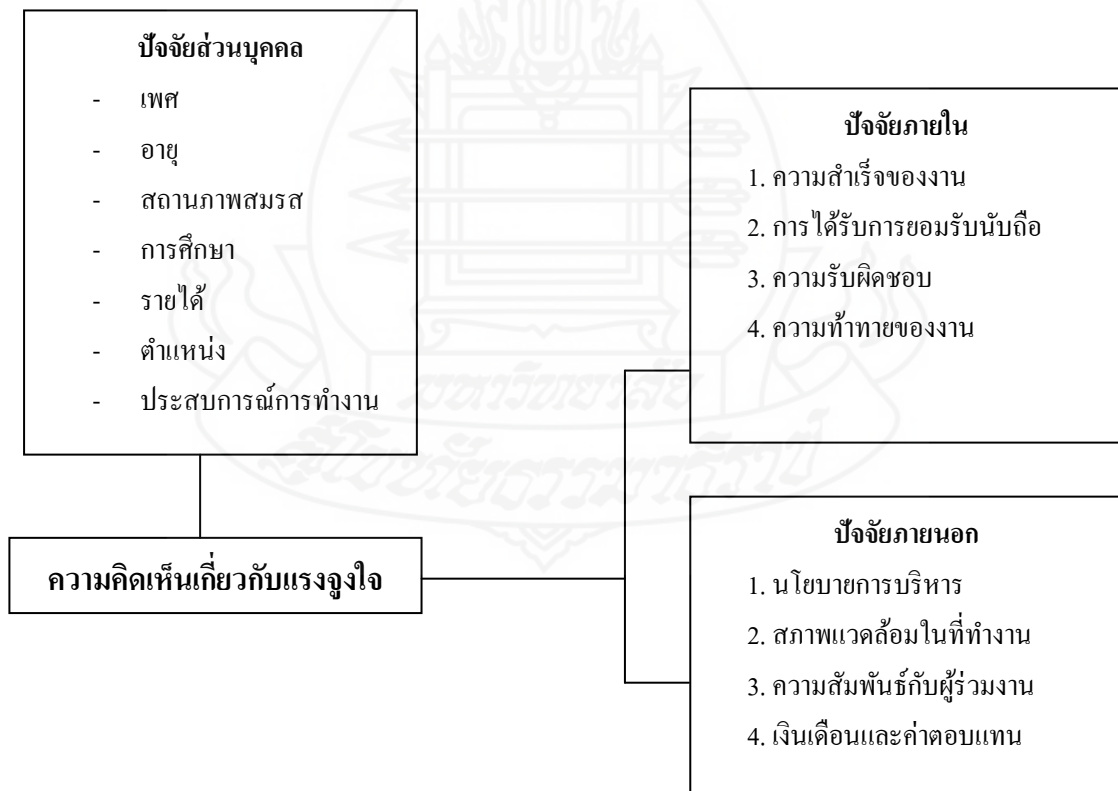
3.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากร ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอ เมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ดำรงตำแหน่งในระดับ 3 ขึ้นไป จำนวน 167 คน โดยเป็นการศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 118 คน โดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเทศบาลตำบลจำนวน 10 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา ได้แก่ เทศบาลตำบลคลองนครเนื่องเขต เทศบาลตำบลบางดินเปิด เทศบาลตำบลคลอง นา เทศบาลตำบลจุกเฉอม เทศบาลตำบลท่าไข่ เทศบาลตำบลบางพระ เทศบาลตำบลวังตะเคียน เทศบาลตำบลหนามแดง เทศบาลตำบลบางเตยและเทศบาลตำบลบางกะไห

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการ กรอกแบบสอบถามดำเนินการในช่วงเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2552

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัย ได้ค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง ของนักวิชาการ โดยเฉพาะ เฮิร์ชเบิร์ก และ สรุปรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน

5.2 ปัจจัยภายใน หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความท้าทายของงาน

5.3 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

5.4 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ทำงานใหญ่ๆ เสมอที่มีผู้บริหารยอมรับฟังข้อเสนอแนะและเห็นคุณค่า รวมถึงการที่ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ

5.5 ความรับผิดชอบ หมายถึง ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา สามารถดำเนินงานได้โดยอิสระ

5.6 ความท้าทายของงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานโดยต้องใช้ความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน โดยงานที่ทำช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในงานที่ได้รับมอบหมาย

5.7 ปัจจัยภายนอก หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่เกิดจากการได้รับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน

5.8 นโยบายการบริหาร หมายถึง นโยบายของหน่วยงานที่ชัดเจนและเหมาะสมกับพื้นที่ เป็นนโยบายที่มีความต่อเนื่อง และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

5.9 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อีกด้วย

5.10 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง การเรียนรู้ข้อตกลงผู้ร่วมงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และการมีส่วนร่วมกับผู้อื่นในการดำเนินงาน

5.11 เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง รายได้ที่เป็นเงินเดือนประจำและเป็นค่าตอบแทนที่ได้รับและรายได้ที่เกิดจากการทำงานหรือเกิดจากกิจกรรมอื่นๆ มีความยุติธรรมกับ

สภาพของงานและเพียงพอที่จะใช้จ่ายในการดำรงชีวิตรวมทั้งสวัสดิการอื่นที่จะพึงมีพึงเป็นพึงได้ในสิทธิและตามหน้าที่ของตนควรจะได้รับ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ส่งเสริม ให้การทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.2 เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่องการศึกษาปัจจัยจูงใจ การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจและปัจจัยจูงใจ
3. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจบุคลากรในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของการจูงใจ

คำว่า “ การจูงใจ ” (Motivation) มาจากคำว่า “ Movere ” ในภาษาละติน แปลว่า การเคลื่อนไหว (Move) การจูงใจทั่วไป หมายถึง แรงผลักดันหรือความปรารถนาที่ทำให้เกิดการกระทำ เนื่องจากการจูงใจมีผลต่อผลิตผลการทำงานของบุคลากร ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจ เพื่อให้สามารถจูงใจบุคลากรเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

นักวิชาการหลายคนให้ความหมายของคำว่า “ การจูงใจ ” หลายทัศนะ อาทิ การจูงใจ เป็นแรงผลักดันจากภายในบุคคล เป็นความตั้งใจ หรือเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่กระตุ้น กำหนดทิศทางหรือควบคุมให้เกิดการกระทำที่จะนำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงาน ตัวอย่างเช่น

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551: 79) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายของเป้าหมายที่ต้องการ

Stephen P. Robbins (2003 อ้างใน สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552: 154) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่างอย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำรวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 111) กล่าวว่า ในทางจิตวิทยา แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป

อาจสรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง “ ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร”

1.2 ประเภทของการจูงใจ

การจูงใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ การจูงใจโดยแรงจูงใจภายนอก และ การจูงใจโดยแรงจูงใจภายใน (ราณี อธิชัยกุล 2543 : 6)

1.2.1 การจูงใจโดยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง รางวัลตอบแทนที่องค์กรจัดให้ที่เป็นรูปธรรม เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ประโยชน์และบริการ โบนัส สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น รางวัลตอบแทนเหล่านี้มักได้รับตามระดับในองค์กร

1.2.2 การจูงใจโดยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง รางวัลตอบแทนทางจิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกภายในจิตใจเมื่อสามารถทำงานได้ผลดี เช่น การได้รับการยกย่อง ชมเชยโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน ความท้าทายของงานหากสำเร็จ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีในที่ทำงาน เป็นต้น การจูงใจภายในนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

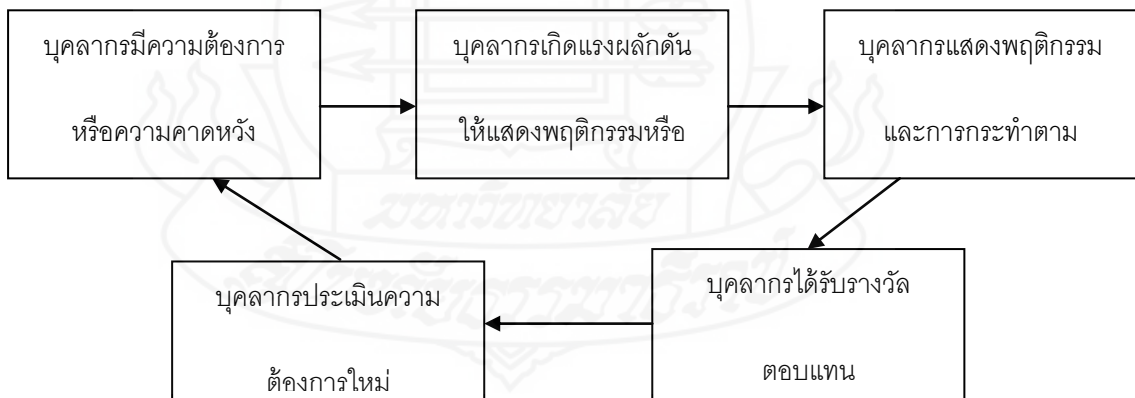
1.3 กระบวนการจูงใจ

แนวคิดของการจูงใจ กล่าวว่า บุคลากรจะทำงานให้เกิดผลดีตามต้องการได้ จำเป็นต้องมีความสามารถในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้และทักษะที่ทำให้งานได้สำเร็จซึ่งการจูงใจแสดงโดยสมการดังนี้ (ราณี อธิชัยกุล 2543 : 6-7)

$$\text{Performance} = \text{Ability} \times \text{Motivation}$$

จากสมการอธิบายได้ว่า บุคลากรไม่สามารถทำงานได้สำเร็จหากปราศจากความสามารถ ความสามารถเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ แต่ความสามารถอย่างเดียวไม่ได้ทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง การจูงใจช่วยเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของตนและองค์กร จึงกล่าวได้ว่ากระบวนการในการจูงใจประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- 1) บุคลากรมีความต้องการหรือความคาดหวัง เช่น ความต้องการทางกายภาพ สังคม เป็นต้น
- 2) ความต้องการเป็นเสมือนแรงผลักดันให้เกิดความพยายามกระทำ
- 3) โดยมีเป้าหมายเป็นตัวกำหนดทิศทางให้แสดงพฤติกรรม
- 4) บุคลากรจะได้รับรางวัลตอบแทนจากการแสดงพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ จากองค์กร และเพื่อให้รักษาระดับของพฤติกรรมที่ต้องการ
- 5) เมื่อบุคลากรได้รับรางวัลตอบแทนที่ต้องการแล้ว บุคลากรจะประเมินว่ารางวัลตอบแทน ที่ได้รับเพียงพอกับความต้องการหรือไม่



ภาพที่ 2.1 กระบวนการจูงใจ (Motivational Process)

ดังนั้น หากผู้บริหารต้องการปรับปรุงผลการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้นกว่าเดิม ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อการจูงใจบุคลากรในองค์กร โดยการพยายามโน้มน้าวให้บุคลากร

เกิดแรงจูงใจ หรือควบคุมแรงผลักดันจากภายในบุคคลกรไปในทิศทางที่ทำให้บุคคลกรแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มความสามารถ

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจและปัจจัยจูงใจ

ในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 (ค.ศ. 1878 -1901) เฟรดเดอริก เทเลอร์ (Frederick Taylor) ผู้เป็นเจ้าของแนวคิดของการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ได้เสนอแนะวิธีการทำงานที่ดีที่สุด (One Best Way) ที่ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ และได้กล่าวถึงการจูงใจบุคคลกรว่า เงินหรือรางวัลตอบแทนรูปเงินสามารถจูงใจบุคคลกรให้ปฏิบัติงานตามความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งในช่วงนั้นก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น รายได้ของบุคคลกรเพิ่มขึ้นในขณะที่ต้นทุนการผลิตลดลงอย่างไรก็ดี การศึกษาของฮอว์ธอร์น (Hawthome Studies) ของเอลตัน มาโย (Elton Mayo) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิดของการบริหารไปในรูปของการให้ความสำคัญต่อมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสรุปได้ว่าเงินไม่ใช่สิ่งที่จะจูงใจเพียงอย่างเดียวที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่บุคคลกรปัจจัยอื่นๆ ก็มีความสำคัญต่อการจูงใจต่อบุคคลกรด้วย เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ทักษะหน้าที่ที่ต้องงาน เป็นต้น

ต่อมาในช่วง ค.ศ. 1950 ได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจเกิดขึ้นมากมาย เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ เฟรดเดอริก เฮร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg) อย่างไรก็ตามก็ได้อาจแบ่งกลุ่มทางการจูงใจออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ (ราณี อิศัยกุล 2543: 9-10)

1. กลุ่มทฤษฎีความต้องการหรือความพึงพอใจของมนุษย์ (Need/Content Theories of Motivation)
 2. กลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจ (Process Theories of Motivation)
 3. กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theories of Motivation)
- แต่ละกลุ่มทฤษฎีมีรายละเอียดดังนี้

2.1 กลุ่มทฤษฎีความต้องการหรือความ พึงพอใจของมนุษย์ (Need/Content Theories of Motivation) จัดได้ว่าเป็นที่มาของการจูงใจในยุคเริ่มต้น คือ ตั้งแต่ช่วง ค.ศ. 1940 เป็นต้นมา โดยให้ความสำคัญต่อความต้องการของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางจิตใจ นักทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์มีความเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์จะผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือเมื่อเขาเกิดความพึงพอใจ

กลุ่มทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ให้ความสำคัญต่อความแตกต่าง และเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล เช่น มนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันในความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ และความต้องการของมนุษย์เหล่านี้ไม่ยังคงที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ หรือช่วงเวลา ดังนั้น บุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกันอาจมารับต่อสภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

2.2 กลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจ (Process Theories of Motivation) ในขณะที่กลุ่มทฤษฎีความต้องการของมนุษย์เพื่อการจูงใจศึกษาความต้องการที่แตกต่างกันเป็นตัวอธิบายถึงการแสดงออกของพฤติกรรม หรือทัศนคติของบุคลากรที่หลากหลาย ในช่วง ค.ศ. 1960 กลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจพยายามอธิบายเพิ่มเติมว่า บุคคลเลือกแสดงพฤติกรรมอย่างไรในการทำงาน เช่น ขยันหรือไม่ขยันในการทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพอใจในรางวัลหรือผลงาน กลุ่มทฤษฎีศึกษานี้จึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการทางความคิดที่มีความเกี่ยวเนื่องหรือความสัมพันธ์กับการจูงใจ นักทฤษฎีศึกษากระบวนการจูงใจเชื่อว่ามนุษย์ตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมโดยผ่านกระบวนการทางความคิด ซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการเกิดขึ้นเมื่อกระบวนการทางความคิดบอกว่ารางวัลหรือผลลัพธ์น่าพอใจ

กลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจให้ความสำคัญต่อกระบวนการทางความคิด โดยเชื่อว่ามนุษย์ใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม ดังนั้น หากผู้บริหารสามารถจูงใจทางความคิดของบุคลากรสามารถทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้

2.3 กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theories of Motivation) เป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับทฤษฎีทั้ง 2 กลุ่มข้างต้น เนื่องจากกลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจพยายามอธิบายว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก หรือสภาพแวดล้อมภายนอกจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์

กล่าวโดยสรุป แนวทางการจูงใจบุคลากรอาจใช้กลุ่มทฤษฎีแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (1) กลุ่มทฤษฎีความพึงพอใจหรือความต้องการ ช่วยให้ผู้บริหารเกิดความเข้าใจความต้องการของมนุษย์ และการที่บุคลากรมีความต้องการที่แตกต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน (2) กลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจ ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรต่อรางวัลตอบแทน และโอกาสในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จและ (3) กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของบุคลากรที่ได้รับอิทธิพลจากผลของสภาพแวดล้อมภายนอก

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจบุคลากรในองค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจบุคลากรในองค์กรครอบคลุม (1) กลุ่มทฤษฎีความพึงพอใจ (2) กลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจ (3) กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจ

1. กลุ่มทฤษฎีความพึงพอใจ กลุ่มทฤษฎีความพึงพอใจให้ความสำคัญกับความ ต้องการของมนุษย์ว่ามีความแตกต่าง และเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ทฤษฎีที่สนับสนุนแนวทางการศึกษาความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีความต้องการ ERG ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ และทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีจูงใจ – คำจูงใจของเฮอรัลด์บอร์ก

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ นักจิตวิทยา อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ใน ค.ศ. 1943 ทฤษฎีนี้ นับเป็นทฤษฎีจูงใจแรกที่ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้บริหารที่มักนำไปประยุกต์ใช้ เพราะทฤษฎีเข้าใจง่ายและสอดคล้องกับ ลักษณะของมนุษย์ มีสมมุติฐานดังนี้ (ราณี อธิชัยกุล 2543 : 13-14)

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์มีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตั้งแต่ความต้องการขั้นต่ำสุด คือ ความต้องการระดับพื้นฐานขึ้นไปจนระดับสูงสุด
- 3) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการระดับสูงขึ้น ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน
- 4) ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดไป ความต้องการอย่างอื่นอาจเกิดขึ้นได้

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ประเภท ดังนี้

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ การพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการระดับต่ำสุด บุคลากรที่มีความต้องการระดับนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญต่องานที่ทำเป็นหลัก แต่จะสนใจทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในงาน ตลอดจนความปลอดภัยจากความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน บุคลากรที่มีความต้องการ

ความมั่นคงมองการทำงานว่ามีคุณค่า ในฐานะเป็นหลักประกันว่าจะทำให้ไม่ขาดแคลนการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน

3) **ความต้องการสังคม (Social or Belongingness Needs)** ได้แก่ ความต้องการสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความต้องการมิตรภาพและความรักจะมองการทำงานว่ามีคุณค่าในการสร้างโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น

4) **ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)** ประกอบด้วย ความต้องการที่ตอบสนองความรู้สึกในคุณค่าของตัวเอง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียง เกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง บุคลากรที่มีความต้องการเกียรติยศหรือชื่อเสียงต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในผลงาน และรับรู้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน

5) **ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)** ได้แก่ ความต้องการใช้ความพยายาม ทักษะและศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ในตนเองให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดังที่คาดหวังความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์คาดหวังและอาจเป็นไปได้ยาก และหากบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการขั้นนี้ได้จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ

มาสโลว์กล่าวว่า ความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลควรได้รับการตอบสนองก่อน และเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ความต้องการต่อไป จึงจำเป็นต้องจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่าขึ้นไป แม้มาสโลว์ไม่ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของเขาในการทำงาน แต่ก็มีให้นำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ ผู้บริหารควรตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ถูกระดับ โดยพิจารณาว่าบุคลากรคนใดมีความต้องการอยู่ในระดับใด

1.2 **ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ (Clayton Alderfer)** เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ (สุรพล พะยอมแย้ม 2541 : 53)

1) **ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E))** เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตาม

ทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวด้วย ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ Mc Clelland ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็แรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญ ในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้ (จุมพล หนิมพานิช 2544 : 49)

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยของ McClelland พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับ

ข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทาง เพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1) งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2) ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

3) ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงาน เพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนด์ได้ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ คือ สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

1.4 ทฤษฎีแรงจูงใจของบุคลากรในองค์การที่สำคัญ คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Fredrick Herzberg) หรือทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ค (The motivation-Hygiene Theory) (ราณี อภิรัชกุล 2543:17-20)

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ค (Herzberg) นี้ เป็นการขยาย แนวความคิดของ มาสโลว์ เกิดขึ้นจากการวิจัยเรื่อง การจูงใจในการทำงาน (The motivation to work) ในปี ค.ศ. 1959 ที่เมืองพิททเบอร์ค (Pittsburgh) รัฐเพ็นซิลวาเนีย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 203 คน

โดยสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกร จำนวน 203 คน ที่ทำงานในองค์การในเมืองพิทเบอร์ค ประเทศสหรัฐอเมริกา เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พวกเขาพอใจและไม่พอใจในการทำงาน และสรุปได้ว่ามีปัจจัย 2 ประเภท ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ คือ ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ ซึ่งจะ

แตกต่างจากแนวคิดดั้งเดิมที่ว่าปัจจัยเดียวที่ทำให้เกิดความพอใจ และความไม่พอใจเท่านั้น กล่าวคือ การที่บุคลากร ได้รับเงินเดือนต่ำทำให้ไม่พอใจและไม่มีแรงจูงใจในการทำงานและหาก ได้รับเงินเดือนสูงทำให้พอใจและมีแรงจูงใจ แต่เขาได้พบว่าเงินเดือนต่ำแม้จะเป็นสาเหตุของความรู้สึกไม่พอใจ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเงินเดือนสูงเป็นสาเหตุของความรู้สึกพอใจ เพราะเป็นเพียงสาเหตุของการไม่เกิดความไม่พอใจเท่านั้น หรือตราบดีที่บุคลากร ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง บุคลากรยังไม่เกิดความพอใจ และเขาเสนอว่าสาเหตุสำคัญหรือปัจจัยของความพอใจที่สร้างแรงจูงใจบุคลากรนั้นจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของคนต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงานที่กระทำ เช่น ความสำเร็จของงาน หรือการยอมรับในผลงาน ความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของคนต่อสภาพการทำงาน ตัวอย่างเช่น บุคคลทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม และมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ดี แต่งานที่ทำน่าเบื่อไม่ท้าทาย และมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อย บุคคลนั้นจะไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่เกิดความพอใจในการทำงานเช่นกัน

จากการวิเคราะห์เฮอรัซเบอรัค และคณะของเขา พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์ในทางบวกกับเรื่องของงานโดยตรง เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivator factor) ขณะเดียวกัน องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับ หรือสัมพันธ์ในทางลบกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่าปัจจัยค่าจ้าง (hygiene factors) ดังนั้น ทฤษฎีนี้บางทีอาจเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-factor Theory) ก็ได้

ทฤษฎีสองปัจจัย สรุปปัจจัย 2 ประเภทที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจ ดังนี้

1. **ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยเจริญเติบโต (Motivators or Growth Factors)** คือ ปัจจัยที่จูงใจบุคลากรให้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจงาน (Job Content) และการกระทำของบุคลากรในการทำงาน ได้แก่ (1) ความสำเร็จในงาน (2) ความรู้สึกได้รับการยอมรับ (3) ความรับผิดชอบต่องาน (4) ลักษณะของงาน และ (5) โอกาสก้าวหน้า

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือหรือความรู้สึกได้รับการยอมรับ (Recognitions) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือ

จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อยู่ในรูปการยกย่อง ชมเชย หรือ การยอมรับในความรู้และความสามารถ

1.3 ความรับผิดชอบต่องาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.4 ลักษณะของงาน (Works itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

1.5 โอกาสก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และการมีโอกาสดำเนินการศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน และนำไปสู่ความพยายามและการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทำให้มีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้กับองค์กร และช่วยตอบสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ เช่น การเพิ่มความท้าทาย ความมีอิสระ และความรับผิดชอบในงาน ช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการระดับสูงได้

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่หากขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน (Job Context) แม้มีอยู่ก็ไม่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน แต่หากจัดให้ไม่เพียงพอหรือขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจกับงานและองค์กร ได้แก่ (1) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (2) ระดับและคุณภาพของการบังคับบัญชา (3) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา (4) เงินเดือน (5) ความมั่นคงในงาน และ (6) สภาพการทำงาน

1. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company policy and Administration) หมายถึง การจัดการ (Management) การบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2. ระดับและคุณภาพของการบังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหมายถึงการติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันความสามารถทำงานร่วมกัน และความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลในหน่วยงาน

5. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร

6. สภาพการทำงาน (Works Condition) หมายถึงสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

ปัจจัยเหล่านี้ แม้องค์กรจัดให้มีมากจนเกินพอใจก็ไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามมากขึ้นได้ เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น

ข้อวิพากษ์และการประยุกต์ใช้ ทฤษฎีสองปัจจัยนับว่าเป็นการจูงใจที่ได้รับค่านิยมอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเฮร์เบอร์กได้อธิบายไว้อย่างชัดเจนในเรื่องของการประยุกต์ใช้ทฤษฎี โดยการพัฒนาเทคนิคของการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เพื่อจูงใจบุคลากร และมีงานวิจัยที่สนับสนุนการเพิ่มคุณค่าของงานหลายแห่ง และในระยะต่อมาการวิจัยของเขาในประเทศอื่นๆ เช่น ยุโรป แอฟริกา ตะวันออกกลาง และเอเชีย ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกันหรือสนับสนุนทฤษฎีสองปัจจัยของเขา อย่างไรก็ตามทฤษฎีสองปัจจัยขาดงานวิจัยอื่นๆ สนับสนุนและถูกวิพากษ์วิจารณ์จากหลายแห่งในบางประเด็น อาทิ

1) การใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิชาชีพ เช่น วิศวกร นักบัญชี ผู้จัดการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีความรู้ระดับสูง แต่การวิจัยไม่ได้ทดสอบครอบคลุมพนักงานหรือบุคลากรระดับล่าง ที่คิดว่ารายได้และประโยชน์บริการยังคงเป็นปัจจัยจูงใจ

2) การมีสมมุติฐานเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ระเบียบวิธีวิจัยใช้วัดผลเฉพาะความพึงพอใจ

3) การวิจัยของเฮร์เบอร์กเน้นการวัดผลความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญแก่ผลการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการจูงใจด้วย และการวัดระดับความพึงพอใจยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด เนื่องจากพนักงานอาจไม่ชอบงานของเขาบางส่วนแต่คิดโดยรวมแล้วก็ยังยอมรับงานนั้นได้

4) ผลงานวิจัยที่ศึกษาตามแนวทางของทฤษฎีสองปัจจัยมีทั้งที่สนับสนุนและโต้แย้ง กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวข้องกับการจูงใจที่มาจากตัวบุคลากรดั่งนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจและไม่ได้ช่วยจูงใจบุคลากร และ ปัจจัยจูงใจที่ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจ โดยผู้บริหารควรพิจารณาแนวปฏิบัติ ดังนี้

1) ผู้บริหารควรพัฒนาตรวจแก้ไขปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ เพื่อลดสาเหตุของความไม่พอใจให้ลดน้อยลง เช่น การปรับปรุงนโยบายการบริหารงานขององค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การปรับสายการบังคับบัญชาให้เหมาะสม

การพิจารณาประโยชน์บริการให้เพียงพอกับความต้องการ และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้น

2) ผู้บริหารไม่ควรคาดหวังมากเกินไปในผลของการจูงใจจากการลงทุน เช่น การปรับปรุงห้องทำงาน ห้องพักผ่อน หรือการเพิ่มผลประโยชน์และการบริหารให้มากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยจำจนตรงกันข้ามผู้บริหารควรให้ความสนใจหรือมุ่งไปที่ความพอใจในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความก้าวหน้าของบุคลากรหรือโอกาสการพัฒนาบุคลากรโดยใช้แนวทางการเพิ่มความสำคัญของงาน ที่เป็นการเพิ่มหรือขยายคุณค่าของงานในแนวตั้งเพื่อให้เกิดการพัฒนาในระยะยาว และก่อให้เกิดผลดีต่อทัศนคติของบุคลากรในระยะยาวอีกด้วยโดยเพิ่มปัจจัยจูงใจ เช่น การให้โอกาสบุคลากรแสดงผลงาน การยอมรับในผลงาน การให้สิทธิ อำนาจ การตั้งทีมงานที่มีอิสระในการทำงาน การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน การออกแบบงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงานชัดเจน การเพิ่มโอกาสก้าวหน้า ซึ่งดีกว่าการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ที่เป็นการหมุนเวียนเพื่อเปลี่ยนแปลงงานในระดับเดียวกัน หรือการขยายขอบเขตของงาน (Job Enlargement) ที่เป็นการเพิ่มงานในแนวนอนหรือแนวระดับเดียวกันเท่านั้น

2. **กลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจ** โดยทั่วไป ทฤษฎีเนื้อหาจะเน้นที่ลักษณะของสิ่งจูงใจ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะค้นหาวิธีการปรับปรุงการจูงใจโดยเกี่ยวข้องกับกระตุ้นความต้องการ แต่ไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการด้านความคิด (Thought Processes) ซึ่งบุคคลเลือกปฏิบัติต่อบุคคลอื่นในที่ทำงาน ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) จะมุ่งที่กระบวนการด้านความคิด ซึ่งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งมีหลายทฤษฎี ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะ ทฤษฎีความเสมอภาค หรือทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams

ทฤษฎีนี้ กล่าวว่า บุคคลจะมีการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ การศึกษา และความสามารถ) และผลลัพธ์ของตนเอง (เช่น ระดับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง และปัจจัยอื่นกับบุคคลอื่น) J. Stacy Adams กล่าวว่า บุคคลจะประเมินผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากการทำงานของตนกับบุคคลอื่นความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่าการรางวัลที่เขาได้รับจากการทำงานมีความไม่เหมาะสม โดยเปรียบเทียบกับรางวัลที่บุคคลอื่นได้รับจากการทำงาน จะก่อให้เกิดผลในเชิงลบโดยอาจทำให้บุคคลท้อแท้กับการทำงานน้อยลงหรือตัดสินใจลาออกก็ได้ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้เสนอแนะว่าบุคคลควรได้รับรู้ถึงรางวัล (ผลลัพธ์จากการทำงาน) ที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความเสมอภาคภาคแสดง ดังสมการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2548 : 111-113)

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่า เขาได้รับความยุติธรรมน้อยกว่าบุคคลอื่น

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงบวก (Felt positive inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่า เขาได้รับความยุติธรรมมากกว่าบุคคลอื่น

ความไม่เสมอภาคจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อที่จะสร้างความเท่าเทียมกัน ซึ่งบุคคลอาจแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

- 1) เปลี่ยนแรงพยายามที่ใส่ลงไป เช่น ลดความพยายามในการทำงาน มาสาย ขาดงาน ฯลฯ
- 2) ปรับหรือเปลี่ยนรางวัลที่เขาได้รับ เช่น ขอขึ้นเงินเดือนหรือขอเลื่อนตำแหน่ง
- 3) ล้มเลิกการเปรียบเทียบ โดยลาออกจากงาน
- 4) เปลี่ยนจุดเปรียบเทียบ โดยเปรียบเทียบตัวเองกับผู้ร่วมงานคนอื่น

ขั้นตอนในการบริหารกระบวนการความเสมอภาค (Steps for managing the equity process) มีดังนี้

- 1) ยอมรับว่าการเปรียบเทียบความเสมอภาค (Equity comparisons) เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในที่ทำงาน
- 2) คาดว่าความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequities) จะเกิดขึ้น เมื่อมีการให้รางวัล
- 3) สื่อสารถึงการประเมินที่ชัดเจนของการให้รางวัล
- 4) สื่อสารถึงการประเมินผลการทำงานซึ่งมีเกณฑ์การให้รางวัล
- 5) สื่อสารถึงความเหมาะสมของประเด็นที่เปรียบเทียบในสถานการณ์นั้น

การเปรียบเทียบความเสมอภาคกับการจัดสรรรางวัลมีผลกระทบต่อผู้ถูกจ้างใจ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการให้ผู้ถูกจ้างใจเกิดการรับรู้ว่ารangวัลนั้นพิจารณาจากผลลัพธ์ที่แท้จริงโดยผู้บริหาร ที่มีประสิทธิภาพมีแนวความคิดการจัดการกับการเปรียบเทียบความเสมอภาค 5 ประการ ดังกล่าวข้างต้น และจากการวิจัย พบว่า

- 1) ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลที่ไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจและจะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต
- 2) ถ้าบุคคลได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป
- 3) ถ้าบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่ไม่เสมอภาค เขาจะทำงานมากขึ้นตั้งนั้น จึงอาจจะลดรางวัลลง

ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนหรือคาดหวังรางวัลที่ได้รับเกินจริง ทำให้พนักงานอาจรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในบางครั้ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคนี้มีผลต่อปฏิริยาบางประการ ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจจะโกรธหรือตัดสินใจทิ้งงาน เพราะเกิดความรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับไม่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น

2. ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวัง ในการทำงาน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ ในการทำงานโดย Vroom มีความเชื่อว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้น เมื่อเขาคิดว่า การกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้น ทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนัก และเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับ การยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้นความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม โดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนด ระดับของความพยายามของพนักงาน (สิริอร วิชชาวุธ 2544 : 116-118)

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน เรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V = Valance หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือ คุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้(เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E = Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์ การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1) สร้างความคาดหวัง โดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2) ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้ โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคล สามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3) ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม ซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขามีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ รางวัลภายนอก และรางวัลภายใน

1) รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2003 : 118) หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน

2) รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวก ซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

แนวทางในการจัดสรรรางวัลภายนอก มีดังนี้

- 1) ระบุถึงพฤติกรรมที่พึงพอใจให้ชัดเจน
- 2) ชำรงรักษาการให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก
- 3) คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกัน จึงต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละบุคคล
- 4) ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่เขาจะต้องปฏิบัติ เพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการ กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน
- 5) การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันทีทันใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ
- 6) จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนด เพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

3. กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theories of Motivation)

สกินเนอร์ (1938) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน เชื่อว่าเราจะเข้าใจและสามารถควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าเรารู้เงื่อนไขของการเสริมแรง (Reinforcement Contingency) เพียงใด และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเช่นใดขึ้นอยู่กับว่าเขาได้รับผลเช่นไรในอดีต เช่น พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเพราะไม่ขาด ไม่สาย และไม่ลาต้อไปพนักงานผู้นั้นก็จะมีพฤติกรรมที่ไม่ขาด ไม่ลา ไม่สายเสมอ ดังนั้น ถ้าเรารู้เงื่อนไขของการเสริมแรงของบุคคลเหล่านี้ได้ก็สามารถจะจูงใจได้ความเชื่อของสกินเนอร์สรุปได้ว่าผลกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ดังนี้ (สมิทธา จิตตลดากร 2546 : 151)

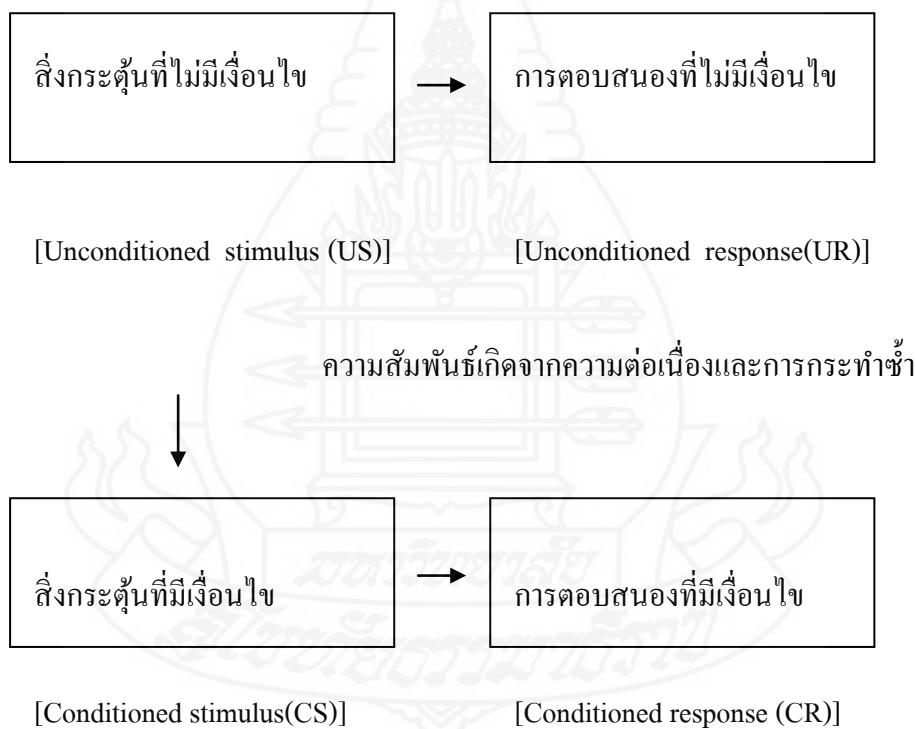
A = Activator คือ ตัวกระตุ้นหรือสัญญาณที่มาก่อนพฤติกรรม

B = Behavior คือ พฤติกรรม

C = Consequence คือ ผลกรรมสนองตอบต่อพฤติกรรมที่ทำไป ถ้าเป็นผลกรรมที่พึงประสงค์ก็เรียกว่า C+ หากไม่พึงประสงค์ก็เรียกว่า C-แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ผสมผสานแนวคิดด้านกระบวนการเรียนรู้พื้นฐาน 2 อย่าง คือ (1) ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก โดยพาฟลอฟ นักจิตวิทยาชาวรัสเซีย และ(2) ทฤษฎีที่เน้นเงื่อนไขผลกรรมที่มีต่อพฤติกรรมบุคคล

3.1 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning theory) โดยนักจิตวิทยาชาวรัสเซียชื่อพาฟลอฟได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ reflex or respondent behavior เป็นพฤติกรรมที่ตอบสนองโดยอัตโนมัติ ทฤษฎีนี้เป็นการเรียนรู้ถึงกระบวนการต่อเนื่องที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง นักทฤษฎีวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกค่านึงว่าสิ่งมีชีวิต (สัตว์และมนุษย์) เป็นผู้ตอบสนอง ซึ่งสามารถสอนให้เกิดพฤติกรรมเฉพาะอย่างโดยอาศัยการกระทำซ้ำหรือการวางเงื่อนไข คำว่า การวางเงื่อนไข หมายถึง ความเป็นอัตโนมัติในการตอบสนองต่อสถานการณ์ซึ่งสร้างขึ้นซ้ำ ๆ ตัวอย่างที่มีชื่อเสียงที่สุด คือ พาฟลอฟสังเกตว่าสุนัขจะ

น้ำลายไหลเมื่อเห็นชิ้นเนื้อ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นชิ้นเนื้อกับการเกิดน้ำลายไหลของสุนัข เป็นปฏิกิริยาที่เกิดต่อเนื่องกัน ทำให้เกิดกระบวนการต่อเนื่องแบบมีเงื่อนไข โดยชิ้นเนื้อเป็น สิ่งกระตุ้นที่ไม่มีเงื่อนไข (Unconditioned stimulus (US)) และการเกิดน้ำลายไหลเป็นการตอบสนองที่ ไม่มีเงื่อนไข (Unconditioned response (UR)) พาฟลอฟได้ทำการทดลอง โดยใช้การสั้นกระดิ่งคู่ไปกับการให้ชิ้นเนื้อแก่สุนัข หลังจากการทดลองหลายครั้ง สุนัขเริ่มเกิดการเรียนรู้ในการตอบสนอง ต่อเสียงกระดิ่ง นั่นคือ สุนัขได้ยินเสียงกระดิ่งก็จะเกิดอาการน้ำลายไหล แม้ว่าจะไม่เห็นชิ้นเนื้อ ก็ตาม ดังนั้น เสียงกระดิ่งจึงเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข (conditioned stimulus (CS)) ซึ่งทำให้เกิดการตอบสนองที่มีเงื่อนไข (Conditioned response (CR)) หรือปฏิกิริยาที่ไม่มีเงื่อนไข (Unconditioned reaction(UR)) หรือปฏิกิริยาที่ไม่มีเงื่อนไข (Unconditioned reaction (UR)) ดังภาพที่ 2 , 3 (สมยศ นาวิการ 2540 : 51-52)



ปัจจัยสองประการที่สำคัญต่อการเรียนรู้ที่ผ่านกระบวนการต่อเนื่องประกอบด้วย ความต่อเนื่อง และการกระทำซ้ำ

(1) ความต่อเนื่องกัน หมายความว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไขและไม่มีเงื่อนไขเกิดขึ้น ต่อเนื่อง ในช่วงเวลาและจังหวะที่ใกล้เคียงกัน ในการทดลองของพาฟลอฟนั้น สุนัขได้เกิดการ

เรียนรู้ความสัมพันธ์ ระหว่างเสียงกระดิ่งกับชั้นเนื้อ เนื่องมาจากการเสนอส่งกระตุ้นสองสิ่ง ต่อเนื่องกัน

(2) การกระทำซ้ำ หรือความถี่ของความต่อเนื่องกัน

<p>ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบ คลาสสิก (Classical conditioning theory) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากสิ่ง กระตุ้นที่มีเงื่อนไข(CS)</p>	<table border="0"> <tr> <td>สิ่งกระตุ้น</td> <td></td> <td>พฤติกรรม</td> </tr> <tr> <td>-ลูกน้องเห็นเจ้านายยิ้มและได้ยิน</td> <td>→</td> <td>มีความกลัว</td> </tr> <tr> <td>การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิลูกน้อง)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>จากเจ้านาย</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>-เห็นรอยยิ้ม</td> <td>→</td> <td>มีความกลัว</td> </tr> </table>	สิ่งกระตุ้น		พฤติกรรม	-ลูกน้องเห็นเจ้านายยิ้มและได้ยิน	→	มีความกลัว	การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิลูกน้อง)			จากเจ้านาย			-เห็นรอยยิ้ม	→	มีความกลัว
สิ่งกระตุ้น		พฤติกรรม														
-ลูกน้องเห็นเจ้านายยิ้มและได้ยิน	→	มีความกลัว														
การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิลูกน้อง)																
จากเจ้านาย																
-เห็นรอยยิ้ม	→	มีความกลัว														

ภาพที่ 2.2 แสดงทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง

สิ่งกระตุ้น (Stimulus) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลให้เกิดการตอบสนองและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในทางเดียวกับสิ่งกระตุ้นแรก (Initial stimulus) เรียกว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข (Conditioned stimulus (CS)) จากภาพรอยยิ้มของเจ้านายเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข เพราะนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิลูกน้อง)

3.2 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของผลกรรมต่อพฤติกรรมของบุคคล (Operant conditioning theory) หรือ (Instrumental Conditional theory) ต่างจากทฤษฎี Classical Conditioning ตรงที่เราสนใจ Consequence คือ ผลที่ตามมาซึ่งเป็น 2 เงื่อนไข คือ การให้แรงเสริม (reinforcement) กับการลงโทษ (Punishment) โดยแต่ละแบบมีลักษณะดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542 : 60 – 61)

1) เงื่อนไขการเสริมแรง คือ สิ่งที่ทำให้หลังจากเกิดพฤติกรรม ทำให้บุคคลชอบที่ได้รับสิ่งนั้นและทำให้เกิดพฤติกรรมเช่นนั้นตลอดโดยแบ่งเป็น 1) แรงเสริมทางบวก (Positive reinforce) คือ การให้แล้วทำให้บุคคลพอใจ (2) แรงเสริมทางลบ (Negative reinforce) คือ การยกเลิกหรือถอนสถานการณ์ที่ผู้แสดงพฤติกรรมไม่ชอบ เมื่อเลิกแล้วทำให้บุคคลนั้นชอบสภาพเช่นนั้น เช่น การเข้มงวดเกินไป การดูดำ หากสามีที่กลับบ้านเร็วแล้วภรรยาหยุดบ่นก็จะกลับบ้านเร็วขึ้นตลอดไป

2) เงื่อนไขการลงโทษ คือ สิ่งที่ทำให้หลังจากเกิดพฤติกรรม ทำให้บุคคลไม่ชอบสิ่งที่ได้รับ ทำให้พฤติกรรมนั้นหยุดชะงักลงโดยแบ่งเป็น (1) การลงโทษทางบวก (Positive punishment)

คือ การให้สิ่งเขาไม่ชอบ เช่น ฎกตี การขบรัดฝ่าไฟแดงถูกปรับ 1,000 บาท บุคคลก็จะหยุดขบรัด ฝ่าไฟแดง (2) การลงโทษทางลบ (Negative punishment) คือการถอนสิ่งที่เขาชอบเช่น เด็กชอบดูบอลแล้วชอบทะเลาะกับพี่ตนเองทำให้แม่ปิดทีวี วันหลังเด็กคนนี้ก็เลยเลิกทะเลาะเพราะกลัวอดดูทีวี

โดยสรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจบุคคลในองค์กรครอบคลุม (1) กลุ่มทฤษฎีความพึงพอใจครอบคลุม ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีความต้องการ ERG ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ และทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีการจูงใจ-ค่าจูงของเฮอริชเบอร์เกอร์ (2) กลุ่มทฤษฎีกระบวนการจูงใจ ประกอบด้วย ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกัน และทฤษฎีความคาดหวัง และ (3) กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจครอบคลุมทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกโดยพาฟลอฟ และทฤษฎีนั้นเงื่อนไขพฤติกรรมที่มีพฤติกรรมต่อบุคคล

3. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา

3.1 สภาพทั่วไป จังหวัดฉะเชิงเทรา หรือที่นิยมเรียกกันว่า “แปดริ้ว” เคยเป็นเมืองหนึ่งที่อยู่ในอำนาจการปกครองของขอมมาก่อน ในสมัยอิทธิพลของอาณาจักรลพบุรี (ขอม) เมืองฉะเชิงเทราตั้งอยู่สองฝั่งแม่น้ำบางปะกง เป็นไปได้ว่าชาวเมืองสมัยโบราณอาจจะเรียกชื่อแม่น้ำบางปะกงว่า “คลองลึก” หรือ “คลองใหญ่” ตามลักษณะที่มองเห็นแต่ด้วยอิทธิพลเขมรจึงได้เรียกชื่อแม่น้ำเป็นภาษาเขมรว่า “สตีงตรง” หรือ “ฉะรีงเทรา” ซึ่งแปลว่าคลองลึกนั่นเอง ครั้นเรียกกันไปนานๆ เสียงก็เลยเพี้ยนกลายเป็น “ฉะเชิงเทรา” แต่ก็มีความเห็นอื่นที่แตกต่างออกไปว่าชื่อ “ฉะเชิงเทรา” น่าจะเพี้ยนมาจาก “แสงเซรา” หรือ “แสงเซา” หรือ “แสงเซา” อันเป็นชื่อเมืองที่สมเด็จพระบรมราชาธิราชเสด็จไปได้ตามที่พระราชพงศาวดารฉบับหลวงประเสริฐกล่าวไว้มากกว่า

ส่วนความเป็นมาของชื่อ “แปดริ้ว” ก็มีเล่าขานกันหลายกระแส บ้างก็ว่าได้ชื่อว่าเมืองแปดริ้ว ก็เพราะขนาดอันใหญ่โตของปลาช่อนที่มีชุกชุมเมื่อนำมาแล จะต้องแลถึงแปดริ้ว หรือไม่ก็ว่ามาจากนิทานพื้นเมืองเรื่อง “พระรถเมรี” เล่าว่ายักษ์ฆ่านางสิบสองแล้ว ฆ่าเหล่าศพออกเป็นชิ้นๆ รวมแปดริ้ว ทั้งลอยไปตามลำน้ำท่าลาด

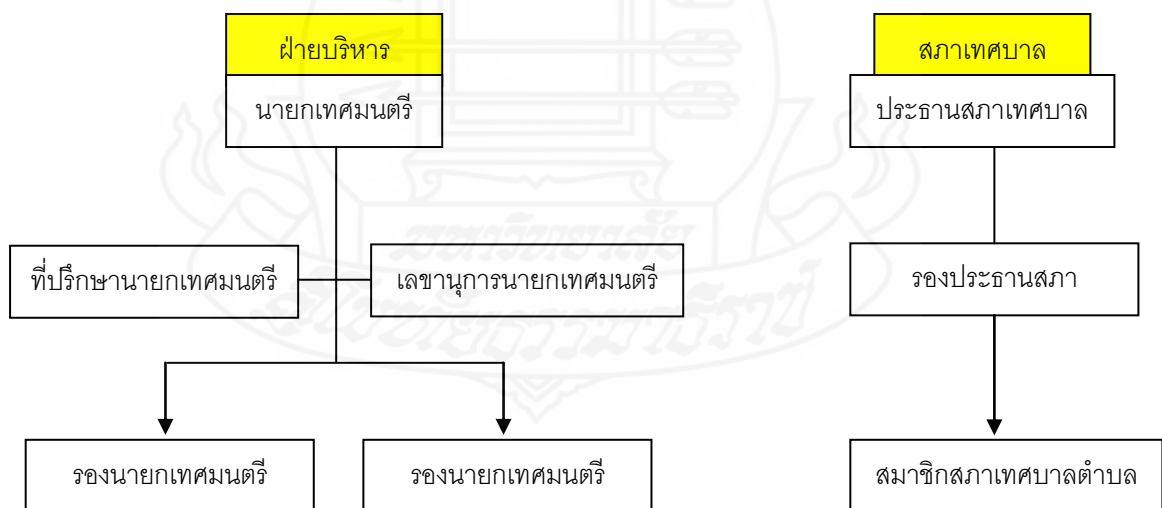
สำหรับข้อสันนิษฐานการตั้งเมืองฉะเชิงเทรา ปรากฏครั้งแรกในสมัยกรุงศรีอยุธยา ในฐานะหัวเมืองชั้นในหรือเมืองจัตวา ในแผ่นดินของสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ (พ.ศ. 1991-2031) แต่สำหรับหลักฐานทางประวัติศาสตร์ปรากฏชัดเจนในสมัยพระนเรศวรมหาราชที่ใช้เมืองฉะเชิงเทราเป็นที่รวบรวมไพร่พล เมื่อ พ.ศ. 2136 ด้วยชัยภูมิเมืองหน้าด่านที่ใช้ป้องกันศัตรูปกป้องกันเมืองหลวง จวบจนสู่การปกครองระบบประชาธิปไตยในปี พ.ศ.2475 และในปี พ.ศ.2476 มี

การกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ส่วนภูมิภาค คำว่าเมืองเปลี่ยนเป็นจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ครองเมือง หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2495 ซึ่งเป็นปีที่มีการตั้งภาคครั้งสุดท้ายของไทย ฉะเชิงเทราได้รับเลือกเป็นสถานที่ภาคมีเขตความรับผิดชอบ 8 จังหวัด ซึ่งนับเป็นบทบาทที่สำคัญทางประวัติศาสตร์การปกครองของจังหวัดฉะเชิงเทรา

การปกครองของจังหวัดฉะเชิงเทรา ปัจจุบันแบ่งออกเป็น 11 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอบางคล้า อำเภอบางปะกง อำเภอบ้านโพธิ์ อำเภอพนมสารคาม อำเภอสนามชัยเขต อำเภอบางน้ำเปรี้ยว อำเภอแปลงยาว อำเภอท่าตะเกียบ อำเภอราชสาส์น และอำเภอคลองเขื่อน

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นอำเภอที่มีความหลากหลายของวิถีชีวิตของประชาชน ทั้งในรูปแบบการปกครองซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ โดยได้ทำการศึกษาในเทศบาลในเขตอำเภอเมือง ซึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา นั้นมีจำนวนเทศบาลทั้งหมด 11 เทศบาล ประกอบด้วยเทศบาลเมือง 1 แห่ง และเทศบาลตำบล 10 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลคลองนครเนื่องเขต เทศบาลตำบลบางดินเปิด เทศบาลตำบลคลองนา เทศบาลตำบลจุกเฉอม เทศบาลตำบลท่าไข่ เทศบาลตำบลบางพระ เทศบาลตำบลวังตะเคียน เทศบาลตำบลหนามแดง เทศบาลตำบลบางเตยและเทศบาลตำบลบางกะไห โดยมีโครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลังของบุคลากรขององค์กรดังนี้

3.2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบล



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบล

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา เทศบาลตำบล 10 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลคลองนครเนื่องเขต เทศบาลตำบลบางตีนเป็ด เทศบาลตำบลคลองนา เทศบาลตำบลจุกฉะอู เทศบาลตำบลท่าไข่ เทศบาลตำบลบางพระ เทศบาลตำบลวังตะเคียน เทศบาลตำบลหนามแดง เทศบาลตำบลบางเตยและเทศบาลตำบลบางกะไห ประกอบด้วยองค์กร 2 องค์กร คือ สภาเทศบาล และคณะผู้บริหาร

- **สภาเทศบาล** ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่ราษฎรเลือกตั้ง จำนวน 12 คน มีหน้าที่ ตราเทศบัญญัติ อนุมัติงบประมาณและพิจารณาตามที่กฎหมายกำหนด และตรวจสอบควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหาร

- **ฝ่ายบริหาร** คือนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง เป็นผู้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการ

3.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

3.3.1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ มาตรา 40 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำ ดังต่อไปนี้

- รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

- ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

3.3.2 อำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ มาตรา 51 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใดๆ ดังต่อไปนี้

- ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

- ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าและแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- เทศพาณิชย์

3.4 อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- พระราชบัญญัติป้องกันกษัตริย์อันตราย อันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ. 2464
- พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2534
- พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ. 2490
- พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ. 2493
- พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2495
- พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534
- พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518
- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2523
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจหรือการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีดังนี้

- 1) มนัส บุญวงศ์ (2537 : 69) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่า พนักงานทำงานในสถานประกอบการขนาดต่างกันมี

แรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน และพนักงานที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพ เพศ ระยะเวลา ในการทำงานและตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2) เจียมจิต จุฑามิตร (2538) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์กร ความทนทาน แรงจูงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช พบว่า แรงจูงใจของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลจิตเวชอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์กรขาดความสามัคคี มีติอุปสรรค มีติขวัญ มีติห่างเหิน มีติผลัดดัน และมีติเอื้อเฟื้อ ความท้าทาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

3) ร.ต.อ. ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชั้นสัญญาบัตร ผลการศึกษาพบว่าตำรวจที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านคน โอกาส สภาพแวดล้อม สวัสดิการ การบริหารงาน ความมั่นคง และความต้องการทางสังคมมากกว่าตำรวจที่ปฏิบัติงานสายป้องกันปราบปรามในกองปราบปราม แต่สำหรับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านงาน พบว่าตำรวจทั้งสองสังกัดมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านงานไม่แตกต่างกัน

4) อัญชลิต สุวรรณโรจน์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ การมีโอกาสดำเนินชีวิตในหน้าที่การงาน (2) ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหารงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว

5) ต้นติมา ศิวโยธา (2540 : 87) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษา พบว่า (1) พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิตส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง (2) พยาบาลวิชาชีพ ที่มีทัศนคติต่อการทำงานด้านการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ตามตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ บุคลิกภาพประสบการณ์จากการได้รับการฝึกอบรมเฉพาะทางด้านการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพศ อายุ สภาพการมีบุตร รายได้ต่อเดือน พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6) กิตติ อริยานนท์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 98.90 (1) โดยปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านความสัมฤทธิ์ผล (2) ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการสอน ควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการเจริญเติบโตระดับต่ำ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานหน่วยงานด้านเงินเดือน และด้านความรักในงาน กลุ่มประชากรที่อายุราชการและสถานภาพการสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยกลุ่มประชากรที่มีอายุราชการมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุดและมีอายุราชการ 11 ถึง 15 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำสุด กลุ่มประชากรที่แต่งงานแล้วและอื่นๆ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ที่เป็นโสดมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำสุดในการปฏิบัติงานกองทะเบียนพล

7) วรนุช บุญยะกมล (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน กรุงเทพมหานครพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน โอกาสเจริญก้าวหน้าในงานและปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ สภาพการทำงาน และผลประโยชน์เกื้อกูล

8) ทองสะ พรภูมิินทร์ (2542) ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับสภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานการพลเรือนในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อสภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับ “มาก” ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า กับสภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย มีความสัมพันธ์กันเป็นบวก อยู่ในระดับ “ปานกลาง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับสภาพการปฏิบัติงานสูงใน 3 อันดับแรก คือ การได้รับความสำเร็จ สภาพการทำงาน ความรับผิดชอบ

9) จิตลดา พัดเย็น (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษากรณี กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจตรวจคนเข้าเมือง 2 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และ (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจได้แก่ เพศ เพศชายมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิงส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อายุ ชั้นยศระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

10) คำรงค์ศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตำรวจสันติบาล ผลการศึกษา พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานเรียงจากมากไปหาน้อย คือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาการสอนงานและการควบคุมดูแล โยบายการบริหารงานและเงินเดือน และ (2) กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานเรียงจากมากไปหาน้อย คือความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความรักในงาน ความสัมฤทธิ์ผล ความเจริญเติบโตในงาน และการยอมรับนับถือ

11) รัตนา ดวงศรีสวัสดิ์ (2544) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ระดับความสามารถในการบริหารคุณภาพโดยรวมและความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการบริหารงานคุณภาพโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลอยู่ในระดับสูง แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับปานกลาง กับความสามารถบริหารคุณภาพโดยรวมของพนักงานส่วนตำบล

12) วุฒ ญาณसार (2544) ได้ศึกษาภาวะผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจากการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลพบว่า การได้รับคำชมเชย ความก้าวหน้าในงาน เหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการให้อิสระในการปฏิบัติงานและความช่วยเหลือสนับสนุนงานสำเร็จลุล่วง การสร้างแรงจูงใจและขวัญในการทำงานและการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันในหน่วยงานจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลจนทำให้การทำงานโดยรวมของเทศบาลตำบลประสบความสำเร็จ

13) สมเดช ศรีหัต (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดอุดรธานี พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านสัมพันธภาพในการทำงาน แรงจูงใจด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานตามบทบาท

14) สุรศักดิ์ หันชัยศรี (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก อยู่ในระดับดีมาก และระดับผลการดำเนินงานตามมาตรการหลักของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในการ ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก อยู่ในระดับดี โดยปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ การได้รับยกย่องความ รับผิดชอบ โอกาสความเจริญก้าวหน้า และแรงจูงใจรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับผลการ ดำเนินงานตามมาตรการหลักในการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

15) อรัญญา เจริญกุล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่ เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ระดับมากโดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความสำเร็จของงานด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

16) จารุมาศ ปาละรัตน์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยเก็บรวบรวมจากพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำนวน 107 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดย แบ่งเป็น 4 ส่วน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับ แรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รองลงมา คือ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารของ บริษัท ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ลำดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยจูงใจมี ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ลำดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้าน การได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ตามลำดับ

17) พรทิพย์ สุติยะ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมจากพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 90 ราย เครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยมี ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมา คือ ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิต ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้าน

นโยบายและการบริหารของบริษัท ส่วนปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ลำดับแรกคือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

18) ไทยรัฐ นุญราศรี (2553) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์ โดยเก็บรวบรวมจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์ จำนวน 133 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท และด้านการบังคับบัญชา ส่วนปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ลำดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชย และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทราเป็นการ วิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีระเบียบ วิธีวิจัย ตามหัวข้อต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ เทศบาลตำบลคลองนครเนื่องเขต เทศบาลตำบลบางตีนเป็ด เทศบาลตำบล
คลองนา เทศบาลตำบลจุกฉนวน เทศบาลตำบลท่าไข่ เทศบาลตำบลบางพระ เทศบาลตำบลวังตะเคียน
เทศบาลตำบลหนามแดง เทศบาลตำบลบางเตยและเทศบาลตำบลบางกะไห จำนวน 167 คน

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาตัวแทนของประชากรที่เชื่อถือได้ โดยใช้สูตรของ ทา
โร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่าง
เท่ากับ 118 คน ดังนี้ (อ้างในบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2546)

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

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ 0.05

$$n = \frac{167}{1 + 167(0.05)^2}$$

$$= 117.8$$

ฉะนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้พนักงานเทศบาลตำบล 118 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ดังตาราง

ที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

เทศบาลตำบล	ประชากร	ตัวอย่าง
เทศบาลตำบลคลองนครเนื่องเขต	17	12
เทศบาลตำบลบางดินปัด	16	12
เทศบาลตำบลคลองนา	25	18
เทศบาลตำบลจุกเฉอม	30	21
เทศบาลตำบลท่าไข่	7	5
เทศบาลตำบลบางพระ	9	6
เทศบาลตำบลวังตะเคียน	13	9
เทศบาลตำบลหนามแดง	18	13
เทศบาลตำบลบางเตย	16	11
เทศบาลตำบลบางกะไห	16	11
รวม	167	118

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำการศึกษาในครั้งนี้ทางผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นตอนตามแนวคิดและทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเครื่องชี้วัดในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลตำบล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล โดยแบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอกได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความท้าทายของงาน นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ลักษณะคำถามแบบปลายปิด

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดจัดลำดับความคิดเห็น 4 ระดับ ของ Guttman โดยเรียงลำดับจาก มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด และมีเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยของอัตราภาคฐานและนำผลต่างๆ ที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตร ต่อไปนี้ (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ, 2546)

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \end{aligned}$$

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับแรงจูงใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง มีแรงจูงใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง มีแรงจูงใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง มีแรงจูงใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง มีแรงจูงใจมากที่สุด

2.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 การตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญความรู้และประสบการณ์ 3 ท่าน ดังนี้

- 1) นางพะนอ อ้นอารีย์ รม. (เกียรตินิยม) รม.ม.(การปกครอง) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม สำนักงานเทศบาลบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา
- 2) ส.อ.หญิงจันทรา มาศ สุริยะ รม.(รัฐศาสตร์) รม.ม.(การปกครอง) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
- 3) อาจารย์วิชัย พงษ์โหมค สาขา วิชาพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

2.1.2 *ปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ* เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาถึงความเหมาะสมของภาษา ความชัดเจน ในเนื้อหาการเรียงลำดับ คำถาม ตอบคำถามได้ตามวัตถุประสงค์และแก้ไขแบบสอบถามตามที่ได้รับคำแนะนำ ให้มีความตรงกับกรอบแนวคิดที่ถูกต้องก่อนจะนำไปใช้ต่อไป

2.1.3 *นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try – out)* กับตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในเทศบาลบางคล้า จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นจำแนกรายข้อ โดยนำคะแนนที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.88

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 3.1 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้รับแบบสอบถามครบ 100 %
- 3.3 ตรวจสอบจำนวน ความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถาม
- 3.4 นำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 การลงรหัสข้อมูล

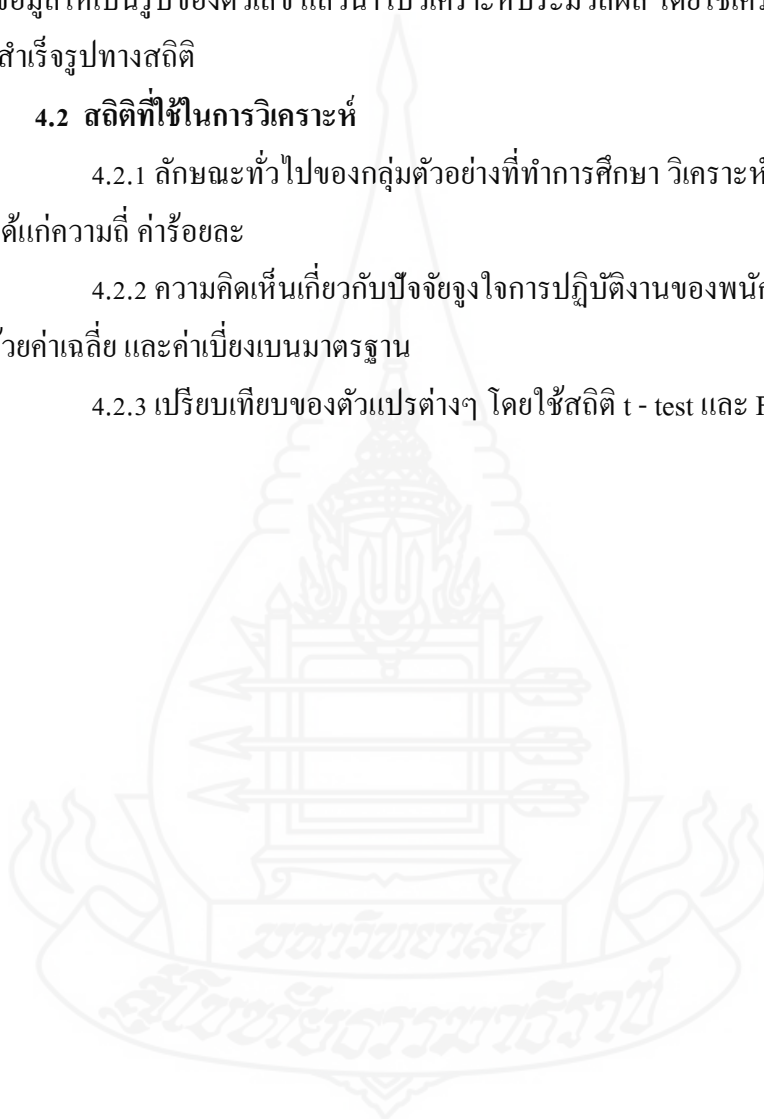
สร้างคู่มือลงรหัส จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสตามคู่มือ เพื่อแปลงข้อมูลให้เป็นรูปของตัวเลข แล้วนำไปวิเคราะห์ประมวลผล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

4.2.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ

4.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.3 เปรียบเทียบของตัวแปรต่างๆ โดยใช้สถิติ t - test และ F - test



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล
ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจภายในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจภายนอกการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เทศบาลตำบล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	75	63.56
หญิง	43	36.44
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.56 และเป็น
เพศหญิงร้อยละ 36.44

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 31ปี	43	36.44
31 – 40 ปี	60	50.85
41 – 50 ปี	7	5.93
51 – 60 ปี	8	6.78
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.85 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.44 และมีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	51	43.22
สมรส	57	48.31
หม้าย/หย่า/แยก	10	8.47
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.31 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 43.22 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยก คิดเป็นร้อยละ 8.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	44	37.29
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	57	48.31
ระดับปริญญาตรี	13	11.02
ระดับปริญญาโท	4	3.39
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษานูปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 48.31 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 37.29 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 11.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 3	30	25.42
ระดับ 4	43	36.44
ระดับ 5	15	12.71
ระดับ 6	20	16.95
ระดับ 7	8	6.78
ระดับ 8	2	1.69
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งระดับ 4 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.44 รองลงมามีตำแหน่งระดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 25.42 และมีตำแหน่งระดับ 6 คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อคนต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 – 10,000 บาท	70	59.32
10,001 – 15,000 บาท	26	22.03
15,001 – 20,000 บาท	15	12.71
มากกว่า 20,000 บาท	7	5.93
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อคนต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.32 รองลงมามีรายได้ต่อคนต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.03 และมีรายได้ต่อคนต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	24	20.34
5 – 10 ปี	52	44.07
11 -15 ปี	20	16.95
15 – 20 ปี	15	12.71
20 ปี ขึ้นไป	7	5.93
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.07 รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.34 และมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.95 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

แรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยศึกษาใน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความท้าทายของงาน รายละเอียดดังตารางที่ 2.1 – 2.5

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการ ปฏิบัติงาน	X	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.02	0.507	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	2.72	0.662	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	2.55	0.579	มาก
4. ด้านความท้าทายของงาน	2.65	0.716	มาก
รวม	2.74	0.536	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่าผลรวมของระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการปฏิบัติงานภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 2.74 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าในทุกด้านมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.02 และด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2.55

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จของงาน

ด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ท่านได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจในลักษณะงานที่ทำอยู่อย่างเต็มที่	3.14	0.670	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้	3.14	0.773	มาก
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานจนงานสำเร็จตามเป้าหมาย	2.97	0.821	มาก
4. แนวคิดของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	2.92	0.812	มาก
5. ผู้บริหารแสดงออกถึงความพอใจในผลงานของท่าน	2.92	0.723	มาก
รวม	3.02	0.507	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยรวม 3.02 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจในลักษณะงานที่ทำอยู่อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.14 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีแนวคิดเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารแสดงออกถึงความพอใจในผลงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 2.92

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการปฏิบัติงาน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ผู้บริหารมอบหมายให้ท่านทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	2.81	0.727	มาก
2. ผู้บริหารยอมรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน	2.65	0.871	มาก
3. ผู้บริหารของท่านและหน่วยงานเห็นคุณค่าในตัวท่าน	2.65	0.789	มาก
4. เพื่อร่วมงานของท่านสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี	2.75	0.795	มาก
รวม	2.72	0.662	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยรวม 2.72 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมอบหมายให้ทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.81 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารและหน่วยงานเห็นคุณค่าในตัว ค่าเฉลี่ย 2.65

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	X	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ผู้บริหารมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่าน รับผิดชอบ	2.47	0.949	น้อย
2. หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ มีความชัดเจน	2.30	0.788	น้อย
3. หน้าที่ความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	2.51	0.922	มาก
4. ผู้ร่วมงานในหน่วยงานของท่านไว้วางใจให้ ท่านรับผิดชอบงานสำคัญๆ	2.82	0.687	มาก
5. ท่านสามารถดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย โดยอิสระ	2.64	0.901	มาก
รวม	2.55	0.579	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยรวม 2.55 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานของท่านไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานสำคัญๆ ค่าเฉลี่ย 2.82 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.30

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในการปฏิบัติงาน
ด้านความท้าทายของงาน

ด้านความท้าทายของงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ท่านคิดว่าหน้าที่รับผิดชอบท้าทาย ความสามารถของท่าน	2.75	.879	มาก
2. ท่านคิดว่าการทำงานต้องใช้ความรู้ ความสามารถมาก	2.64	.843	มาก
3. งานที่ท่านสามารถช่วยพัฒนาความสามารถ ของตนเอง	2.77	1.089	มาก
4. ท่านพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอุปสรรคในงานที่ ได้รับมอบหมาย	2.44	.983	น้อย
รวม	2.65	.716	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในในการปฏิบัติงานด้านความท้าทายของงานมีค่าเฉลี่ยรวม 2.65 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่สามารถช่วยพัฒนาความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 2.77 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พร้อมจะแก้ปัญหาและอุปสรรคในงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 2.44

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

แรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยศึกษาใน 4 ด้าน คือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน รายละเอียดดังตารางที่

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ด้านนโยบายการบริหาร	2.44	0.934	น้อย
2. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	2.41	0.668	น้อย
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	2.96	0.497	มาก
4. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	2.93	0.493	มาก
รวม	2.68	0.552	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่าผลรวมของระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรวม 2.68 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 2.96 และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.41

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร

ด้านนโยบายการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. นโยบายที่ท่านได้รับสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม	2.51	1.019	มาก
2. นโยบายในเทศบาลตำบลของท่านมีความต่อเนื่องในการดำเนินงาน	2.35	0.909	น้อย
3. นโยบายของหน่วยงานมีความชัดเจนและสอดคล้องกับพื้นที่	2.36	0.872	น้อย
4. เทศบาลตำบลของท่านเน้นการทำงานที่ ส่งเสริมให้การทำงานให้มีวินัยในตนเอง	2.47	0.967	น้อย
5. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหน่วยงานของท่าน	2.50	1.060	น้อย
รวม	2.44	0.934	น้อย

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร มีค่าเฉลี่ยรวม 2.44 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด คือ นโยบายที่ท่านได้รับสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.51 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ นโยบายในเทศบาลตำบลของท่านมีความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 2.35

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. เทศบาลตำบลมีสิ่งแวดลอมในการทำงานที่ดี	2.08	1.006	น้อย
2. เทศบาลตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน	2.51	0.875	มาก
3. ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในเรื่อง การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอยู่เสมอ	2.69	0.736	มาก
4. เทศบาลของท่านมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	2.66	0.954	มาก
5. สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนและเป็นส่วนตัว	2.09	1.062	น้อย
รวม	2.41	0.668	น้อย

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวม 2.41 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.69 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เทศบาลตำบลมีสิ่งแวดลอมในการทำงานที่ดี ค่าเฉลี่ย คือ 2.09

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ท่านรับรู้ปัญหาพร้อมกับผู้ร่วมงานเพื่อแก้ปัญหาจนสำเร็จ	2.86	0.840	มาก
2. ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนเองกับผู้ร่วมงาน	3.19	0.880	มาก
3. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	2.85	0.966	มาก
4. ผู้ร่วมงานของท่านมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	2.82	0.902	มาก
5. ท่านและผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	3.08	0.829	มาก
รวม	2.96	0.497	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยรวม 2.96 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนเองกับผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 3.19 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ร่วมงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.82

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ท่านได้ค่าตอบแทนพิเศษตามผลงาน	2.95	0.714	มาก
2. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต	3.18	0.747	มาก
3. หน่วยงานจัดสวัสดิการให้เหมาะสม	2.58	0.955	มาก
4. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม	3.11	0.875	มาก
5. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับการทำงาน	2.82	0.747	มาก
รวม	2.93	0.493	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยรวม 2.93 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ค่าเฉลี่ย 3.18 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานจัดสวัสดิการให้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.58

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน

แรงงูใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงงูใจ
1. แรงงูใจจากปัจจัยภายใน	2.74	0.536	มาก
2. แรงงูใจจากปัจจัยภายนอก	2.68	0.552	มาก
รวม	2.71	0.529	มาก

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่าแรงงูใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 2.71 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าแรงงูใจภายใน มีค่าเฉลี่ย 2.74 และแรงงูใจภายนอกมีค่าเฉลี่ย 2.68

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อคนต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน รายละเอียดดังตารางที่ 4.1 - 4.13

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	ค่าผลต่างของคะแนนเฉลี่ย	t	p
ชาย	75	2.64	0.521	0.06	1.87	0.064
หญิง	43	2.83	0.527			

* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ต่ำกว่า 31 ปี	43	2.64	0.575	ระหว่างกลุ่ม	3.80	3	1.27	4.99*
31-40 ปี	60	2.70	0.479	ภายในกลุ่ม	28.95	114	0.25	
41-50 ปี	7	3.41	0.152	รวม	32.74	117		
51-60 ปี	8	2.56	0.449	จากการทดสอบ พบว่าแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่				
รวม	118	2.71	0.529					

* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ต่อไป ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 31 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
		2.64	2.70	3.41	2.56
ต่ำกว่า 31 ปี	2.64		*	*	
31-40 ปี	2.70			*	
41-50 ปี	3.41				*
51-60 ปี	2.56				

จากตารางที่ 4.21 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี 2) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี 3) กลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 4) กลุ่มอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
โสด	51	2.49	0.406	ระหว่างกลุ่ม	5.83	2	2.91	12.45*
สมรส	57	2.94	0.545	ภายในกลุ่ม	26.92	115	0.23	
หม้าย/หย่า/แยก	10	2.50	0.481	รวม	32.74	117		
รวม	118	2.71	0.529	จากการทดสอบ พบว่าแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่				

* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ต่อไป ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยก
		2.49	2.94	2.50
โสด	2.49		*	
สมรส	2.94			*
หม้าย/หย่า/แยก	2.50			

จากตารางที่ 4.23 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 2 คู่ คือ 1) ผู้ที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพสมรส และ 2) ผู้ที่มีสถานภาพสมรส กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยก ส่วนผู้ที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	44	2.51	0.371	ระหว่างกลุ่ม	3.67	3	1.22	4.80*
อนุปริญญา/ปวส.	57	2.85	0.594	ภายในกลุ่ม	29.07	114	0.26	
ปริญญาตรี	13	2.64	0.404	รวม	32.74	117		
อื่น ๆ	4	3.10	0.693	จากการทดสอบ พบว่าแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่				
รวม	118	2.71	0.529					

* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ต่อไป ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	อื่น ๆ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2.51		*		*
อนุปริญญา/ปวส.	2.85				*
ปริญญาตรี	2.64				
อื่น ๆ	3.10				

จากตารางที่ 4.25 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. 2) ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับผู้ที่มีการศึกษาอื่น ๆ และ 3) ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. กับผู้ที่มีการศึกษาอื่น ๆ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับผู้มีการศึกษาทุกระดับ

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ระดับตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระดับ 3	30	2.84	0.593	ระหว่างกลุ่ม	8.90	5	1.78	8.36*
ระดับ 4	43	2.51	0.440	ภายในกลุ่ม	23.84	112	0.21	
ระดับ 5	15	3.31	0.498	รวม	32.74	117		
ระดับ 6	20	2.52	0.251	จากการทดสอบ พบว่าแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่				
ระดับ 7	8	2.77	0.350					
ระดับ 8	2	2.14	0.093					
รวม	118	2.71	0.529					

* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ต่อไป ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	\bar{X}	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	ระดับ 7	ระดับ 8
		2.84	2.51	3.31	2.52	2.77	2.14
ระดับ 3	2.84		*	*	*		*
ระดับ 4	2.51			*			
ระดับ 5	3.31				*	*	*
ระดับ 6	2.52						
ระดับ 7	2.77						
ระดับ 8	2.14						

จากตารางที่ 4.27 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 8 คู่ คือ 1) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 4 2) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 3) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 6 4) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 8 5) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 4 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 6) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 6 7) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 7 และ 8) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 8

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

รายได้ต่อคนต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
5,000 – 10,000 บาท	70	2.46	0.365	ระหว่างกลุ่ม	12.62	3	4.21	23.84*
10,001 – 15,000 บาท	26	3.04	0.436	ภายในกลุ่ม	20.12	114	0.18	
15,001 – 20,000 บาท	15	3.31	0.498	รวม	32.74	117		
มากกว่า 20,000 บาท	7	2.68	0.673	จากการทดสอบ พบว่าแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่				
รวม	118	2.71	0.529					

* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ต่อไป ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc test) ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	5,000 –	10,001 –	15,001 –	มากกว่า
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	20,000 บาท
		2.46	3.04	3.31	2.68
5,000 – 10,000 บาท	2.46		*	*	
10,001 – 15,000 บาท	3.04				*
15,001 – 20,000 บาท	3.31				*
มากกว่า 20,000 บาท	2.68				

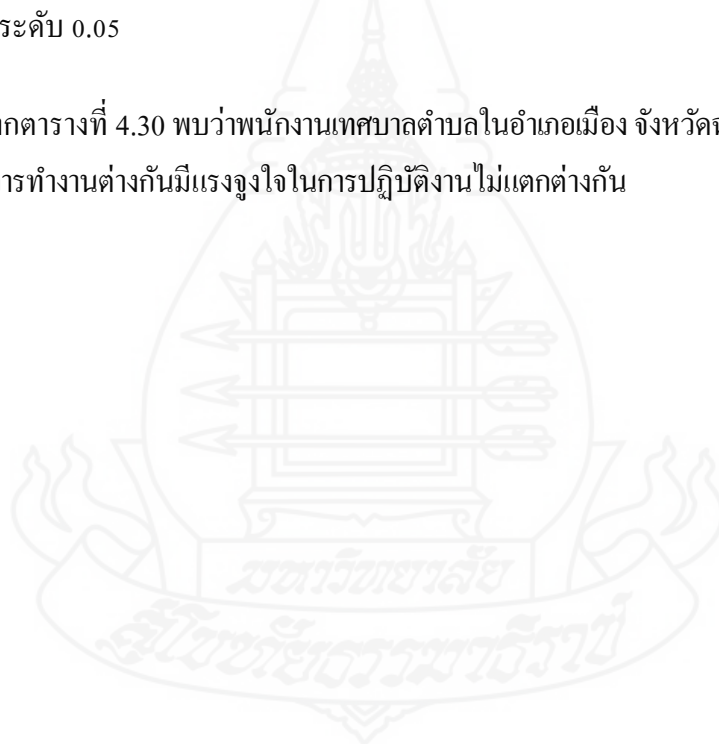
จากตารางที่ 4.29 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 4 คู่ คือ 1) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท 2) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท 3) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท และ 4) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลด้านประสพการณ์การทำงานกับแรงงูใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ประสพการณ์ การทำงาน	N	\bar{X}	S.D.	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F
ต่ำกว่า 5 ปี	24	2.60	0.480	ระหว่างกลุ่ม	1.07	4	0.27	0.96
5-10 ปี	52	2.71	0.544	ภายในกลุ่ม	31.67	113	0.28	
11-15 ปี	20	2.90	0.497	รวม	32.74	117		
15-20 ปี	15	2.64	0.534	จากการทดสอบ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน				
20 ปีขึ้นไป	7	2.68	0.662					
รวม	118	2.71	0.529					

* นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มี
ประสพการณ์การทำงานต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ส่วนแรกเป็นการสรุปผลวิจัย ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ส่วนถัดมาเป็นการนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล และส่วนสุดท้ายเป็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยเชิงการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัยและผลการวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 167 คน กลุ่มตัวอย่าง 118 คน คำนวนจากสูตรของทาโรยามานะ

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำการศึกษาในครั้งนี้ทางผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นตอนตามแนวคิดและทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเครื่องชี้วัดในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลตำบล ซึ่งได้แก่

เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล โดยแบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอกได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความท้าทายของงาน นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เงินเดือน และค่าตอบแทน

1.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบตามขั้นตอนดังนี้ขั้นตอนที่หนึ่งยกร่างแบบสอบถามโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา ขั้นที่สอง นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบเมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษา ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้นขั้นตอนที่สาม นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา ได้ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค = 0.88

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด และได้รับกลับคืนมา 100%
- 2) ตรวจสอบจำนวน ความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถาม
- 3) นำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ และผ่านการตรวจสอบข้อมูลแล้ว มาจัดแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ด้วย คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.6 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีตำแหน่งระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 36.4 มีรายได้ต่อคนต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.3 และมีประสบการณ์การทำงาน อยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.1

1.3.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของพนักงานเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจจากทั้งภายในและภายนอกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายในมีค่าเฉลี่ย 2.74 และระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกมีค่าเฉลี่ย 2.68 เมื่อพิจารณาแยกเป็นปัจจัยภายในและภายนอก สรุปได้ดังนี้

(1) แรงจูงใจภายใน ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของผลรวมอยู่ในระดับมาก (2.74) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.02 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 2.55 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

ด้านความสำเร็จของงาน ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยของผลรวม 3.02 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับมอบอำนาจตัดสินใจในลักษณะงานที่ทำอยู่อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.14 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และผู้บริหารแสดงออกถึงความพอใจในผลงาน ค่าเฉลี่ย 2.92

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยของผลรวม 2.72 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมอบหมายให้ทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.81 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารยอมรับฟังข้อเสนอแนะ ค่าเฉลี่ย 2.65

ด้านความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายใน มีค่าเฉลี่ยของผลรวม 2.55 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานของท่าน ใ่วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานสำคัญๆ ค่าเฉลี่ย 2.82 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.30

ด้านความท้าทายของงาน ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายใน มีค่าเฉลี่ยของผลรวม 2.65 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่สามารถช่วยพัฒนาความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 2.77 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พร้อมจะแก้ปัญหาและอุปสรรคในงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 2.44

(2) แรงจูงใจภายนอก ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของผลรวมอยู่ในระดับมาก (2.68) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 2.96 และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.41เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

ด้านนโยบายการบริหาร ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก มีค่าเฉลี่ยของผลรวม 2.44 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นโยบายที่ท่านได้รับสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.51 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ นโยบายในเทศบาลตำบลของท่านมีความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 2.35

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงงูใจจากปัจจัยภายนอก มีค่าเฉลี่ยของผลรวม 2.41 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.69 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เทศบาลตำบลมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าเฉลี่ย คือ 2.09

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงงูใจจากปัจจัยภายนอก มีค่าเฉลี่ยของผลรวม 2.96 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนเองกับผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 3.19 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ร่วมงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.82

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงงูใจจากปัจจัยภายนอก มีค่าเฉลี่ยของผลรวม 2.93 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ค่าเฉลี่ย 3.18 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานจัดสวัสดิการให้เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.58

2) เพื่อเปรียบเทียบแรงงูใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อคนต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน สรุปได้ดังนี้

(1) การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

(2) การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ จะพบความแตกต่าง 4 คู่ คือ 1) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี 2) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี 3) กลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 4) กลุ่มอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี

(3) การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง

จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ จะพบความแตกต่าง 2 คู่ คือ 1) ผู้ที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพสมรส และ 2) ผู้ที่มีสถานภาพสมรส กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยก ส่วนผู้ที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

(4) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ จะพบความแตกต่าง 3 คู่ คือ 1) ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. 2) ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับผู้ที่มีการศึกษาอื่น ๆ และ 3) ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. กับผู้ที่มีการศึกษาอื่น ๆ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกับผู้มีการศึกษาทุกระดับ

(5) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ จะพบความแตกต่าง 8 คู่ คือ 1) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 4 2) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 3) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 6 4) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 8 5) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 4 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 6) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 6 7) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 7 และ 8) ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 8

(6) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ จะพบความแตกต่าง 4 คู่ คือ 1) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท 2) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท 3) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท และ 4) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

(7) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามประสบการณ์ พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1 ระดับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าในทุกด้านมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความท้าทายของงาน และด้านความรับผิดชอบ

ด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวม 3.02 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจในลักษณะงานที่ทำอยู่อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรนุช บุญยะกมล (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ได้แก่ ความสำเร็จของงาน โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า เป็นไปตามที่ ราณี อธิชัยกุล (2543) อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจภายในเกิดจากความสำเร็จในหน้าที่การงาน และเป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เอิร์ชเบิร์ก (ราณี อธิชัยกุล 2543) ซึ่งอธิบายว่า ความสำเร็จของงานทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกทางใจปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จ และเป็นปัจจัยจูงใจ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม 2.72 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมอบหมายให้ทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.81 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัญชลิต สุวรรณโรจน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือการมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และยังเป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัยของเอิร์ชเบิร์ก (ราณี

อิติชัชกุล 2543) ซึ่งอธิบายว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ

ด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวม 2.55 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานของท่าน ไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานสำคัญๆ ค่าเฉลี่ย 2.82 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทองสะ พรหมินทร์ (2542) ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับสภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานการพลเรือนในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับสภาพการปฏิบัติงานสูง ได้แก่ ความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับ ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตำรวจสันติบาล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานที่เกิดจากความรับผิดชอบของบุคลากร

ด้านความท้าทายของงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวม 3.00 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ท่านสามารถช่วยพัฒนาความสามารถของตนเอง ค่าเฉลี่ย 2.77 โดยอยู่ในระดับมาก

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า เป็นไปตามคำอธิบายของเฮิร์ชเบิร์ก (ราณี อิธิชัชกุล 2543) ที่ว่า งานที่ท่านทำเป็นปัจจัยที่ทำให้มีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้กับองค์กร

2.2 ระดับแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า มี 2 ด้านที่มีแรงจูงใจในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ส่วนอีก 2 ด้าน มีแรงจูงใจในระดับน้อย คือ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ด้านนโยบายการบริหาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม 2.44 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสาเหตุที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย น่าจะเป็นเพราะนโยบายของหน่วยงาน ขาดความต่อเนื่อง และไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ซึ่งย่อมมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ตามคำอธิบายของเฮิร์ชเบิร์ก (ราณี อิธิชัชกุล 2543)

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม 2.41 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเทศบาลตำบลมิได้จัดตั้งแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพียงพอ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม 2.96 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะบุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ร่วมงาน และบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับผู้ร่วมงาน

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม 2.93 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ซึ่งเนื่องมาจาก เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุมาส ปาละรัตน์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยเก็บรวบรวมจากพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อบ้างจ้อยอนามย์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับต้นๆ

2.3 เปรียบเทียบแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล สามารถแยกประเด็นในการอภิปรายผลได้ดังนี้

การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อคนต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน สรุปได้ดังนี้

2.3.1 เพศ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานของเทศบาลมีความใกล้เคียงกันซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทำให้แรงจูงใจในการทำงานต่างๆ จึงไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ต้นติมา ค้วงโยธา (2540 : 87) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ไม่พบความแตกต่างกัน

2.3.2 อายุ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี เนื่องจากอายุที่แตกต่างกันจะได้รับการตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ตามสภาวะที่ใกล้เคียงแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นด้านการได้การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในด้านการงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนัส บุญวงศ์ (2537 : 69) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่า พนักงานทำงานในสถานประกอบการขนาดต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน และพนักงานที่มีอายุ ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.3.3 สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ

0.05 โดยกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ ผู้ที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพสมรส และผู้ที่มีสถานภาพสมรส กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยก ส่วนผู้ที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคคลที่มีครอบครัวแล้วมีความจำเป็นหรือมีแรงจูงใจในการทำงานต่าง ๆ ให้สำเร็จเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อครอบครัวตามมา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิตติ อริยานนท์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรที่สถานภาพการสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.3.4 ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับผู้ที่มีการศึกษาอื่น ๆ และ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. กับผู้ที่มีการศึกษาอื่น ๆ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับผู้มีการศึกษาทุกระดับ เนื่องจากการศึกษาจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญทางด้านสติปัญญา ซึ่งพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะทราบถึงผลดีของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนต์ บุญวงศ์ (2537 : 69) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่าพนักงานทำงานในสถานประกอบการที่มีการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.3.5 ระดับตำแหน่ง พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 4 ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 6 ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 8 ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 4 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 6 ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 7 และ ผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 5 กับผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 8 ทั้งนี้ เนื่องจากระดับตำแหน่ง เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ และเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีตำแหน่งในระดับสูงซึ่งต้องมีความรับผิดชอบสูง ซึ่งต้องมีหน้าที่หนึ่งที่เป็นผู้กระตุ้นหรือส่งเสริมให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและต้องสนองต่อเป้าหมายของหน่วยงาน

หรือองค์กรต่อไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนัส บุญวงษ์ (2537 : 69) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่า พนักงานทำงานในสถานประกอบการที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.3.6 รายได้ต่อคนต่อเดือน พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่อคนต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ทั้งนี้ เนื่องจากรายได้เป็นเรื่องที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีรายได้สูงก็จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากต้องการให้งานมีประสิทธิภาพและจะส่งผลต่อค่าตอบแทนที่จะได้รับในเวลาต่อมา ดังนั้นคนที่มีรายได้มากจึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ตันติมา ค้วงโยธา (2540 : 87) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

2.3.7 ประสบการณ์ พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะประสบการณ์การทำงานที่นานของพนักงานเทศบาลตำบลทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งลักษณะงานอาจมีความจำเอน่าเบื่อหน่าย ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยก็อาจไม่มีแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากไม่เข้าใจระบบงานของเทศบาล ทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่มากไม่มีความแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตลดา พัดเย็น (2543) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษากรณี กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยในเชิงรุกเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจภายในแก่นักตลาดร รวมทั้งวิธีในการเสริมแรงจูงใจภายนอกเพื่อป้องกันความไม่พอใจในงานซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากการจัดสิ่งจูงใจภายนอกไม่เพียงพอ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กิตติ อริยานนท์ (2541) "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล"
วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต (อาชญวิทยาและงานยุติธรรม)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- จิตลดา พัดเย็น (2543) "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษา
กรณีกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร" ศิลปศาสตร์
(รัฐศาสตร์) มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จารุมาส ปาละรัตน์ (2548) "การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตลาปาง" การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จุมพล หนิมพานิช (2544) "หน่วยที่ 10 การจูงใจ ในเอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการ
จัดการนันทบุรี" มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2548) "ระบบบริหารราชการและโครงสร้างส่วนราชการ" ใน ประมวลสาระ
ชุดวิชาการบริหารภาครัฐ หน่วยที่ 3 หน้า 127-180 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- โชติ เกิดบัณฑิต (2539) "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัย
ระดับตำบล จังหวัดราชบุรี" วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสุขศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
- ณัฐพันธ์ เขจรันันท์ (2551) "พฤติกรรมองค์กร" (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543) "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตำรวจ
สันติบาล" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สังคมศาสตร์ (อาชญวิทยาและงานยุติธรรม)
มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย
- ต้นติมา คิ้วโยธา (2540) "แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช
สังกัด กรมสุขภาพจิต" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- ไทยรัฐ บุญราศรี (2553) "ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์" การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- ธนาวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ (2539) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชั้นสัญญาบัตร”
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต รัฐศาสตร์ (สังคมวิทยา) บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
- นภาพร ชูเปียเต็ง (2544) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท
 มาสเกอร์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารองค์กรและ
 การจัดการ) คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542) “แรงจูงใจในการทำงาน” จิตวิทยาการอุตสาหกรรม
 (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร
 _____ (2548) “จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล” กรุงเทพฯ ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2548) “แนวคิด ทฤษฎีและหลักการกับรัฐประศาสนศาสตร์” ใน
 ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์
 หน่วยที่ 2 หน้า 52-86 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการ-
 จัดการ
- พรทิพย์ สุกิตยะ (2550) “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 สาขาอำเภอเมืองเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชา
 การบริหารธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พรทิพย์ อุ่นโกมล (2532) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้า
 ฝ่าย สุขาภิบาลและป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ
 ประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
 มหาวิทยาลัยมหิดลบัณฑิตวิทยาลัย
- พิทยา บวรวัฒนา (2548) “แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์สหรัฐอเมริกา 1” ใน
 ประมวลชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วยที่ 3 หน้า 88-
 147 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาจัดการ
- มนัส บุญวงศ์ (2537) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง”
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). จิตวิทยา (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช “เอกสารสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร” พิมพ์ครั้งที่ 4
 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2530
- เรวัฒน์ สวัสดิ์ (2536) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะ
 กรณีจังหวัดพิจิตร” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) โครงการสหวิทยาการ
 ระดับบัณฑิตศึกษา (พัฒนาสังคม) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) “การจูงใจและการเสริมแรงพฤติกรรมองค์การ” (พิมพ์ครั้งที่ 1)
กรุงเทพมหานครบริษัท ธรรมสารจำกัด
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2547) “การบริหารท้องถิ่น” ใน ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ
หน่วยที่ 7 หน้า 53-138 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ราณี อธิชัยกุล (2543) “หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ ในประมวลสาระ
ชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์” นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วรรณฯ คุณชัยพานิชย์ (2540) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน
โรงงาน อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทข้ามชาติ ในจังหวัดปทุมธานี”
วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- วิมล กาญจนนิवासน์ (2542) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานบริษัท เช่นทรัลพัฒนา
จำกัด (มหาชน)” กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สมยศ นาวิการ (2540) “แรงจูงใจการบริหารพฤติกรรมองค์การ” (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพมหานคร
แสงเทียนพิมพ์
- สมิหรา จิตตลดากร (2546) “แรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีองค์การ” (พิมพ์ครั้งที่ 3)
กรุงเทพมหานคร แสงเทียนการพิมพ์
- สิริอร วิชาวุธ (2544) “แรงจูงใจกับการเรียนรู้ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น” (พิมพ์
ครั้งที่ 1) กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุกัญญา เลิศสิริลดากุล (2541) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในสายการบิน
นานาชาติ : ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ประจำท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร”
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุพานี ศฤงฆ์วานิช (2552) “พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี” (พิมพ์ครั้งที่ 2)
ปทุมธานี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุรพล พยอมแย้ม (2541) “จิตวิทยาอุตสาหกรรม” กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อรัญญา เจริญกุล (2546) “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)สาขา
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- อริยา นิลประสิทธิ์ (2543) “ความพึงพอใจในการปรับปรุงงานของพนักงาน ประจำศูนย์แลกเปลี่ยน
เงิน กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” กรุงเทพมหานคร การศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อัญชลิต สุวรรณโรจน์ (2539) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะ
กรณีสวนสัตว์ เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตศิลปศาสตร์
(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง บัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)



ประวัติย่อของผู้ประเมินแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วุฒิการศึกษา

ร.บ.(เกียรตินิยมและเหรียญเงิน)

M.P.A.M.M. With Distinction

(มหาวิทยาลัยมหิดล หลักสูตรนานาชาติ)



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถาม เรื่อง “ ปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ” ในครั้งนี้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางในด้านปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ ให้ท่านได้กรุณาตอบตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้ผลการศึกษา อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่าน ต่อองค์กร ต่อประชาชนต่อท้องถิ่น และสามารถขยายเป็นวงกว้างสืบต่อไป อนึ่งข้อมูลที่รับจากท่านจะถือเป็นความลับเฉพาะเพื่อการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 1) เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
- 2) อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 31 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 – 60 ปี
--	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------
- 3) สถานภาพสมรส

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส	<input type="checkbox"/> หม้าย / หย่า / แยก
------------------------------	-------------------------------	---
- 4) ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ระดับประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	<input type="checkbox"/> ระดับอนุปริญญา / ปวส.
<input type="checkbox"/> ระดับปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> อื่นๆ
- 5) ระดับตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> ระดับ 3	<input type="checkbox"/> ระดับ 4
<input type="checkbox"/> ระดับ 5	<input type="checkbox"/> ระดับ 6
<input type="checkbox"/> ระดับ 7	<input type="checkbox"/> ระดับ 8

6) รายได้ต่อคนต่อเดือน

5,000 – 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท

7) ประสบการณ์การทำงานในเทศบาลแห่งนี้

ต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 15 ปี 15 – 20 ปี 20 ปี ขึ้นไป



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา

ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจภายใน	ความคิดเห็น			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.1 ด้านความสำเร็จของงาน				
1. ท่านได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจในลักษณะงานที่ทำอยู่อย่างเต็มที่				
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้				
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานจนงานสำเร็จตามเป้าหมาย				
4. แนวคิดของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน				
5. ผู้บริหารแสดงออกถึงความพอใจในผลงานของท่าน				
2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ				
6. ผู้บริหารมอบหมายให้ท่านทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ				
7. ผู้บริหารยอมรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน				
8. ผู้บริหารของท่านและหน่วยงานเห็นคุณค่าในตัวท่าน				
9. เพื่อร่วมงานของท่านสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี				
2.3 ด้านความรับผิดชอบ				
10. ผู้บริหารมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านรับผิดชอบ				
11. หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความชัดเจน				
12. หน้าที่ความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน				
13. ผู้ร่วมงานในหน่วยงานของท่านไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานสำคัญๆ				
14. ท่านสามารถดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายโดยอิสระ				
2.4 ด้านความท้าทายของงาน				
15. ท่านคิดว่าหน้าที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถของท่าน				
16. ท่านคิดว่าการทำงานต้องใช้ความรู้ความสามารถมาก				
17. งานที่ท่านสามารถช่วยพัฒนาความสามารถของตนเอง				
18. ท่านพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอุปสรรคในงานที่ได้รับมอบหมาย				

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง
จังหวัดยะเชิงเตตรา

ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจภายนอก	ความคิดเห็น			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3.1 ด้านนโยบายบริหาร				
1.นโยบายที่ท่านได้รับสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม				
2.นโยบายในเทศบาลตำบลของท่านมีความต่อเนื่องในการดำเนินงาน				
3.นโยบายของหน่วยงานมีความชัดเจนและสอดคล้องกับพื้นที่				
4.เทศบาลตำบลของท่านเน้นการทำงานที่ส่งเสริมให้การทำงานให้มีวินัยในตนเอง				
5.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหน่วยงานของท่าน				
3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน				
6.เทศบาลตำบลมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี				
7.เทศบาลตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน				
8.ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอยู่เสมอ				
9.เทศบาลของท่านมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน				
10.สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนและเป็นส่วนตัว				
3.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน				
11.ท่านรับรู้ปัญหาพร้อมกับผู้ร่วมงานเพื่อแก้ปัญหาจนสำเร็จ				
12.ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนเองกับผู้ร่วมงาน				
13.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน				
14.ผู้ร่วมงานของท่านมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน				
15.ท่านและผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน				
3.4 ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน				
16.ท่านได้ค่าตอบแทนพิเศษตามผลงาน				
17.เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต				
18.หน่วยงานจัดสวัสดิการให้อย่างเหมาะสม				
19.ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม				
20.เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับการทำงาน				

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายยุทธภูมิ สอนศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	3 เมษายน 2519
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีการตลาด คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ 2542 (จังหวัดฉะเชิงเทรา)
สถานที่ทำงาน	บริษัท ลีโอดี จำกัด
ตำแหน่ง	หัวหน้าหน่วยจัดส่ง – บางนา

