บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
   1.1 ความหมายและลักษณะของแรงจูงใจ
   1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
   1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
   1.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory)
   1.5 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGragor's Theory X and Theory Y)
   1.6 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)
   1.7 ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Management Approach) ของ Elton Mayo and F.J. Roethlisberger
   1.8 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Exspectancy Theory)
   1.9 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need Theory: Abraham Maslow)
2. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายและลักษณะของแรงจูงใจ

Woolfolk (1995) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ เป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

Domjan (1996 pp. 199) อธิบายว่า การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ทวีวรรณ อินคา (2546, หน้า 7) กล่าวถึง การจูงใจ หมายถึง ระดับความต้องการ และความพยายามที่จะกระทำภารกิจหรืองานนั้นของแต่ละคน แต่ในความหมายโดยเฉพาะแล้ว

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตที่รวมถึงการปลุกเร้าพฤติกรรม ทิศทางของพฤติกรรม และความคงอยู่ของพฤติกรรมโดยกระทำด้วยความเต็มใจเพื่อไปสู่เป้าหมาย

ปวีณา สินธุปัน (2546, หน้า 9) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงพลังผลักดันทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ทำงานหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ชาญศิลป์ วาสบุญมา (2546, หน้า 24) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่า บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานจะมีลักษณะเฉพาะตัว เช่น การรับรู้ ทัศนคติ บุคลิกภาพและการศึกษา

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548, หน้า 14) ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายใน ซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรมให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจและเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล

ภินันท์ รัชาตาจ้าย (2555, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง พลังกระตุ้นพฤติกรรมให้สามารถสนับสนุนการทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี พลังอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล

จากความหมายของแรงจูงใจดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากภายในและภายนอกตัวบุคคล ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ชาญศิลป์ วาสบุญมา (2546, หน้า 24) ได้กล่าวถึง การจูงใจ ไว้ว่า บุคคลที่ เข้ามาปฏิบัติงาน จะมีลักษณะเฉพาะตัว เช่น การรับรู้ ทัศนคติ บุคลิกภาพ และการศึกษา เมื่อเข้ามาอยู่ในองค์การจะมีตัวแปรต่าง ๆ จากภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ภาวะผู้นำ โครงสร้างการบริหาร การบังคับบัญชา ระดับของงานและความผูกพันของสมาชิกในกลุ่ม จะทำให้บุคคลอยู่ในสภาวะขาดแคลนสิ่งที่ต้องการ (Need Deficiencies) ทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม ซึ่งบุคคลเหล่านั้นจะหาวิธีการที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านี้เพื่อลดภาวะขาดแคลน เขาจะเลือกตัดสินใจ โดยหาวิธีหรือใช้ประสบการณ์ในอดีต โอกาสที่เขาคิดว่าจะประสบความสำเร็จและสิ่งที่คิดว่ามีความสำคัญ แล้วจะใช้พยายามในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความสามารถของตนเองประกอบกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะปรากฏออกมาเป็นผลจากการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล (Individual Performance) และผลการปฏิบัติงานอาจจะได้ตามมา

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า

1. เป็นตัวการให้เกิดพลังงานในการแสดงพฤติกรรม
2. เป็นสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้นให้อินทรีย์ไม่อยู่นิ่ง

3. เป็นสิ่งซึ่งต้องได้รับการเสริมแรง เช่น เมื่อเกิดแรงจูงใจ คนต้องได้รับการตอบสนอง อาจเป็นรางวัลหรือสิ่งของเป็นการเสริมแรงเสมอ และ James (1983 อ้างถึงใน Hersey & Blanchand, 1972, p. 5) ได้ศึกษาและชี้ให้เห็นว่า การจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน โดยเขาได้พบว่าตามปกติพนักงานจะทำงานได้โดยใช้ความสามารถ 20%-30% แต่ถ้าหากพนักงานได้รับการจูงใจ พวกเขาจะใช้ความสามารถประมาณ 80%-90% ในการพิจารณาความสำคัญของแรงจูงใจ อาจจะแยกเป็นประเด็นสำคัญ ๆ ได้ 3 ประการ คือ

1. ความสำคัญขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล คือ ช่วยให้องค์การได้คนดี มีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย และรักษาคนดี ๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์การนาน ๆ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยในการมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

3. ความสำคัญต่อบุคลากร คือ ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและเป็นธรรมต่อทุกคนด้วย ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ ไม่เบื่อหน่ายต่องานและทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้องค์การประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายของทฤษฎีดังกล่าว แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ โดยสรุปได้ดังนี้

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็

มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุด ทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคล ผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และโดยไม่รู้จักเหนื่อยเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนั้นยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงาน ให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้นช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมายและช่วยสร้างคนให้ดีได้เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากมายและแตกต่างกันไป ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ยึดถือในการศึกษา ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory) (พรทิพย์ สุติยะ 2550, หน้า 5) ในทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็น “Motivation-Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene Theory” หรือ “ Two Factors Theory” ซึ่ง Herzburg ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์การ ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้น จูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้ ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ เป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.2 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จก็จะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลภายในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถก็จะทำให้ชอบในการปฏิบัติและรักในงานที่ทำ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.5 ความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโต (Advancement and Possibility of Growth) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ หรือได้รับการฝึกอบรม ก็เป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน ได้แก่ การได้มีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถและความชำนาญ

2. ปัจจัยจูงใจค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิตหรือปัจจัยจูงใจที่ค้ำจุนบำรุงรักษาจิต (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้ คือ ช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยจูงใจค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิต มีดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.2 ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

2.3 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงขององค์การ ย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่มีผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์การหรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่ง ซึ่งพนักงานได้รับ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนขั้นพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันลาหรือวันหยุดพักผ่อน เงินบำนาญ เป็นต้น

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพ ของการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

Herzburg พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจนั้น เป็นสิ่งที่จะช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงาน ด้วยการกดขี่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพอใจต่องาน ดังนั้น นักบริหารจึงควรที่จะให้ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าตนเองมีความหมาย มีความสำคัญในการทำงาน งานท้าทายความสามารถ มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการงาน ซึ่งหลักการของ Herzburg ดังกล่าว แสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม คือ ความพอใจในงาน (Job Satisfition) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfition)

กล่าวโดยสรุป Herzburg ได้ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่องาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) และ ปัจจัยจูงใจค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิตหรือปัจจัยจูงใจที่ค้ำจุนบำรุงรักษาจิต (Maintenance Factors)

ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGragor's Theory X and theory Y) (ชาญศิลป์ วาสบุญมา, 2546, หน้า 24) ศาสตราจารย์แมคเกรเกอร์ (McGragor) แห่ง M.I.T. สหรัฐอเมริกา ได้สรุปเอาไว้ว่า การจูงใจจะเกิดขึ้นได้ หรือเป็นไปในทางใด ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ ซึ่งแยกทัศนคติของผู้บริหารต่อการจูงใจตามสมมติฐานที่เกี่ยวกับคนได้ 2 กลุ่ม สมมติฐานกลุ่มแรกมีลักษณะเป็นไปในทางลบ ซึ่ง McGragor กำหนดว่าเป็นทฤษฎี X และข้อสมมุติฐานของกลุ่มที่สองมีลักษณะเป็นไปในทางบวก กำหนดว่าเป็นทฤษฎี Y (McGragor, 1960, pp. 33-35)

จากแนวคิดการแบ่งลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาออกเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎี X ถ้าเปรียบเทียบกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำคือ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการด้านความปลอดภัย เกิดจากเหตุที่เชื่อว่า คนงานไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกหนีงาน เห็นแก่ตัว ไม่เอาใจใส่ต่อองค์การ และมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริหารของ

ผู้บริหารที่มีความเชื่อตามทฤษฎี X จะใช้วิธีการควบคุมคนงานอย่างใกล้ชิด คอยแต่จะจับผิด ไม่ให้ทั้งเสรีภาพและโอกาสในการทำงานแก่คนงาน

ทฤษฎี Y มีลักษณะตรงกันข้างกับทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการมีชื่อเสียง การต้องการการยอมรับและความต้องการความสำเร็จในชีวิต จากเหตุผลที่เชื่อว่า คนงานมีความรับผิดชอบงาน มีความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง เห็นว่าการทำงานมีความสนุกสนาน ดังนั้น แนวทางการบริหารด้านการจูงใจจึงไม่สามารถใช้การออกคำสั่งควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย แต่จะเป็นการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม คนงานจะควบคุมและสั่งการด้วยตนเองเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ เขายอมรับว่า เป้าหมายและกิจกรรมของฝ่ายบริหารนั้นจะต้องสอดคล้องกันกับความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน ผู้บริหารตามทฤษฎี Y เชื่อว่า การตอบสนองความต้องการในระดับสูงนั้น จะมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานแต่ละคน (Robbins, 1979, pp. 124) พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่มีความเชื่อตามทฤษฎี Y จะให้เสรีภาพในการทำงาน เพื่อให้คนงานได้มีโอกาสในการทดลอง ริเริ่มและทำงานด้วยตนเอง มีการควบคุมห่าง ๆ โดยกว้าง ๆ และจากการศึกษาวิจัยส่วนมาก ชี้ให้เห็นว่าการใช้แนวทางทฤษฎี Y นั้น จะก่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างมาก

ทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ สรุปได้ว่า พนักงานมี 2 ประเภท คือ พนักงานที่เกียจคร้านไม่ชอบทำงาน เปรียบได้กับ ทฤษฎี X ผู้บริหารควรใช้วิธีการจูงใจแบบลบ มีการควบคุมงานอย่างใกล้ชิด มีบทลงโทษอย่างชัดเจน อีกประเภทคือ พนักงานที่ขยัน เห็นว่าการทำงานเป็นเรื่องที่สนุกสนาน เปรียบได้กับทฤษฎี Y ผู้บริหารจะใช้วิธีการจูงใจแบบบวก ควบคุมการทำงานแบบห่าง ๆ เปิดโอกาสให้พนักงานมีการทดลองและใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) (ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ 2548, หน้า 25) แมคเคลแลนด์ เป็นนักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจของงมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม ผลจากการศึกษาพบว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement: NAch) เป็นแรงขับเพื่อจะทำให้งานที่ประทำ ประสบผลสำเร็จที่ดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

2. ความต้องการความรักและความผูกพัน (Need for Affliction: NAff) เป็นความปรารถนาที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธภาพอันอบอุ่นเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น คล้ายกับความต้องการในการเข้าสังคมของมาสโลว์

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power: NPow) เป็นความต้องการที่จะทำให้คนอื่นมีความประพฤตหรือมีพฤติกรรมเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ หรือต้องการมีอำนาจในการบังคับบัญชาและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

จากการศึกษาของแมคเคลแลนด์พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จโดยตัวของเขาเอง จะมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. พวกเขาต้องการกำหนดเป้าหมายของเขาเอง ไม่ต้องการความเลื่อนลอย ไร้เป้าหมาย

2. พวกเขาจะไม่กำหนดเป้าหมายที่ยกหรือง่ายต่อความสำเร็จมากจนเกินไป

3. พวกเขาต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพวกเขา ซึ่งเขาต้องการรู้ว่าเขาทำงานได้ดีแค่ไหน

สำหรับผู้บริหารแล้ว ความต้องการอำนาจบารมีเป็นความต้องการที่สูงกว่าความต้องการความสัมฤทธิ์ผลและความต้องการความผูกพัน (David, 1926, pp. 99-122) แมลเคลแลนด์ได้เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจไว้ว่า ผู้ที่จะทำงานได้ประสบผลสำเร็จ ต้องมีแรงจูงใจด้านความต้องการความสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำได้โดยการกระตุ้นความต้องการความต้องการสัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ บุคคลแต่ละคนเมื่อมีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง ก็จะสามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้งานของหน่วยงานสำเร็จไปด้วย

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ เน้นการอธิบายถึงการจูงใจของบุคคลที่กระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จโดยมิได้หวังรางวัลหรือผลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ ในแง่ของการทำงานจะหมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุดและสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ตั้งไว้ เมื่อตนทำงานสำเร็จก็จะเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นในการทำงานชิ้นอื่น ๆ ให้สำเร็จตามไปด้วย หากองค์การใดที่มีพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่เป็นจำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรือง และเติบโตอย่างรวดเร็ว

ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Management Approach) ของ Elton Mayo and F.J. Roethlisberger (ค.ศ. 1927-1932) (ณัฏฐญาณ์ วิทยานรากุล, 2546, หน้า 12) ได้สรุปจากผลการศึกษา “The Hawthorne Study” พบว่า ผลการศึกษาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดทางการบริหารมาสู่ประเด็นที่ว่า มนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญในองค์การ ซึ่งจะเป็นปัจจัยในการตัดสินใจว่า องค์การจะสำเร็จหรือล้มเหลว องค์การอาจมีวิสัยทัศน์กว้างไกล นโยบายดี มีการวางแผนดี แต่การดำเนินงานจำเป็นต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานจึงขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากองค์การมีบุคลากรดี ก็สามารถปฏิบัติงานได้ดี ดังนั้น ปัญหาอยู่ที่องค์การจะรักษาพนักงานเหล่านี้ให้อยู่ในองค์การให้นานที่สุดได้อย่างไร หรือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้พนักงานได้อย่างไร จากการศึกษาโดยนักวิชาการ ด้านพฤติกรรมของ

มนุษย์ ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสำคัญมากต่อผลงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานไม่ลาออก โยกย้าย เปลี่ยนงานหรือขาดงาน เพราะความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการลดความตึงเครียดในการทำงาน ทำให้สุขภาพจิตดี พนักงานจึงทำงานได้อย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ (ณัฏฐญาณ์ วิทยานรากุล, 2546, หน้า 12) ได้สรุปผลจากการทดลอง "The Hawthorne Study" พบว่า

1. คนงาน มิใช่เศรษฐทรัพย์ที่จะปฏิบัติได้เช่นเดียวกับปัจจัยทางกายภาพ (Physical Factor) แต่คนงานเป็นสิ่งมีชีวิต ขวัญกำลังใจนับเป็นเรื่องสำคัญในการทำงาน

2. ปริมาณการทำงานของคนงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางกายภาพ (Physical Capacity) แต่เพียงอย่างเดียว หากขึ้นอยู่กับความสามารถทางสังคมอีกด้วย

3. บำเหน็จรางวัลทางจิตใจ ในบางทีกรณีที่มีการกระตุ้นในการทำงานและให้ความสุขใจในการทำงานมากกว่าที่จะให้บำเหน็จรางวัลเป็นเงินตราแต่เพียงอย่างเดียว

4. การแบ่งแยกการทำงานตามลักษณะเฉพาะของงาน ไม่ได้เป็นหลักประกันว่า จะอำนวยประโยชน์สูงสุดในการทำงานเสมอไป หากแต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ประกอบอีก

5. คนงานจะไม่มีวิธีการสนองตอบต่อวิธีการจัดการหรือบำเหน็จรางวัลใด ๆ มากนักในส่วนบุคคล หากแต่จะมีการตอบสนองในลักษณะที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม (ณัฏฐญาณ์ วิทยานรากุล, 2546, หน้า 12) ได้สรุปประเด็นสำคัญของการศึกษา "The Hawthorne Study" ดังนี้

5.1 องค์การต้องได้รับการมองว่าเป็นองค์การทางสังคม (Social Organization) มากกว่าที่จะเป็นเพียงระบบ ที่ประกอบด้วยความสัมพันธ์ของคนกับเครื่องจักร (Man-Machine System) เท่านั้น ทั้งนี้ เพราะองค์การประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ซึ่งต้องพึ่งพาอาศัยและมีความสัมพันธ์ต่อกัน การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในส่วนหนึ่งจะมีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

5.2 องค์การ มีภารกิจ 2 ด้าน คือ

5.2.1 ผลิตสินค้าและบริการ

5.2.2 สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในหมู่สมาชิกขององค์การ ดังนั้น ปัญหาขององค์การจึงสามารถจัดแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านแรกเป็นปัญหาเกี่ยวกับความอยู่รอดขององค์การ ซึ่งต้องเน้นความมีประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ ด้านที่สองเป็นปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดความพึงพอใจในระดับที่จะกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและเกิดขวัญกำลังใจ ซึ่งจะนำไปสู่เรื่องของประสิทธิภาพ

5.3 ในองค์การใด ๆ นั้นก็เปรียบเหมือนกับระบบสังคมจะมีการแยกผู้นำหรือผู้ตามออกจากกันโดยอาศัยพื้นฐานของกระบวนการประเมินค่าทางสังคมของมวลสมาชิกในองค์การ

5.4 พฤติกรรมของมนุษย์นั้นจะไม่ถูกจูงใจโดยสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินเท่านั้น แต่พฤติกรรมของมนุษย์แต่ละคนจะขึ้นอยู่กับค่านิยม ความเชื่อถือ อารมณ์ และความรู้สึกที่อยู่ในตัวตนของแต่ละคน

5.5 ระดับของผลผลิตไม่ได้ถูกกำหนดโดยฝ่ายบริหารเท่านั้น กลุ่มมีส่วนอย่างมากในการกำหนดปทัสถานทางสังคมเพื่อให้สมาชิกของกลุ่มปฏิบัติตาม

5.6 ในองค์การนั้น ๆ จะมีทั้งองค์การที่เป็นทางการ ซึ่งมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคนและงานและมีองค์การที่ไม่เป็นทางการ คนจะมีความสัมพันธ์ส่วนตัวซึ่งกันและกัน ทำให้มีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

สรุป ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างคนงานด้วยกันเองหรือระหว่างกลุ่มของคนงาน ในอันที่จะเพิ่มผลผลิตในองค์การ มีการติดต่อกันอย่างเปิดเผยระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง มีการเปิดให้โอกาสให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามาร่วมตัดสินใจอย่างเป็นประชาธิปไตย การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและเอาใจใส่ดูแล ให้ความเป็นกันเอง เหล่านี้ย่อมทำให้มีผลงานเพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Exspectancy Theory) (Vroom, 1964)

วิคเตอร์ เอช วรูม (Victer H. Vroom) เป็นชาวแคนาดา เป็นศาสตราจารย์ด้านการวิเคราะห์วิจัยเกี่ยวกับจิตวิทยาของพฤติกรรมในองค์การ โดยเฉพาะเรื่องภาวะผู้นำและสมรรถนะการตัดสินใจ หนังสือที่ท่านแต่งในปี 1964 เรื่อง "Work and Motivation" (งานและการกระตุ้น) ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และหนังสือเกี่ยวกับผู้นำและผู้บริหาร "Leadership and Decision Making and The New Leadership" (ผู้บริหารกับการตัดสินใจและผู้บริหารสมัยใหม่) ก็ถูกอ้างอิงถึงอย่างมากมายในการศึกษา และการพัฒนาของพฤติกรรมองค์การกำเนิดของแคนาดา นอกจากนี้ท่านยังเป็นที่ปรึกษาชั้นนำกว่า 50 บริษัท เช่น อเมริกันเอกซ์เพรส, จีอี, จีทีอี เป็นต้น

Vroom ' s Expectancy Theory ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยเสนอแนวความคิดว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมายและมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้

ทฤษฎีของ Vroom เป็นการจูงใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบ) คูณด้วยความคาดหวังจากการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่ง Vroom ได้ระบุว่าการจูงใจเป็นสิ่งที่มีค่าที่แต่ละบุคคล จะพยายามกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

ทฤษฎี Vroom และการปฏิบัติ (The Vroom Theory and Practice)

สิ่งที่น่าสนใจของทฤษฎีนี้ก็คือ การระลึกถึงความสำคัญของความต้องการเฉพาะบุคคล และการจูงใจให้เหมาะสม และมีความเข้ากันกับวัตถุประสงค์ ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg โดยแต่ละบุคคลจะมีเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างจากเป้าหมายขององค์การ แต่สามารถเข้ากันได้ นอกจากนี้ทฤษฎี Vroom ยังสอดคล้องกับหลักการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MNO) จากข้อสมมติฐานดังกล่าว หน้าที่ของผู้บริหารคือการออกแบบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและการศึกษาความแตกต่างในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ทฤษฎีนี้ค่อนข้างยากสำหรับการนำไปปฏิบัติ ทฤษฎี Vroom เป็นไปตามสมการ ดังนี้

"อำนาจ (Force) = คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) x ความคาดหวัง (Expectancy)"

โดยอำนาจ (Force) เป็นพลังที่เป็นแรงจูงใจภายในของบุคคล คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เป็นการที่บุคคลประเมินค่าผลลัพธ์ว่าก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยจะมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 ส่วนความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการกระทำเฉพาะอย่างซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

สมมติฐานที่สำคัญของทฤษฎีความคาดหวัง มีดังนี้

1. พฤติกรรมเป็นผลมาอำนาจ (Force) หรือพลังในตัวบุคคลกับสภาพแวดล้อม
2. บุคคลแต่ละคนจะมีความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายที่แตกต่างกัน
3. บุคคลเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกของพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory) เสนอว่า แต่ละบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยถือเกณฑ์ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงาน และการได้รับรางวัล ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติที่ว่าการจูงใจ (Motivation) ขึ้นกับวิธีการซึ่งบุคคลต้องการ และวิธีการซึ่งบุคคลคิดว่าจะได้สิ่งนั้น

ทฤษฎีนี้ถือว่าความเชื่อถือของบุคคล จะนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมาย และเลือกพฤติกรรม ที่คาดว่าจะประสบความสำเร็จสูงสุด

สิ่งสำคัญสำหรับทฤษฎีความคาดหวังก็คือ ความเข้าใจในเป้าหมายส่วนบุคคล และการมุ่งที่ความสัมพันธ์ 3 ประการ คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับการปฏิบัติงาน (Effort-Performance Relationship) ซึ่งเป็นการใช้ความพยายามของบุคคลที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับรางวัล (Performance-Reward Relationship) บุคคลมีความเชื่อว่าการทำงานในระดับในระดับหนึ่งจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับเป้าหมายส่วนบุคคล (Rewards-Personal Goals Relationship) รูปการแสดงมิติในการปฏิบัติงาน (Performance Dimensions) ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานว่าขึ้นอยู่กับสิ่งที่ให้การสนับสนุนโมเดลที่เป็นที่นิยมชี้ว่า การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นหน้าที่ที่มีปฏิกิริยาระหว่างกันเกี่ยวกับความสามารถและการจูงใจในการทำงาน

ผลการปฏิบัติงาน = ความสามารถ x การจูงใจ

Performance = Ability x Motivation = f (A x M)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีนี้ความคาดหวังเป็นการอธิบายเป้าหมายของบุคคล การเลือกและความคาดหวังตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขว่า บุคคลนั้นจะต้องรู้ว่าตนเองต้องการได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน โดยแนวคิดของทฤษฎีนี้เริ่มจากการเกิดแรงจูงใจ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ เช่น หากบุคคลปฏิบัติงานดีอย่างสม่ำเสมอ ผลที่ได้รับอาจได้เลื่อน 2 ขั้น (ในระบบราชการ) แต่เนื่องจากสิ่งที่ได้เป็นเพียงเงินเดือนขึ้นเพียงเล็กน้อย ซึ่งบุคคลนั้นรู้สึกว่าไม่ได้ประโยชน์อะไรเพิ่มจากเงินจำนวนนั้น แสดงว่าการรับรู้คุณค่าของบุคคลนั้นต่ำ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrument) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ที่ผลสำเร็จของงาน (ผลตอบแทนอันดับแรก) จะทำให้ได้รับผลตอบแทนอันต่อไป เช่น บุคคลไม่เชื่อว่าหากตนเองปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบสูง จะมีการบันทึกประวัติที่ดีแล้วทำให้ได้รับเงินเดือนมากขึ้นหรือได้รับหน้าที่ที่สูงขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ในบุคคลนี้จึงต่ำ

3. ความคาดหวัง (Exspectancy) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลว่าหากมีความพยายามในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน เช่น หากบุคคลเชื่อว่า หากตนเองปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบสูงจะมีการบันทึกประวัติที่ดี (ผลสำเร็จการทำงานในระดับหนึ่ง) ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นมีความคาดหวังต่อการทำงานสูง

การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ มักจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดหวังว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงความสามารถหรือพฤติกรรมบางอย่าง ในกรณีของการทำงาน พนักงานจะมีความพยายามเพิ่มมากขึ้นก็ต่อเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้น ๆ จะนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขาพึงพอใจ (วัชรินทร์ สินธวานนท์, 2546, หน้า 21)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need Theory) (Maslow, 1954, p. 80)

มาสโลว์ เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปเป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs)

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับ ดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) (Maslow, 1954)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการ ทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับ สัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน มาสโลว์อธิบายต่อไปว่า บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องการสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขากล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของการรับประทาน สิ่งอื่น ๆ นอกจากนี้จะไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่าความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรม ซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ใน ค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะ

ละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่าง ๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่นหรือใช้วิธีการต่าง ๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตาย รวมทั้งพระนิกาย Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่น ๆ และแรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่น ๆ

ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) (Maslow, 1954)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก ๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็ก ๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดัง ๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัย จะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการฝันร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ มาสโลว์ กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวดขันและตามใจมากจนเกินไป จะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัย การให้นอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้น แต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้ที่ดีของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชีหรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่าง ๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะใฝ่หาความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะใฝ่หาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ สงคราม

อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสน ไม่เป็นระเบียบของสังคมและเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้ มาสโลว์ ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิดย้ำทำ (Obsessive-Compulsive Neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตรายต่าง ๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขา และเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) (Maslow, 1954)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่งและจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน มาสโลว์ คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการทดเทิดสัญชาตญาณทางเพศ (Sublimation) สำหรับมาสโลว์ ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่อง เพศ (Sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ มาสโลว์ยังย้ำว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเดียดแค้น

กล่าวโดยสรุป มาสโลว์ มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความข้องคับใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่าง ๆ สิ่งที่ควรสังเกตประการหนึ่งก็คือ มีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ มาสโลว์ กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็กย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก มาสโลว์ เปรียบเทียบว่า

ความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow, 1970, p. 170)

ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem Needs) (Maslow, 1954)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่อง ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others)

ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นและมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่าง ๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขานและเป็นที่ชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับชั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของมาสโลว์ในเรื่องอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั่นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจากความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และมาสโลว์กล่าวว่า มันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีก ถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใด ดังตัวอย่างที่มาสโลว์นำมาอ้างคือ หญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่าการตอบสนองความต้องการความรักของเธอได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามีได้ผละจากเธอไป ในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่าง ๆ ในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่องนับถือ และหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร้องสามีให้กลับคืนมา ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็นตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้ว และถ้าเธอได้รับความพึงพอในความรักโดยสามีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องในโลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่ง ความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่ว ๆ ไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า การมีพละกำลัง การมีความสามารถและ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยบูรพา

ความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้าม การขาดความรู้สึกต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียง เกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการรับรู้ตนเองในทางนิเสธ (Negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขลาดกลัวและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิตและประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่องและยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงใจมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคลและความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่อง มีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) (Maslow, 1954)

ลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น มาสโลว์อธิบายความต้องการเข้าใจตนองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขา และมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น "นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็จะต้องวาดรูป กวีจะต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง" มาสโลว์ (1970, p. 46) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติ โดยความเป็นจริงแล้ว มาสโลว์เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ "ด้านที่ดีที่สุดของเรา ความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถความคิดสร้างสรรค์" มาสโลว์ (1962, p. 58) ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้นคนทั่ว ๆ ไป เช่น นักกีฬา นักเรียนหรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างอย่างกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่า มันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด มาสโลว์ได้ยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิค นักทฤษฎีคนอื่น ๆ อาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือก

3287 10

อาชีพนี้ ตัวอย่าง เช่น Freud อาจกล่าวว่า มันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บกด ความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็ก ขณะที่ Adler อาจมองว่า มันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่าง ๆ ทางการเรียนรู้ทางสังคม และ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึง การมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพโดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ่งยิ่งขึ้น ถ้า Mark ได้ผ่านการเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก และในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลีนิค สิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือ เมื่อเขาสำเร็จการศึกษาดังกล่าวแล้ว ถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวน ซึ่งงานในหน้าที่นี้จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลาย ๆ อย่างตลอดจนรับประกันการว่าจ้างและความมั่นคงสำหรับชีวิต เมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไร ถ้าคำตอบของเขา คือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือ ความต้องการความปลอดภัย สำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง มาสโลว์กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่าย ๆ ว่า ถ้าเขาตกลงเป็นตำรวจสืบสวน เขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ทำไมทุก ๆ คนจึงไม่สัมฤทธิผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can’t All People Achieve Self-Actualization) ตามความคิดของมาสโลว์ ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช่ทั้งหมดที่ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตน จากงานวิจัยของเขาทำให้มาสโลว์ สรุปว่าการรู้ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับ ส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์ มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่มาสโลว์ประมาณ มาสโลว์เชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เป็นสิ่งที่ยากมาก บุคคลมักไม่รู้ว่าตนเองมีความสามารถและไม่ทราบว่าศักยภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไร มนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตน จึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มาบดบัง

ทฤษฎี ERG (ERG Theory: Alderfer) (ฐารนีย์ แผนสมบูรณ์, 2548, หน้า 12)

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอแนะทฤษฎี ERG ที่ได้ย่อลำดับความต้องการ 5 อย่างของมาสโลว์ เหลือเพียง 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs) ซึ่งรวมความต้องการทางกายภาพและความมั่นคงปลอดภัยไว้ด้วยกัน

2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relation Needs) ซึ่งรวมถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการที่จะได้รับการยกย่องเข้าไว้ด้วยกัน

3. ความต้องการที่จะมีความเจริญงอกงาม (Growth Needs) ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง (Self-Actualization) ของมาสโลว์นั่นเอง

แอลเดอร์เฟอร์ ได้ขยายทฤษฎีของมาสโลว์ออกไป โดยการพิจารณาว่า บุคคลมีปฏิกิริยาหลักการความพอใจ ความก้าวหน้า (Satisfaction-Progression Principle) ขึ้นมาอธิบายถึงวิถีทางที่บุคคลจะก้าวหน้าขึ้นไปตามลำดับ เมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นที่ต่ำกว่าแล้วในทางกับกัน หลักการความคับอกคับใจ การถดถอย (Frustuation-Regression Principle) ก็สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่ พวกเขาก็จะหยุดการตอบสนองความต้องการระดับสูงนี้ และถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน ข้อดีของผลงานของแอลเดอร์เฟอร์ คือ การที่เขามองว่ากลุ่มความต้องการทั้งสามมิได้แยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ แอลเดอร์เฟอร์ยังมองว่าความต้องการของคน ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นจากต่ำไปสูงตามลำดับเหมือนกับมาสโลว์ แต่อาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหลาย ๆ อย่างก็ได้ เช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอสามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันกับความต้องการการชื่นชมและความต้องการความสร้างสรรค์

สรุป ทฤษฎี ERG เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่นเดียวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แต่ต่างกันตรงที่ทฤษฎีของมาสโลว์ ต้องเรียงลำดับจากความต้องการในระดับต่ำไปหาระดับที่สูงขึ้น ส่วนทฤษฎี ERG นั้น ให้ความเห็นว่าความต้องการของมนุษย์ไม่สามารถเรียงลำดับได้ ความต้องการระดับต่ำอาจเกิดขึ้นก่อนหรือหลังความต้องการในระดับสูง หรืออาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันก็ได้

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory) ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) และปัจจัยจูงใจค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิตหรือปัจจัยจูงใจที่ค้ำจุนบำรุงรักษาจิต (Maintenance Factors) เพราะเป็นทฤษฎีที่ครอบคลุมถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ถ้าองค์การใดสามารถนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กมาประยุกต์ใช้ ก็จะสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและเกิดความภาคภูมิใจเมื่องานประสบผลสำเร็จ อีกทั้งทฤษฎีนี้ยังสามารถนำมาใช้ในการกำหนดตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและโอกาสเติบโตในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพการทำงานและผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

เทศบาล ถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้การบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทย เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476

โครงสร้างเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 12) ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ออกเป็น 3 ส่วน คือ สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

1. สภาเทศบาล

ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหาร อันเป็นวิถีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลนี้จะอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 5 ปี (ปัจจุบันมีการแก้ไขให้อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี) ทั้งนี้ จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังนี้

1.1 สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน

1.2 สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน

1.3 สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลนั้น มีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล กล่าวคือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลครั้งแรก ภายใน 90 วัน นับแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเสร็จสิ้น แล้วให้สมาชิกสภาเทศบาลประชุมเลือกกันเองจากสมาชิกด้วยกัน จะเลือกบุคคลอื่นนอกจากสมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้ ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล ควบคุม บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

2. นายกเทศมนตรี

ฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาล ได้แก่ คณะเทศมนตรี ซึ่งอำนาจในการบริหารงานอยู่ที่คณะเทศมนตรี โดยคณะเทศมนตรีจะประกอบไปด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน ที่มาจากการเลือกตั้ง และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช้สภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือ ในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

2.1. กรณีที่เป็นเทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

2.2. กรณีที่เป็นเทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

2.3. กรณีที่เป็นเทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาได้ โดยที่เทศบาลตำบลแต่งตั้งได้ไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมืองแต่งตั้งได้ไม่เกิน 3 คน และเทศบาลนครแต่งตั้งได้ไม่เกิน 5 คน

3. พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาล ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้น ต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณูปโภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับได้ว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นอย่างมาก ซึ่งต่างจากคณะเทศมนตรีที่ว่า คณะเทศมนตรีรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาลโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

อำนาจหน้าที่

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

ปกติเทศบาลจะทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

2. อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลมีอำนาจในการควบคุมนายกเทศมนตรีซึ่งเป็นฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุมที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ

2.1 การตั้งกระทู้ถาม

2.2 การเปิดอภิปราย

2.3 การอนุมัติงบประมาณประจำปี

3. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสภาเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล (พนักงานเทศบาล)

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้น ยังมีอำนาจตามที่กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะระดับต่าง ๆ ไว้ เช่น เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

เทศบาลเมืองจันทบุรี จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองจันทบุรี เมื่อวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2478 โดยมีวิสัยทัศน์แรกเริ่มในการบริหารงานคือ "เศรษฐกิจก้าวไกล ใส่ใจการศึกษา สุขภาพดีถ้วนหน้า มุ่งรักษาวัฒนธรรม มีโครงสร้างพื้นฐานพร้อม สภาพแวดล้อมสดใสงามตา ชาวประชาสุขใจ" (เทศบาลเมืองจันทบุรี, 2554)

เพื่อประโยชน์ในการบริหารกิจการเทศบาลและทำนุบำรุงท้องถิ่น คณะผู้บริหารเทศบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในรูปแบบการบริหารเทศบาลส่วนท้องถิ่น ในระบบเทศบาลให้มีความเป็นประชาธิปไตยมากที่สุด จึงได้ดำเนินการขอขยายเทศบาลออกไปอีก 7.75 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันเทศบาลเมืองจันทบุรี มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 10.25 ตารางกิโลเมตร รัฐบาลได้ตราพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2526 ตามราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 1 เล่ม 101 ตอนที่ 120 โดยครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบลคือ ตำบลตลาด และตำบลวัดใหม่

ประชากร

ตามสถิติของงานทะเบียนราษฎรในเดือนเมษายน พ.ศ. 2554 มีจำนวนประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรีทั้งสิ้น 25,423 คน แยกเป็น ชาย 12,258 คน และหญิง 13,165 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 13,049 ครัวเรือน

วิสัยทัศน์

ศูนย์กลางธุรกิจ พัฒนาคุณภาพชีวิตสู่ความเป็นเลิศ เชิดชูคุณธรรม ผู้นำหลักธรรมาภิบาล การจัดการสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

พันธกิจ

1. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชากร
2. จัดให้มีตลาด
3. จัดให้ประชากรได้รับการศึกษาอบรม
4. จัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาผู้ป่วย
5. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
6. จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
7. สืบทอดศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
8. จัดให้มีและบำรุงทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
9. จัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
10. จัดให้มีสาธารณูปการ
11. รักษาความสะอาดของสถานที่ต่าง ๆ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

12. จัดให้มีและบำรุงรักษาสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
13. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
14. จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
15. รักษาความสบงเรียบร้อยของประชากร
16. ส่งเสริมให้ประชากรมีที่อยู่อาศัย
17. ส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาแหล่งการเรียนรู้เพื่อการท่องเที่ยว
18. จัดให้มีและส่งเสริมกิจการโรงฆ่าสัตว์
19. จัดให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
20. ส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพของประชาชน

ภารกิจหลัก และภารกิจรองที่เทศบาลเมืองจันทบุรีจะดำเนินการ

1. ภารกิจหลัก

1.1 ด้านการเมือง การบริหาร

1.1.1 มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในเขตเทศบาล

1.2 ด้านสังคม

1.2.1 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.2.2 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

1.2.3 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

1.2.4 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.2.5 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

1.2.7 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

1.2.8 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

1.2.9 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

1.2.10 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

1.2.11 ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาด

1.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.3.1 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1.3.3 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

1.4 ด้านเศรษฐกิจ

1.4.1 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

1.4.2 ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

1.4.3 ให้มีตลาดสดและสถานที่ทำมาหากินของราษฎร

1.4.4 บำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

1.4.5 ปรับปรุงส่งเสริมสถานที่ท่องเที่ยวของท้องถิ่น

1.4.6 ส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง

1.5 ด้านการเมืองการบริหาร

1.5.1 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ภารกิจรอง

2.1 ด้านสังคม

2.1.1 ดูแลประชาชนให้มีสุขอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดี

2.1.2 เฝ้าระวัง ป้องกันและบำบัดฟื้นฟูสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตของประชาชน

2.2.3 ดูแลชุมชนย่อยในเขตเทศบาล จำนวน 12 ชุมชน เรื่องการบริหารจัดการให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว

2.2.1 พัฒนาให้มีสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นจากที่มีอยู่เดิม

2.2.2 ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี เพื่อสร้างความสนใจแก่นักท่องเที่ยว

2.3 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3.1 บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมเพื่อให้สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติสมบูรณ์ โดยทำการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสียและบำบัดขยะให้ถูกหลักวิชาการ

2.3.2 เฝ้าระวัง ดูแลรักษา บำบัดฟื้นฟูสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นให้สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2.3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง

2.4 ด้านการคลัง

2.4.1 พัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ให้ครอบคลุมทั่วถึงและเป็นธรรม

2.4.2 ส่งเสริมการดำเนินกิจการสถานธนานุบาลเทศบาล เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับท้องถิ่นและเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินของประชาชน

2.4.3 บริหารจัดการการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ้มค่าและโปร่งใส

2.4.4 ปรับปรุงตลาดสดและจัดที่ขายของให้กับประชาชนโดยอยู่ในขอบเขตที่เทศบาลกำหนดไว้

2.5 ด้านคุณภาพชีวิต

2.5.1 ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2.5.2 ส่งเสริมสวัสดิภาพและให้การสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสเพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ไม่เป็นปัญหาของสังคม

2.5.3 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ปัญหาอาชญากรรม ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานของเทศบาลเมืองจันทบุรี

เทศบาลเมืองจันทบุรีแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร โดยมีสภาเทศบาลเมืองจันทบุรีเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งมีสมาชิกจำนวน 18 คน ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาลทั้ง 3 เขต และฝ่ายบริการ ได้แก่ คณะผู้บริหาร มีจำนวน 4 คน โดยมีนายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี 3 คน มีพนักงานเทศบาลสามัญ 120 คน ลูกจ้างประจำ 36 คน พนักงานจ้างทั่วไป 364 คน และพนักงานจ้างตามภารกิจ 116 คน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้าควบคุมดูแลพนักงานเทศบาล และลูกจ้างทั้งหมด รองปลัดเทศบาลทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยปลัดเทศบาลตามที่ได้รับมอบหมาย (แผนอัตรากำลัง 3 ปี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556-2558) (เทศบาลเมืองจันทบุรี, 2555)

เทศบาลเมืองจันทบุรี เป็นเทศบาลที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.เดิม) กำหนดให้เป็นเทศบาลชั้น 1 โดยกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 8 ส่วน 1 งาน ได้แก่

1. ส่วนราชการที่เป็นสำนักและกอง ประกอบด้วย

1.1 สำนักปลัดเทศบาล

1.2 สำนักการคลัง

1.3 กองช่าง

1.4 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

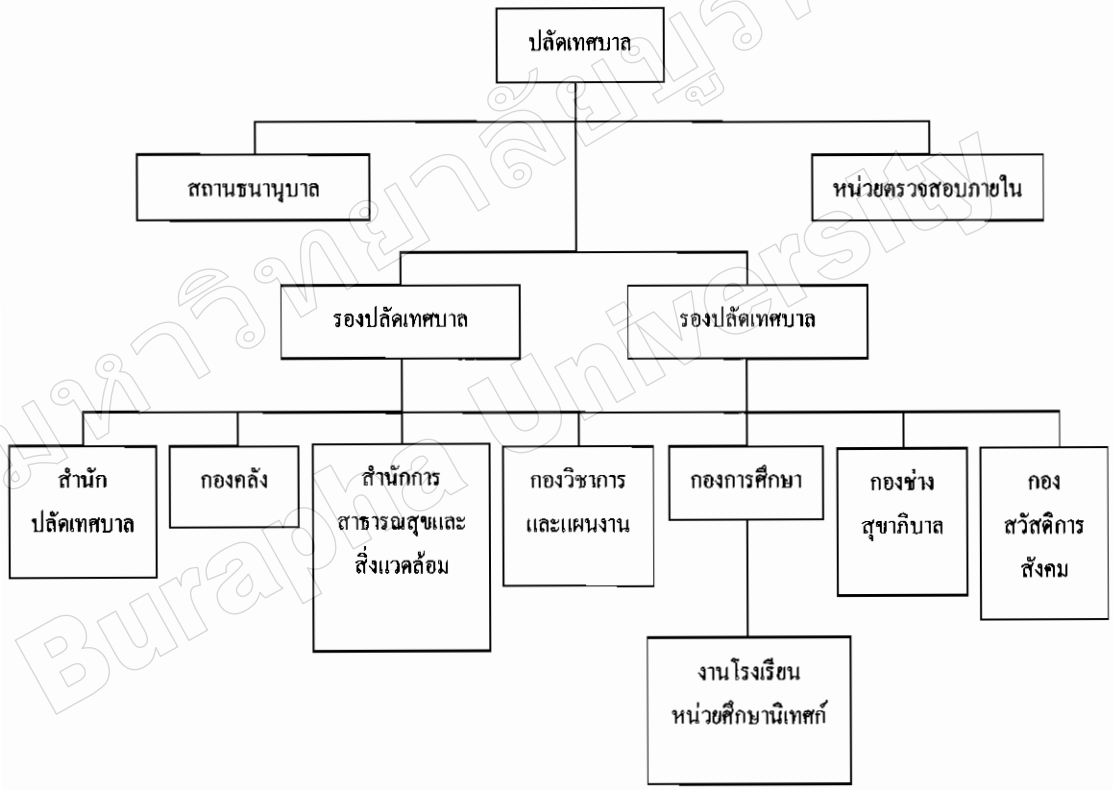
1.5 กองวิชาการและแผนงาน

1.6 สำนักการศึกษา

1.7 กองช่างสุขาภิบาล

1.8 กองสวัสดิการสังคม

2. หน่วยตรวจสอบภายใน



ภาพที่ 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บรรจบ สมอาษา (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจและแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของรองผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจและแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงานของรองผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ใน

ตำแหน่ง และจำนวนรองผู้อำนวยการสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ รองผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 จำนวน 51 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของรองผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความต้องการมิตรสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ และความต้องการประสบความสำเร็จ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของรองผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในตำแหน่ง และจำนวนรองผู้อำนวยสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความต้องการประสบความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq .05$)

สุภพ กันธิมา (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคและหาแนวทางที่เหมาะสม สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมกับความเป็นจริง มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยมีสมมติฐานว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมและหน้าที่การงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลตำบลทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 501 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Frederick Herzberg เป็นกรอบในการศึกษา ข้อมูลที่ได้รับได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ช่วยในการประมวลผลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และสถิติ t-test, F-test เป็นสถิติในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลได้รับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะและขอบเขตของงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อม

ในการทำงาน สวัสดิภาพและความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยจูงใจอื่น คือ การพัฒนาและความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนอื่น คือ ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เช่น บำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน การเดินทางและขนส่งในการปฏิบัติงาน การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพดีและราคายุติธรรม การจัดสถานที่พักผ่อนและบริการห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนสมมติฐานพบว่า พนักงานเทศบาลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมและหน้าที่การงานแตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนบุตรของปัจจัยจูงใจมีค่าความแตกต่างในระดับที่มีนัยสำคัญ ส่วนที่เหลือ ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน อายุ สถานภาพ ที่พักอาศัย การศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ การปฏิบัติงานในหน่วยงาน รายได้อื่นต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างที่คาดหวังไว้ในระดับที่มีนัยสำคัญ ส่วนที่เหลือในปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่าง

พรทิพย์ สุติยะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยจูงในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ การค้นคว้าอิสระแบบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในอำเภอเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 16 สาขา จำนวน 190 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 41-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุทำงานในธนาคารกรุงไทย 11-15 ปี ตำแหน่งในธนาคารกรุงไทย คือ พนักงานบริการลูกค้า และหน้าที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน คือ การให้บริการเคาน์เตอร์ ส่วนใหญ่อัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท และส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อการที่ธนาคารได้นำระบบงานการรับประกันคุณภาพการให้บริการที่นำมาใช้ในธนาคาร คือ ความไม่พร้อมของระบบงานคอมพิวเตอร์ และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารในทางที่ดีขึ้น ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบและด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานที่รักษาสุขลักษณะจิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและด้านนโยบาย และการบริหารของหน่วยงาน

กวี แย้มกลีบ (2550, หน้า 67-68) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในทำงานของพนักงาน บริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคลและแผนกงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการทดสอบค่าเอฟที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด ตามแผนกงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด

2.1 เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ พบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 เมื่อเปรียบเทียบตามสถานภาพสมรสพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์และด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 เมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยจูงใจด้าน ด้านลักษณะของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 เมื่อเปรียบเทียบตามตำแหน่งงาน พบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านการนิเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยจูงใจ

ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมและด้านนโยบายและการบริหาร ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์และด้านสภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 เมื่อเปรียบเทียบตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 เมื่อเปรียบเทียบตามอายุ พบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 เมื่อเปรียบเทียบตามแผนกงาน พบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อารีย์กุล รื่นเริง (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมกำลังพลทหารเรือ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) แรงจูงใจของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารเรือ 2) การปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารเรือ 3) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารเรือ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการสังกัดกรมกำลังพลทหารเรือ รวมทั้งสิ้น 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) และการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมกำลังพลทหารเรือ ตามคำสั่งกองทัพเรือ (เฉพาะ) ที่ 227/ 2539 ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2539 และหนังสือที่ กห 0503/ 044 ลงวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2546 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจของข้าราชการสังกัดกรมกำลังพลทหารเรือ โดยภาพรวม ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน

ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ยกเว้นด้านเงินเดือน และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมกำลังพลทหารเรือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนและด้านการปกครอง

3. แรงจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมกำลังพลทหารเรือ โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิธิวัฒน์ สังฆมะณี (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออก การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออก 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจังหวัด ในภาคตะวันออก จำนวน 178 คน เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้สถิติดังนี้ การหาค่าคะแนนเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2). เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัดภาคตะวันออก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ลือชา ภักดีศรี (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด การศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ตามความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนทั้งสิ้น 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ F-test One-way ANOVA

ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

1. บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแวง โดยรวมและจำแนกตามประเภทบุคลากร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นบุคลากรประเภทลูกจ้างประจำ มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด

2. บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแวง ที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานจ้างตามภารกิจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน และด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานเทศบาลสามัญ และพนักงานจ้างทั่วไปมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานมากกว่าพนักงานเทศบาลสามัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแวง ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ควรให้เป็นไปตามเกณฑ์และมีความยุติธรรม ควรส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ และสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยให้ความสำคัญในการมอบหมายงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักความสามารถ การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ ๆ

บุษบา รัตนมงคล (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนกิ่งอำเภอนิคมพัฒนา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนกิ่งอำเภอนิคมพัฒนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการครูสายผู้สอนในโรงเรียนกิ่งอำเภอนิคมพัฒนา จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้ยึดเอาทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการคาดหวังว่าสารถทำงานสำเร็จได้ ด้านการคาดหวังว่างานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลและด้านคุณค่าของรางวัล มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .23-.86 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกิ่งอำเภอพัฒนานิคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกิ่งอำเภอพัฒนานิคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกิ่งอำเภอพัฒนานิคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรัชยา พรมมา (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ยูไนเต็ด สตีลเวอร์ค จำกัด สารนิพนธ์มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานจำแนกตามตามด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานบริษัท ยูไนเต็ด สตีลเวอร์ค จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ยูไนเต็ด สตีลเวอร์ค จำกัด จำนวน 150 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป แรงจูงใจในปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูไนเต็ด สตีลเวอร์ค จำกัด มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ .96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบสมมติฐานใช้ t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูไนเต็ด สตีลเวอร์ค จำกัด ในภาพรวม เห็นด้วยในระดับปานกลาง 3 ด้าน 1) ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านลักษณะงาน และเห็นด้วยในระดับน้อย มี 2 ด้าน 1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน 2) ด้านการยอมรับนับถือ 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าไม่แตกต่างกัน ($p \leq .05$)

ไวพจน์ แก้วนามไชย (2552, หน้า 95-96) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ตามเขตพื้นที่การศึกษาที่สังกัดและขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบาย

และค่าตอบแทน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ในส่วนปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านนโยบาย อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านสถานภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู

2.1 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ตามเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านข้าราชการครูที่สังกัดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ข้าราชการครูสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาที่สังกัดในเขตพื้นที่การศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

2.2 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีตามขนาดโรงเรียน พบว่า โดยภาพรวม ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ข้าราชการครูที่สังกัดโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านนโยบายและค่าตอบแทน ข้าราชการครูที่สังกัดโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สุกันยา สร้อยอำภา (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูมิโมโต อีเล็คตริก ไวริ่ง ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูมิโมโต อีเล็คตริก ไวริ่ง ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จากพนักงานบริษัท ซูมิโมโต อีเล็คตริก ไวริ่ง ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม

มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูมิโมโต อีเล็คตริก ไวริ่ง ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้าน มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูมิโมโต อีเล็คตริก ไวริ่ง ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง โดยจำแนกตามตัวแปร ดังนี้

2.1 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูมิโมโต อีเล็คตริก ไวริ่ง ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจและทั้งด้านปัจจัยค้ำจุน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูมิโมโต อีเล็คตริก ไวริ่ง ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานผู้มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและด้านปัจจัยจูงใจสูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นุชนภา โกมารทัต (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช โดยกลุ่มประชากรเป็นบุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 139 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป กลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน (ร้อยละ 54.0) สถานภาพส่วนใหญ่โสด (ร้อยละ 64.0) มีอายุในช่วง 20-30 ปี (ร้อยละ 51.1) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.1) ตำแหน่งงานในฝ่ายสารสนเทศส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 44.6) ระยะเวลาในการทำงานในฝ่ายสารสนเทศ 4-6 ปี (ร้อยละ 36.7) มีประเภทการจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินรายได้) (ร้อยละ 51.8) มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท (ร้อยละ 38.8) และมีที่พักอาศัยอยู่กับพ่อแม่ (ร้อยละ 25.2)

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของกลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง (μ = 3.19, σ = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก (μ = 3.72, σ = 0.78) รองลงมาเป็นด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว (μ = 3.30, σ = 0.51) และด้านประชาธิปไตยในการทำงาน (μ = 2.88, σ = 0.94) มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยที่สุด

3. แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมของกลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก (μ = 3.45, σ = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก (μ = 3.75, σ = 0.78) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (μ = 3.68, σ = 0.71) ด้านการยอมรับนับถือ (μ = 3.58, σ = 0.55) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (μ = 2.80, σ= 0.77) มีระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้วิจัยบางกลุ่มมุ่งเน้นไปที่การค้นหาระดับแรงจูงใจในการทำงานเพียงอย่างเดียว โดยไม่ได้ทำการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง บางกลุ่มมุ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับตัวแปรต่าง ๆ และบางกลุ่มมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานในสองประเด็นใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น จึงพบว่างานวิจัยเหล่านั้นมีความแตกต่างกันทั้งวิธีการศึกษา และกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาของผู้วิจัยแต่ละท่านมีความแตกต่างกันออกไป แต่โดยส่วนใหญ่แล้ว ทฤษฎีการจูงใจที่นิยมนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น นักวิจัยนิยมใช้ทฤษฎีของปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในส่วนที่เป็นปัจจัยจูงใจซึ่งมีทำให้เกิดแรงจูงใจและไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมถึง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเชื่อว่าปัจจัยทั้งสองประการนี้มีอิทธิพลส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี