บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวกับการวิจัย โดยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ลำดับหัวข้อในการทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ

2.3 ข้อมูลสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

DeCenzo and Robbins (2002) ให้ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ว่าเป็นความปรารถนาภายในบุคคลที่เป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดการกระทำ บุคคลมักใช้การกระทำเพื่อเป็นเหตุผลหนึ่งที่นำไปสู่เป้าหมายโดยเกิดจากความต้องการภายในจิตใจของบุคคล และเมื่อได้รับการตอบสนอง แรงจูงใจนั้นจะเป็นแรงผลักให้บุคคลกระทำหรือแสดงพฤติกรรม

บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สาระภูมิ (2559: 37) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าเพื่อทำให้การกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความแข็งขัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน และมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย

ธราวรรณ พลหาญ (2543: 8) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความต้องการในการปฏิบัติงาน ทุ่มเทปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างสุดความสามารถ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 106) ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูน ความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

สุธารัตน์ อนุกูลประเสริฐ (ลัดดา กุลนานันท์,2544: 6; สุธารัตน์ อนุกูลประเสริฐ 2538: 8) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่าหมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ เป็นเหตุทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการหรือเพื่อตัดสินใจกระทำ หรือไม่กระทำ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตนต้องการ พฤติกรรมของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล พฤติกรรมระหว่างบุคคล หรือ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

พฤติกรรมกลุ่ม ล้วนมีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุสำคัญสาเหตุหนึ่ง คือ แรงจูงใจ มนุษย์มีพฤติกรรมแตกต่าง กันเพราะแรงจูงใจแตกต่างกัน บางครั้งแรงจูงใจเหมือนกันอาจมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม แตกต่างกัน ในขณะที่บางครั้งแรงจูงใจต่างกัน แต่มีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเหมือนกัน

ฐนิตา ปัตตานี (2546:12) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเอง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายใน หรือภายนอกเพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้

Weihrich and Koontz (ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2547: 8; อ้างอิงจาก Weihrich and Koontz, 1993: 462) ได้ให้ ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

อนิวัช แก้วจำนงค์ (2550: 206) ได้อธิบายไว้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างแรงขับ หรือแรงผลัก เพื่อกระตุ้น หรือชักจูงให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และความรับผิดชอบ หรือไม่ใช่หน้าที่ และความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ

พจนานุกรมการจัดการ (Dictionary of Management) ของ ทอส และคาร์โรลล์ (Tois and Carroll) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า คือแรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานให้สำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการทำงานของบุคคลอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหารโดยผู้บริหาร จะจูงใจให้พนักงานทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ในความหมายทางจิตวิทยา (ลักษมี สุดดี, 2550) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ให้ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยให้บุคคลพยายามทำงานให้เจริญก้าวหน้า แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก ซึ่งแรงจูงใจทั้งสองอย่างแตกต่างกันตรงที่แรงจูงใจภายในเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่าผลตอบแทนจากวัตถุสิ่งของ ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับ (อริยา คูหา, 2556) ที่แบ่งประเภทของแรงจูงใจไว้ดังนี้

(1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือ แรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากความต้องการภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่ไม่ได้มาจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น ความอยากรู้ อยากเห็น ความชอบ ความรัก ความสนใจส่วนตัว ความเชื่อ ความเลื่อมใสศรัทธา เป็นต้น

(2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือ สิ่งล่อใจที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นแรงมากระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น คำชมเชยจากหัวหน้างาน โบนัส รางวัล สวัสดิการ เงินเดือน ตำแหน่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึง สิ่งที่บุคคลคาดหวัง เมื่อบุคคลได้เห็นเป้าหมายจึงแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้รับสิ่งนั้นตอบแทน

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Luthans (1989: 92) การจูงใจ (Motivation) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคคลทุ่มเทแรงกาย และแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การที่ตั้งไว้โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้

กรองแก้ว อยู่สุข (2542: 71) อธิบายว่าแรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมที่มีการแสดงออกบางอย่างที่ทำให้บุคคลที่ถูกจูงใจแสดงความพยายามที่จะทำงานมากกว่าคนที่ไม่ได้ถูกจูงใจหรือ “ความเต็มใจที่จะทำงานบางอย่าง โดยมีเงื่อนไขว่าการกระทำนั้นสามารถนำความพึงพอใจมาสู่บุคคลนั้นได้”

พรรณี ช. เจนจิต (2528: 8) ได้ให้คำนิยามว่า แรงจูงใจ หมายถึง ตัวกระตุ้นที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมนั้น เนื่องจากคนเรามีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งแสดงว่าเราขาดในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เราแสดงพฤติกรรม เพื่อให้ได้ในสิ่งนั้น ๆ มาเมื่อได้สนองความต้องการแล้วเราจะหยุดพฤติกรรมนั้น

Richard and Lyman (Moorhead and Griffin, 1998: 518-520; อ้างอิงจาก Richard and Lyman, 1991: 380-391) ต่างให้ความหมายของแรงจูงใจที่ตรงกันว่า แรงจูงใจ เป็นแรงผลักดันหรือพลังที่ทำให้คนมีส่วนในการแสดงพฤติกรรมหนึ่ง ๆ หรือเป็นพลังหรือแรงผลักดันที่ช่วยนำคนไปสู่การแสดงพฤติกรรมเฉพาะหนึ่ง ๆ เช่น นักศึกษาที่ใช้เวลาทั้งคืนเพื่อทำรายงานหนึ่ง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่ารายงานของเขาจะดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หรือพนักงานขายที่อุทิศเวลาในวันหยุดของตนเพื่อการทำงาน และเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ บุคคลทั้งสองนี้ต่างก็ถูกจูงใจแต่เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต่างกัน

Loudon and Bitta (1993: 603) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในสภาวะสิ่งแวดล้อม

ขวัญจิรา ทองนำ (2547: 13) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ

ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์ (2546: 7) แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันกระตุ้น หรือโน้มน้าว เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือการกระทำตามทิศทางที่กำหนดไว้ ด้วยความร่วมมือ อย่างยินดีและเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ดวงพร หุตะเสวี (2544: 15) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายในเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2537: 122) แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง เป็นแรงผลักดันจากภายในแต่ละบุคคล ได้แก่ แรงขับ (Driver) เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น อีกส่วนหนึ่งของแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการ (Need) เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในร่างกาย

ติน ปรัชญพฤทธ์ (2555: 258) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และงานในตัว

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ของมันเอง ภายหลังความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

ประสาร มฤคพิทักษ์ (2532: 117; อ้างอิงจาก ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์, 2546) กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง การได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจของผู้อื่น เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่า เพื่อให้เกิดความสามัคคีธรรมได้ดีกว่า เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของบริษัทได้มากกว่า

สมพงษ์ เกษมสิน (2531: 414) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งที่ต้องการ สิ่งที่จูงใจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลแต่มูลเหตุจูงใจที่ยังสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ

แรงจูงใจจึงเป็นเงื่อนไขที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ทำให้มีการปรับตัวของกระบวนการภายในร่างกาย และเป้าหมายที่ต้องการ อำนาจของแรงจูงใจนั้นมีบทบาทต่อบุคคล (อริยา คูหา, 2556)

อรุณ รักธรรม (2540) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งยั่วยุให้บุคคลไปถึงวัตถุประสงค์ที่สัญญาเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ อีกทั้งแรงจูงใจยังเป็นเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการหรือจุดหมายปลายทางที่คาดหวังไว้ หรือเป็นสิ่งที่ช่วยในการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคล

พงศ์ หรดาล (2540: 81) ได้ให้นิยาม ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การจัดสภาวะการณ์ต่าง ๆ ให้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการนำพาไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญ คือ ความต้องการ

สรุป แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน การทำงานให้สำเร็จโดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นในการทำงาน การกำหนดแนวทางในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ แรงจูงใจ แรงกระตุ้นเกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานกระกอบด้วย ปัจจัย แห่งความต้องการพื้นฐาน ความสำเร็จ ความเจริญเติบโต ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายการบริหารของ องค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคง เมื่อวิเคราะห์แล้ว พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานเหล่านี้เกิดขึ้นภายในจิตใต้สำนึกของทุกคน ดังนั้นแรงจูงใจ จึงเป็นแรงผลักดันให้มุ่งตรงไปที่เป้าหมาย คำที่แสดงถึงแรงจูงใจ ได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการ ความปรารถนา และแรงผลักดัน มนุษย์มีความต้องการที่หลากหลาย บางอย่างได้รับการตอบสนอง บางอย่างไม่ได้รับการตอบสนอง ทำให้เกิดความรู้สึกไม่เพียงพอและไม่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น จึงทำให้มนุษย์ต้องดิ้นรนหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ต้องการของตน (พูลสุข สังข์รุ่ง, 2550) ซึ่งสอดคล้อง กับ (บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สาระภูมิ, 2559) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าเพื่อช่วยให้การกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน และมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย (บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สาระภูมิ, 2559) สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Steere and Porter) ให้ความหมายของ แรงจูงใจไว้สามประการ คือ แรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งชี้ ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแต่ละบุคคล และแรงจูงใจยัง เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่ (อภิชัย สุปัญโญ, 2551) โดยแรงจูงใจ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (1) แรงจูงใจภายใน คือ สิ่งที่ผลักดันมาจากภายในของตัวบุคคล เช่น ความคิด ความตั้งใจ ความพอใจ การมองเห็นคุณค่าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายในนั้นค่อนข้างจะอยู่ถาวร และ (2) แรงจูงใจภายนอก คือ สิ่งที่ผลักดันมาจากภายนอกตัวบุคคล เช่น การได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม หรือคำยกย่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก แต่เป็นการแสดงออกที่จะไม่อยู่ถาวร บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งที่จูงใจเฉพาะกรณีที่ต้องการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ การจูงใจเป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคลซึ่งเกี่ยวกับความต้องการ และความปรารถนาที่เป็นพลังผลักดันภายในใจของเขาที่จะเร่งเร้าหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่าง ซึ่งอาจเป็นการปรับปรุง สร้างสรรค์หรือทำสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม การจูงใจพนักงานจึงเป็นการโน้มน้าวให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การซึ่งเป็นเรื่องซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่หลากหลาย ดังนั้นการจูงใจพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ และทำการประยุกต์โดยปรับเปลี่ยนวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของพนักงานอยู่เสมอ

2.1.2 สาเหตุและกระบวนการของการเกิดแรงจูงใจ

แรงจูงใจ จะเกิดได้ต้องมีแรงขับ (Drive) โดยแรงขับเกิดจากการมีความต้องการ หรือเจตคติ (Attitude) หรือ อารมณ์ (Emotion) หรือภาวะแวดล้อมของสังคม (Social Environment) อย่างใดอย่างหนึ่งพอเหมาะพอดี ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจขึ้นได้ (กังวล เทียมกัณเทศน์, 2543) กระบวนการของการเกิดแรงจูงใจ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2526) กล่าวว่า ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่เกี่ยวเนื่องกัน ดังนี้

(1) ขั้นตอนความต้องการ (Need Stage) ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลที่ทำให้การดำรงชีวิตอยู่ไม่ราบรื่น หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อสุขภาพจิต เช่น อาหาร ความรัก ฯลฯ บางครั้งความต้องการอาจเกิดขึ้นจากภาวะที่มาคุกคามสุขภาพของบุคคล เช่น ความเจ็บปวด จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวด จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดนั้น ๆ

(2) ขั้นแรงขับ (Drive Stage) ความต้องการในขั้นแรกนั้นจะกระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว จะเกิดภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉยไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า “ภาวะแรงขับ” และระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของความต้องการด้วย

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(3) ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายแล้ว จะผลักดันให้บุคคลสร้างพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงมากน้อยต่างกันตามระดับความต้องการที่เกิดขึ้น

(4) ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction Stage) เป็นขั้นสุดท้าย คือ แรงขับลดลง ภายหลังเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้ว

2.1.3 ลักษณะของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาได้วิเคราะห์แรงจูงใจและแบ่งประเภทของแรงจูงใจไว้ดังนี้ การจูงใจมี 2 ประเภท คือ (อริศรา ชอบจิต, 2560)

ประเภทที่ 1 การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำการเรียนรู้ หรือแสวงหาด้วยตนเองโดยไม่ต้องให้ผู้อื่นมาช่วย ได้แก่

(1) ความต้องการ (Need) เนื่องจากทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน ซึ่งความต้องการนี้จะเป็นแรงขับที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สิ่งนั้นบรรลุเป้าหมาย

(2) เจตคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกนึกคิดที่ดี ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งนี้จะเป็นตัวช่วยในการกระตุ้นให้บุคคลกระทำการใดด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสม

(3) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่บุคคลมีความสนใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นพิเศษ ถือว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลเกิดความเอาใจใส่กับสิ่งนั้น

ประเภทที่ 2 การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอกทำให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง หรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่

(1) ความคาดหวัง หรือ เป้าหมายของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีความคาดหวัง หรือเป้าหมายกับการทำการใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการกระทำสิ่งนั้น

(2) การรับรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า หมายถึง บุคคลใดที่มีโอกาสทราบว่าตนมีโอกาสจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไร จากการกระทำการนั้น ย่อมทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งนั้น

(3) บุคลิกภาพ หมายถึง การที่บุคคลเกิดความประทับใจที่เกิดจากบุคลิกภาพ ย่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งนั้น

(4) สิ่งล่อใจอื่น ๆ เช่น การให้รางวัล การกล่าวชมเชย การประกวด การแข่งขัน การตำหนิ การลงโทษ สิ่งเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมในการกระทำการต่าง ๆ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526) ได้ศึกษาประเภทของแรงจูงใจ และสามารถแบ่งได้ตามที่มาของแรงจูงใจ ซึ่งมี 3 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motive) แรงจูงใจประเภทนี้ เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือสัญชาติญาณที่เกิดขึ้นเองตั้งแต่แรกเกิด แรงจูงใจ ประเภทนี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพราะเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความเหนื่อยล้า ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งเมื่อเกิดความต้องการ เหล่านี้ร่างกายก็จะขาดความสมดุล จึงเป็นผลให้เกิดแรงขับเพื่อทำให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะปกติ

ประเภทที่ 2 แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) แรงจูงใจประเภทนี้เกิดจากการเรียนรู้ภายในที่เกี่ยวข้องกับสังคมหรือผู้อื่น เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่น ความปลอดภัย ต้องการ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เป็นที่ยอมรับ ต้องการความก้าวหน้า เกียรติยศ ชื่อเสียง ตำแหน่ง และฐานะทางสังคม เป็นต้น ซึ่งแรงจูงใจประเภทนี้ จะมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ตัวบุคคล กลุ่ม สถาบันต่าง ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ศาสนา และการเมือง เป็นต้น กันยา สุวรรณแสง ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

(1) แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation) เป็นแรงจูงใจที่มาจากความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย การพักผ่อน การขับถ่าย และความต้องการทางเพศ ซึ่งตามธรรมชาติร่างกายของบุคคลเราจะพยายามควบคุมรักษาสภาวะภายในของร่างกายให้อยู่ในสภาวะปกติ แต่เมื่อร่างกายถูกรบกวน ร่างกายก็จะพยายามกลับสู่สภาวะปกติโดยอัตโนมัติ ซึ่งเหตุนี้ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำกิจกรรมเพื่อลดการรบกวนจากความต้องการเหล่านั้น และทำให้ร่างกายกลับสู่สภาวะปกติ ยกตัวอย่าง เมื่อบุคคลเราตากแดดและรู้สึกร้อนจากอากาศก็จะต้องหาหลบอยู่ในบริเวณที่อากาศเย็น ๆ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากแรงจูงใจทางกาย

(2) แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเรียนรู้ เช่น เด็กร้องไห้เพราะความหิวหรือเกิดอาการไม่สบาย อันเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจทางด้านร่างกายแล้ว แม่หรือพี่เลี้ยงก็มาจัดการความต้องการให้ เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองก็เกิดความพอใจ เด็กก็ได้เรียนรู้ว่าหากร้องไห้ก็จะมีบุคคลเข้ามาหา ดังนั้นในการร้องไห้ครั้งหลัง ๆ อาจจะไม่ได้เกิดจากแรงจูงใจทางกาย แต่เด็กอาจจะไม่อยากอยู่ลำพังเป็นเวลานาน เมื่อถูกปล่อยให้อยู่ตามลำพังก็จะร้องไห้เพื่อให้บุคคลมาหา การร้องไห้ครั้งนี้จึงเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการทางด้านสังคมหรือแรงจูงใจทางสังคมโดยแรงจูงใจทางสังคมนี้อาจเรียกได้ว่าเป็น Acquired Need หรือ Learned Need แรงจูงใจทางสังคมสามารถแบ่งออกได้ ดังต่อไปนี้

(2.1) การแสดงความต้องการทางด้านสังคมที่คล้อยตามขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมชุมชนของตน

(2.2) ความต้องการอย่างเดียวกันอาจทำให้บุคคลเรามีพฤติกรรมไม่เหมือนกัน เช่น การแสดงความไม่พอใจใครบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้น บางบุคคลก็แสดงออกด้วยการขับไล่ แต่บางบุคคลก็หลบไปไม่ต้องมาพบกัน เป็นต้น

(2.3) พฤติกรรมอย่างเดียวกันแต่อาจเกิดจากความต้องการที่ต่างกัน เช่น บางบุคคลชอบไปปาฐกถาเพื่อเป็นวิทยาทานเผยแพร่ความรู้ความคิด บางบุคคลต้องการค่าตอบแทน บางบุคคลต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง บางบุคคลหาเสียง เป็นต้น

(2.4) พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจสนองความต้องการได้มากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น นักการเมืองบุคคลหนึ่งอ่านหนังสือพิมพ์นั้นอาจมีความต้องการหลายอย่างในการทำเช่นนั้นเป็นต้นว่า เพราะต้องการข้อเท็จจริงหรือต้องการตรวจข่าวของตนเอง เพราะต้องการความเพลิดเพลิน เป็นต้น

(3) แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal Motives) หมายถึง แรงจูงใจที่พัฒนาขึ้นในตัวเราเอง ซึ่งแตกต่างกันไปไม่เหมือนกัน มีรากฐานแรงจูงใจมาจากความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางสังคมประกอบกัน แต่ความรุนแรง (Strength) จะมีมากน้อยต่างกัน แรงจูงใจส่วนบุคคลที่สำคัญและเห็นชัด คือ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(3.1) การติดยา (Drug Addiction) หากขาดยาชนิดนั้นก็จะเกิดความรู้สึกถึงอาการที่ผิดปกติ สำหรับในรายที่ติดยาขั้นรุนแรงอาจถึงขั้นฆ่าตัวตายหรือก่ออาชญากรรมได้

(3.2) ระดับความมุ่งหวัง (Level of Aspiration) โดยทั่วไปแล้วบุคคลเราจะตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงกว่าความสำเร็จเดิมเล็กน้อยเสมอ เพื่อให้เกิดความท้าทาย (Challenge) หรือความพยายามที่มากขึ้น และเมื่อทำสำเร็จก็จะเกิดความพอใจ

ถวิล เกื้อกูลวงศ์ แบ่งลักษณะของแรงจูงใจ ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 แรงจูงใจด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของจิตสำนึกนั้น เห็นได้จากการที่ มนุษย์ต้องการความปลอดภัยจึงต้องมีแรงจูงใจในรูปของสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเกิดความรู้สึก มั่นคง ส่วนความมั่นคงในรูปของจิตใต้สำนึกนั้นได้พัฒนามาตั้งแต่วัยเด็กโดยการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล ใกล้ชิดที่จะทำให้เป็นบุคคลที่มีจิตใจมั่นคงหรืออ่อนแอ บุคคลเกือบทุกคนมีแรงจูงใจด้านความมั่นคง ทั้งในรูปของจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก

ด้านที่ 2 แรงจูงใจด้านสังคม โดยเหตุที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องมีการติดต่อ สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมและได้รับการยกย่อง การที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กันนั้นมิใช่เพื่อมิตรภาพเสมอไป มีบุคคลเป็นจำนวนมากที่ติดต่อสัมพันธ์กัน เพราะต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับและศรัทธาเชื่อถือ

ด้านที่ 3 แรงจูงใจด้านชื่อเสียง แรงจูงใจด้านชื่อเสียงมีมากขึ้นทุกทีในสังคมไทย โดยเฉพาะในสังคมระดับชั้นกลาง ชื่อเสียงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ความต้องการด้านชื่อเสียงเป็นการกำหนดขีดจำกัดของบุคคล บุคคลบางบุคคลพึงพอใจกับเชื่อเสียงในระดับเพื่อนและชุมชนเท่านั้น แต่บางบุคคลก็แสวงหาชื่อเสียงในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ

ด้านที่ 4 แรงจูงใจด้านอำนาจ อำนาจเป็นศักยภาพแห่งอิทธิพลของบุคคล แยก ออกเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัวบุคคล ซึ่งสามารถให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เพราะตำแหน่งหน้าที่นั้นแสดงว่าเป็นผู้มีอำนาจตามตำแหน่ง ส่วนบุคคลซึ่งมีอิทธิพลโดยบุคลิกภาพ และพฤติกรรมแสดงว่าเป็นผู้มีอำนาจส่วนตัว แต่บุคคลบางประเภทเป็นเจ้าของอำนาจทั้งสองประเภท คือ อำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัว

ด้านที่ 5 แรงจูงใจด้านความสามารถ ความสามารถ หมายถึง การควบคุม องค์ประกอบสิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพ และสังคม ความรู้สึกด้านความสามารถนี้เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด กับมโนทัศน์ด้านความคาดหวัง บุคคลจะมีความสามารถหรือไม่นั้น ขึ้นกับความสำเร็จและความ ล้มเหลวในอดีต ถ้าความสำเร็จเหนือความล้มเหลวแล้ว ความรู้สึกด้านความสามารถจะมีแนวโน้มสูง ทำให้เป็นบุคคลที่มองโลกในทางบวกมองสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าเป็นการท้าทายที่น่าสนใจและสามารถจะเอาชนะได้ ถ้าความล้มเหลวอยู่เหนือกว่าแล้ว จะทำให้มองโลกในทางลบ บุคคลที่มีความรู้สึกด้าน ความสามารถต่ำจะไม่มีแรงจูงใจที่จะแสวงหาท้าทายใหม่ ๆ หรือทำการเสี่ยง บุคคลพวกนี้จะปล่อยให้ สิ่งแวดล้อมบังคับมากกว่าที่จะพยายามบังคับควบคุมสิ่งแวดล้อม

ด้านที่ 6 แรงจูงใจด้านความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจที่เด่นชัดของมนุษย์ที่สามารถแยกออกจากความต้องการด้านอื่น ๆ ลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จคือจะสนใจในความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลของความสำเร็จ ความสำเร็จที่ได้รับมีค่ากว่าเงินทองและ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำยกย่องสรรเสริญ บุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จความก้าวหน้าในการงานเพราะว่าจะเป็นผู้สร้างสรรค์ ให้งานสำเร็จ

ด้านที่ 7 แรงจูงใจด้านเงิน เป็นแรงจูงใจที่สลับซับซ้อนและสัมพันธ์กับความ ต้องการทุกประเภททุกระดับ คุณลักษณะที่เด่นและสำคัญที่สุดของเงินก็คือ เป็นตัวแทนในการ แลกเปลี่ยนสิ่งที่เงินสามารถซื้อได้นั้นไม่ใช่ตัวเองโดยตรง แต่เป็นคุณค่าของเงิน ตัวเงินนั้นไม่ได้มีความสำคัญแต่เป็นตัวแทนของความต้องการใด ๆ ที่บุคคลต้องการให้เป็นตัวแทน

Barnard (1972) กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่ใช้กระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 8 ประการ ได้แก่

(1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นค่าตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัล ที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

(2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่ไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-Material-Opportunities) เป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงาน มากกว่ารางวัลที่ เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากบุคคลอื่น เช่น เกียรติการใช้สิทธิ พิเศษ และการมีอำนาจ

(3) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายภายในการทำงาน

(4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สมรรถภาพของ หน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านแสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

(5) ความดึงดูดใจทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึงความสัมพันธ์ฉันมิตรซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

(6) การปรับสภาพการทำงานเหมาะกับวิธีและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions of Habitual Methods and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการ ทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลมีความสามารถที่แตกต่างกัน

(7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarge Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญบุคคลหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

(8) สภาพการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึงความพึงพอใจของบุคคลในสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน มองสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1 สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial lncentive) เป็นสิ่งที่เห็นได้ง่ายและมี อิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด คือ สิ่งจูงใจทางตรง (Direct lncentive) ได้แก่เงินเดือนหรือค่าจ้าง และสิ่งจูงใจทางอ้อม (lndirect lncentive) ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประเภทที่ 2 สิ่งที่จูงใจไม่ใช่เงิน (Non-financial lncentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มักจะเป็นเรื่องที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อมชมเชย การยอมรับจากหมู่คณะโอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติและความมั่นคงในงาน

Gilmer (1976) ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

(1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

(2) โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นการมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

(3) สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง สถานที่ทำงานมีการตั้งลักษณะทางกายภาพโดยทั่วไปและลักษณะของการจัดดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาระงานนั้น ๆ ตลอดจนเรื่องชื่อเสียงของสถานที่ทำงานนั้นด้วย

(4) ค่าจ้าง (Wagers) ได้แก่ อัตราค่าจ้างที่บุคคลงานหรือลูกจ้างได้รับจากการทำงานในสถานที่ทำงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

(5) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภท ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร เป็นต้น ลักษณะของงานนับว่ามีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาก หากบุคคลใดได้ทำงานตรงกับความต้องการและความถนัดของตนเองก็จะเกิดความพึงพอใจ

(6) การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การติดตามดูแลให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศมีความสำคัญ เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานนั้นตั้งแต่ครั้งแรก

(7) ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การใช้ชีวิตร่วมกันของบุคคลงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ในสถานที่ทำงาน การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

(8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารความคิดเห็นและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารจะเป็นตัวสร้างความเข้าใจตรงกันให้กับผู้ร่วมงาน

(9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของแสง เสียง การถ่ายเทอากาศ ตลอดจนการจัดชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

(10) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่บุคคลทำงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ สมยศ นาวีการ (2540) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไว้ 8 ประการ ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน สถานที่ทำงานถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวพนักงานมากที่สุด เพราะในวันทำงาน พนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานที่ทำงานมากกว่าที่บ้านของตน พนักงานจะ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

มีความคาดหวังถึงสภาพการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบาย มีอุปกรณ์การทำงานครบครัน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

(2) ปัจจัยด้านนโยบายองค์การและการบริหาร ในการทำงานของพนักงานนั้น หากจะให้บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การกำหนดองค์การจะต้องมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนและสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติตามได้ โดยไม่เป็น อุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งนโยบายที่ดีจะส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

(3) ปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่ได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของงาน ย่อมทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

(4) ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาในการบริหารงานองค์การต่าง ๆ จะมีการจัดรูปแบบการบริหารที่มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับความรับผิดชอบของงาน ดังนั้น การบริหารงานโดยผู้บังคับบัญชาที่มีเหตุผล มีความชัดเจนในการสั่งงานจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานจากพนักงานในหน่วยงานนั้น ๆ

(5) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในการทำงานที่มีการร่วมงานที่ดีนั้นย่อมต้องเป็นหน่วยงานที่มีพนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยพนักงานแต่ละบุคคลจะต้องให้ความร่วมมือร่วมใจกันทั้งในระดับแนวตั้ง คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และแนวนอนนั่นก็คือ เพื่อนร่วมงาน หากพนักงานมีความสัมพันธ์อันดี เป้าหมายขององค์การก็จะถึงจุดที่ตั้งไว้ได้

(6) ปัจจัยด้านลักษณะงาน เนื่องจากพนักงานแต่ละบุคคลมีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน รวมถึงความสนใจในลักษณะงานตามที่ตนถนัดต่างกัน ดังนั้นการที่พนักงานได้ทำงานตรงกับลักษณะงานที่ ตนเองชอบหรือถนัดย่อมส่งผลทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความภาคภูมิใจเมื่องานที่ตน รับผิดชอบบรรลุเป้าหมาย

(7) ปัจจัยด้านการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น องค์การที่มีการบริหารงานที่ให้โอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ รวมถึงการมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ย่อมเป็นที่สนใจและจูงใจให้พนักงานเข้ามาร่วมงานและอยู่กับองค์การเป็นเวลานาน

(8) ปัจจัยด้านก้าวหน้าในงาน องค์การที่สนับสนุนให้พนักงานได้ก้าวสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นการให้พนักงานมีโอกาสเข้าร่วมในการบริหาร ตลอดจนการส่งเสริมให้พนักงานได้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าองค์การได้ดูแลพนักงานอย่างดีซึ่งพนักงานจะตอบแทนองค์การ ด้วยการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

2.1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของแรงจูงใจ

James (1974) ได้ศึกษาและชี้ให้เห็นว่า การจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานโดยเขาได้พบว่าตามปกติพนักงานจะทำงานโดยใช้ความสามารถ ร้อยละ 20-30 หากพนักงานได้รับการจูงใจพวกเขาจะใช้ความสามารถประมาณ ร้อยละ 80-90 การจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ตามปกติเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง หรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ของบุคคลออกมาได้คือแรงจูงใจ เพราะฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่าการจูงใจเป็นการสร้าง พลังความสามารถออกมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (มณฑล รอยตระกูล, 2546)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ชี้ให้เห็นความสำคัญของการจูงใจ อาจแยกเป็น ประเด็นสำคัญได้ 3 ประการคือ

ประการที่ 1 ความสำคัญต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงาน บุคลากร คือ ช่วยให้องค์การได้บุคคลดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วยและรักษาบุคคลดี ๆ เหล่านั้น ให้อยู่ในองค์การต่อไปนาน ๆ

ประการที่ 2 ความสำคัญต่อผู้บริหารช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้ อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

ประการที่ 3 ความสำคัญต่อบุคลากรคือ สนองต่อความต้องการของบุคลากร และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจไม่เบื่อหน่ายงานและทุ่มเทกับการทำงานเต็มที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะ แรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำ คือ มีความต้องการที่จะทำงาน ทุ่มเท และใช้ความพยายามในการ ทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์การอย่างยาวนาน แต่ถ้าบุคคลขาดแรงจูงใจในการทำงานบุคคลนั้นก็จะเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ

ขาดความใส่ใจในการทำงาน ผลงานที่ออกมาจึงมักมีคุณภาพต่ำหรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่ องค์การ แรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเต็มใจ ความตั้งใจที่จะทำงาน แต่อย่างไรก็ตามผลการ ปฏิบัติงานยังคงขึ้นอยู่กับความสามารถ คือ บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานนั้น ๆ ความสามารถจะเป็นปัจจัยพื้นฐานในการทำงานนั้น ๆ ได้และอีกปัจจัย คือ โอกาสหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น บุคคลนั้นมีโอกาสได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือมีโอกาสได้แสดงออกเขาก็จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดขึ้นได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญและ เข้าใจในแรงจูงใจของบุคลากร เนื่องจาก (สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2552)

(1) แรงจูงใจจะนำไปสู่การกระทำบางสิ่งบางอย่างเสมอ

(2) แรงจูงใจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลอย่างมากต่อผลการทำงานที่เกิดขึ้น

(3) แรงจูงใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ถ้าไม่จูงใจให้เหมาะสม แรงจูงใจจะต่ำลงหรือขาดแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.5 ที่มาของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

Rainey (1982) กล่าวว่าแรงจูงใจการให้บริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) ถูกนำมาใช้ครั้งแรกเมื่อปี 1982 โดยพูดถึงความสนใจที่เป็นแรงจูงใจในการกระทำ ที่ตั้งใจในการที่จะทำสิ่งดี ๆ ให้เกิดกับผู้อื่น ตลอดจนปรับเปลี่ยนสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (วทัญญู สัตนาวุฒิ, 2559) โดย แรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดแรงจูงใจพื้นฐาน 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 แนวคิดแรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational Motives) เป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจส่วนบุคคลที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบายสาธารณะเพราะ เชื่อว่า

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การกระทำนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และประเทศชาติแรงจูงใจนี้ทำให้เกิดความทุ่มเทที่จะกำหนดนโยบายสาธารณะ

ประการที่ 2 แนวคิดแรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ (Norm-based Motives) เป็นแนวคิดที่แสดงถึงความสำนึกในหน้าที่ของบุคคล ที่มีความตั้งใจจะให้การบริการสาธารณะเป็นความรู้สึกนึกถึงผู้อื่นสำนึกในหน้าที่ และจงรักภักดีต่อรัฐบาลคำนึงถึงความเท่าเทียมเพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีต่อผู้ด้อยโอกาส

ประการที่ 3 แนวคิดแรงจูงใจด้านอารมณ์ (Affective Motives) เป็นแนวคิดที่ นำไปสู่ความตั้งใจที่จะเสียสละเพื่อบุคคลอื่นเพราะเป็นแนวคิดแรงจูงใจที่ถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนอง อารมณ์ในบริบทด้านสังคม โดยมองว่างานนั้นมีความสำคัญต่อสังคมอย่างแท้จริงซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ บุคลากรในภาครัฐควรมี

จากการศึกษาของ Perry and Wise (1990) พบว่า แรงจูงใจในการ บริการสาธารณะประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ (กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง, 2556)

มิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy formation) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะ เช่น การสนใจเกี่ยวกับการเมือง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านนโยบายสาธารณะ (แรงจูงใจที่มีเหตุผล)

มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์สาธารณะ (Commitment to public interest) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ของความเป็นพลเมือง เช่น การมีความต้องการที่จะช่วยเหลือหรือทำประโยชน์แก่ชุมชน การให้ความสำคัญต่อการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ประชาชนและประเทศชาติ (แรงจูงใจมีพื้นฐานมาจากความเชื่อ)

มิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Compassion) คือ ความปรารถนาของบุคคลที่แสดงออกถึงความมีเมตตากรุณาต่อผู้อื่น เช่น การเห็นอกเห็นใจต่อผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การให้ ความสำคัญต่อโครงการสาธารณะการมีความสุขเมื่อได้เห็นผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดี (แรงจูงใจด้านอารมณ์)

มิติที่ 4 ความเสียสละ (Self-sacrifice) คือ ความปรารถนาที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ดีต่อส่วนรวมโดยไม่คิดถึงผลประโยชน์ส่วนตน เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การกระทำ เพื่อตอบแทนสังคมการให้ความสำคัญต่อหน้าที่ข้าราชการที่พึงกระทำต่อผู้อื่น การช่วยดูแล ทรัพยากรทางธรรมชาติของประเทศ (แรงจูงใจด้านอารมณ์)

ทั้ง 4 มิติ เป็นโครงสร้างของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยม หรือทัศนคติของบุคคลนั้น และ Perry Hondeghem and Wise ได้มีการวัดแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะโดยใช้องค์ประกอบของมิติที่กล่าวมาข้างต้นศึกษาร่วมกับปัจจัยด้านภาระหน้าที่ของงาน

ปัจจัยด้านหน่วยงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน รวมถึงปัจจัยความต้องการ ส่วนบุคคล ซึ่งสามารถสังเคราะห์ได้เป็นแรงจูงใจ 3 ด้านที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (เบญจธรรม ดิสกุล, 2558)

ด้านที่ 1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เริ่มขึ้นจากความเชื่อที่ว่าจะพบ แรงจูงใจนี้ในข้าราชการ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในบริษัทเอกชนจะพบความแตกต่าง เพราะบุคคลที่อยู่ในภาคราชการมักมีค่านิยมและทัศนคติที่มองข้ามประโยชน์ส่วนตัว มุ่งทำเพื่อบริการ สาธารณะ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ด้านที่ 2 การทำประโยชน์แก่ผู้อื่นหรือการไม่เห็นแก่ตัว คือการเสียสละ มุ่งเน้น ความต้องการของผู้อื่นมากกว่าความต้องการของตัวเอง

ด้านที่ 3 แรงจูงใจทางสังคม คือ การกระทำที่ไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทนซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับการทำประโยชน์แก่ผู้อื่น

จากการศึกษาทำให้เกิดความเข้าใจต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ดังนี้

(1) การดึงดูด การคัดเลือก และการขัดเกลา (Attraction-Selection-Attrition) กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง จะเลือกทำงานกับภาครัฐ ซึ่งเป็นการดึงดูดเข้าสู่ระบบราชการและรักษาให้คงอยู่ในองค์การ เนื่องจากลักษณะงานของราชการนั้นจะเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งการที่บุคคลนั้นมีแรงจูงใจดังกล่าวนั้นอาจเป็นผลมาจากการขัดเกลาทางด้านการศึกษา

(2) การปฏิบัติงาน (Performance) กล่าวคือ ข้าราชการที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูงย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์การเป็นไปในทางบวก และเกิดความพึงพอใจในงาน รวมถึงความผูกพันกับงานและองค์การอันเนื่องมาจากอารมณ์ที่ส่งผลให้บุคคลนั้นจะเห็นงานที่ทำมีคุณค่าและมีความหมาย ทำให้เกิดความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่จะส่งต่อบริการที่มีคุณค่าแก่สาธารณะ

(3) สิ่งจูงใจในองค์การ (Organization Incentive Structures) กล่าวคือ แรงจูงใจ ในการบริการสาธารณะในระดับสูงที่มีในข้าราชการนั้น ส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสิ่งจูงใจจากองค์การ แต่เป็นแรงจูงใจที่มาจากภายใน ดังนั้นเพื่อให้การทำงานในระบบราชการมีประสิทธิภาพและสามารถรักษาบุคคลให้อยู่กับองค์การนั้น หน่วยงานภาคราชการควรมีการจัดสิ่งจูงใจในรูปแบบของค่าตอบแทน ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายนอก ในภาคเอกชนนั้นสิ่งจูงใจในรูปแบบของค่าตอบแทนถือเป็นสิ่งจูงใจที่มี ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการรักษาบุคลากรขององค์การ ถึงแม้ว่าภาครัฐจะให้ความสำคัญกับ งานที่ทำเพื่อส่วนรวม แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าจะไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอกในเรื่องของค่าจ้างค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในงาน ต่างก็มีความสำคัญพอ ๆ กับความต้องการ ทำงานกับภาครัฐ ซึ่งปัจจัยภายนอกนี้เกี่ยวข้องกับเอกชนด้วย

2.1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

Clerkin and Coggburn (2022: Website) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ดังนี้

2.1.6.1 ด้านสังคม ได้แก่ อายุ ศาสนา และครอบครัว ซึ่งจากการศึกษาของ Camilleri พบว่าข้าราชการที่มีอายุมากจะแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเอง ขณะที่ข้าราชการอายุน้อยมีแนวโน้มในการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม สำหรับ Houston กล่าวว่าอิทธิพลของครอบครัว ประสบการณ์ ในวัยเด็กด้านจิตอาสา และการนับถือศาสนา โดยการร่วมกิจกรรมการกุศลต่าง ๆ มีผลทำให้เกิดแรงจูงใจ ในการบริการสาธารณะ และจากการศึกษาของ Vandenabeele การเลี้ยงดูโดยครอบครัวที่มีการขัด เกลาให้รู้จักการทำประโยชน์ต่อส่วนรวมการมีครอบครัวเป็นแบบอย่างเช่นมีพ่อแม่ประกอบอาชีพรับ ราชการและเกิดการสังเกตพฤติกรรมพ่อแม่ในขณะที่ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำย่อมเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในบริการสาธารณะ รวมทั้ง Moynihan and Pandey กล่าวว่าระดับการศึกษา ของข้าราชการมีผลต่อการเกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเช่นกัน

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.1.6.2 องค์การ ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ระบบ บริหาร ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน นั้นส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ จากการศึกษาของ Camilleri พบว่าสิ่งที่ทำให้ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้ บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนลักษณะงานและตำแหน่งงาน มีผลต่อความมุ่งมั่นรับผิดชอบ ต่อผลประโยชน์ส่วนรวม และการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในการทำงาน สอดคล้องกับ Vandenabeele กล่าวว่า การที่ข้าราชการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีกับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะทำให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจภายในในการบริการสาธารณะ นอกจากนี้ Moynihan and Pandey ได้ทำการศึกษาระบบราชการด้านกระบวนการทำงานที่ล้าช้า พบว่ากระบวนการทำงานที่ล้าช้ามีผลในแง่ลบต่อแรงจูงใจที่จะให้บริการสาธารณะ การปฏิรูประบบราชการในเรื่องของลำดับขั้นการบังคับบัญชา และอำนาจการสั่งการรวมถึงเป้าหมายขององค์การที่ ชัดเจนจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการบริการสาธารณะที่ดี

2.1.7 แนวคิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน Zigarmi et al. (2009)

Zigarmi et al. (2009) ได้นำเสนอคำจำกัด ความรวมไปถึงแนวคิดของความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานและพลังขับเคลื่อนที่เป็นรูปธรรมและนำเสนอตัวแบบความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน (Work Passion) ได้อย่างชัดเจน โดยได้นิยามความหมายของความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ว่าเป็นความไม่ย่อท้อเป็นความรู้สึกในเชิงบวก หรือสถานะที่เป็นสุขของบุคคล อันเกิดจากการประเมินสถานการณ์ขององค์กรและการทำงาน (Organizational and Job Characteristics) ผ่านกระบวนการทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affect) และด้านกระบวนการคิด (Cognition) อย่างต่อเนื่อง โดยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความมั่งมั่นตั้งใจในการทำงานมีทั้งสิ้น 12 ปัจจัย จัดเป็น 3 กลุ่มปัจจัยหลัก ได้แก่

(1) ปัจจัยด้านงาน (Job Factors) มี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย

(1.1) การที่ได้อำนาจในการตัดสินใจ (Autonomy) คือ การที่พนักงานมีอำนาจ ในการตัดสินใจตามความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม

(1.2) การได้ทำงานที่มีคุณค่า (Meaningful work) คือ การที่พนักงานเข้าใจความสำคัญในงานของตน

(1.3) การให้ข้อมูลป้อนกลับด้านการปฏิบัติงาน (Feedback) คือ การให้พนักงานทราบผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

(1.4) ความสมดุลของภาระงาน (Work balance) คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าสัดส่วนของงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับ ช่วงเวลา

(1.5) ความหลากหลายของงาน (Task variety) คือ การที่พนักงานรับรู้ได้ว่างานที่พวกเขาทำนั้นมีกระบวนการทำให้สำเร็จ

(2) ปัจจัยด้านองค์การ (Organization Factors) มี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย

(2.1) ความร่วมมือในการทำงาน (Collaboration) คือ การที่องค์การส่งเสริมความร่วมมือกันทำงาน

(2.2) ความคาดหวังในผลปฏิบัติงาน (Performance Expectations) คือ พนักงานรับรู้ถึงผลลัพธ์ของการทำงานหลังจากทำสำเร็จ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(2.3) การรับรู้ถึงโอกาสความก้าวหน้าในงาน (Growth) คือ การที่พนักงานรับรู้ถึงโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาเพื่อก้าวหน้าในงาน

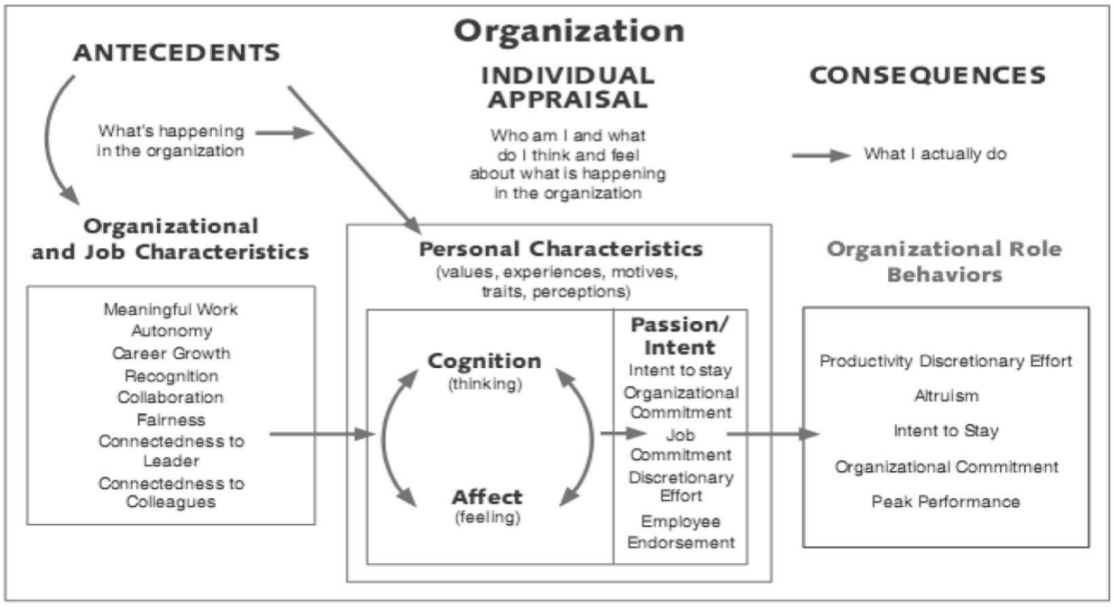
(2.4) ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice) คือ พนักงานรับรู้ถึงกระบวนการตัดสินอย่างยุติธรรมในการนำกฎมาบังคับใช้กับทุกคน

(2.5) ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) คือ การที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมของการให้รางวัลหรือผลตอบแทน

(3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ (Relationship Factors) มี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

(3.1) การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Connectedness to Colleagues) คือ พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดี

(3.2) การปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ หัวหน้างาน (Connectedness to Leader) คือการที่พนักงานและหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการทำงาน (Revised Work Passion Model)
ที่มา: Zigarmi et al. (2009)

จากภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดความมุ่งมั่น และพลังขับเคลื่อนองค์การ (Work Passion) จะพบว่า เมื่อพนักงานเกิดการประเมินสถานการณ์ขององค์การและการทำงาน ทั้งทางด้านอารมณ์และด้านกระบวนกาคิดแล้ว ก็จะนำไปสู่ความตั้งใจและพฤติกรรมในการทำงาน (Behavior) 5 ประการ ได้แก่

(1) ความประสงค์ที่จะอยู่กับองค์กร (Intent to Stay) คือความต้องการที่จะอยู่กับองค์การอย่างยาวนานเท่าที่จะเป็นไปได้

(2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร (Organizational Commitment) คือกานที่พนักงานมีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์การ มีความกระตือรือร้นและปรารถนาจะทำเพื่อองค์การอย่างเต็มความสามารถ

(3) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (Job Commitment) คือการที่พนักงานมีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายของหน่วยงานหรือบุคคล รวมทั้งมีความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงาน

(4) ความอุตสาหะเพื่อองค์กร (Discretionary Effort) คือการใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ คุ้มค่าและรอบคอบ

(5) การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Employee Endorsement) คือมีความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และการกล่าวถึงองค์การในทางบวกแก่ผู้อื่น

แนวคิดของ Zigarmi et al. (2009) ได้พัฒนาจากแนวคิดเรื่องความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) สังเกตได้จากพฤติกรรม 5 ประการที่เสนอมานั้นมีความใกล้เคียงกับลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันธ์กับองค์การ และในงานวิชาการของประเทศไทยได้นำแนวคิดของ Zigarmi et al. (/2009) มาเป็นแนวทางในการศึกษาความมุ่งมั่นและพลังเสริมสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์การในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (โชติรส ดำรงศานติ และวาสิตา บุญสาธร, 2557) ซึ่งเห็นด้วยกับแนวคิดนี้ ที่ให้คำนิยามความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนว่าเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือสถานะที่เป็นสุขของบุคคล อันเกิดจากการประเมินสถานการณ์ขององค์การและการทำงานทั้งทางด้านอารมณ์ (Affect) และด้านกระบวนการคิด (Cognition) ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจและพฤติกรรมในการทำงาน

โชติรส ดำรงศานติ (2554) ได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแนวคิดพันธะผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของ Mowday et al. (1979) แนวคิดความผูกพันต่อองค์การ (Employee Engagement) ของ Towers Perrin Global Workforce Study (2006) และ Hewitt Associates (2010) แนวคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์การของ Zigarmi et al. (2009) และหลักอิทธิบาท 4 ของ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) (2546) จากนั้นทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปออกมาเป็นคุณลักษณะ 5 ประการของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์การ ประกอบด้วย (1) ความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การ (Intent to Stay) หมายถึง มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ซึ่งบุคคลจะอุทิศกำลังกาย (2) กำลังใจเพื่อปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่ได้รับความมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายสูงสุดขององค์การและสร้างสรรค์ผลงานที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป (3) การระลึกถึงองค์การในทางบวก (Organizational Endorsement) หมายถึง มีเจตคติทางบวกที่บุคคลมีต่อองค์การ มีความกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ต้องการยึดเป็นหลักปฏิบัติในชีวิตประจำวัน และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การอย่างเต็มที่รวมทั้งกล่าวถึงองค์การในแง่บวกต่อบุคคลอื่น อาทิ เพื่อนร่วมงานครอบครัว และลูกค้าขององค์การ (4) ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (Exertion and Never Giving Up) หมายถึง มีความเพียร ความขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอย ใช้เวลางานในการทำงานอย่างเต็มที่ คุ้มค่า และรอบคอบ และ (5) การมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Eagerness to Learn) หมายถึง การไตร่ตรองหมั่นใช้ปัญญา

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

พิจารณาใคร่ครวญ ตรวจตรา หาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผนวัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง

ดังนั้นในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้คำนิยามของ Zigarmi et al. (2009) ว่าเป็นความมุ่งมั่น ไม่ย่อท้อความรักหรือสถานะที่เป็นสุขของบุคคลอันเกิดจากการประเมินสถานการณ์ขององค์การและการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านงาน (Job Factors) ได้แก่ อำนาจในการตัดสินใจ ทำงานที่มีคุณค่า การให้ข้อมูลป้อนกลับด้านการปฏิบัติงาน ความสมดุลของภาระงานและ ความหลากหลายของงานปัจจัยภายใน ปัจจัยด้านองค์การ (Organization Factors) ได้แก่ ความร่วมมือในการทำงาน ความคาดหวังในผลปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ และความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ (Relationship Factors) ได้แก่การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

2.1.8 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow

Maslow (1943) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์โดยมีแนวคิด 3 ประการคือ (1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุดแต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังขณะที่ความต้องการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม และ (3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที ซึ่งแนวคิดที่กล่าวมานี้เป็นที่มาของพฤติกรรมมนุษย์ตามลำดับของความต้องการ 5 ขั้น โดยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ มีลักษณะเรียงลำดับขั้นความต้องการจากต่ำไปหาสูง (อภิชัย สุปัญโญ, 2551) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการพื้นฐานของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความ ต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการ ตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาสม่ำเสมอถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่เช่น ที่อยู่ ความต้องการทางร่างกายอาหาร อากาศ น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ถ้ายังไม่เพียงพอ มนุษย์จะไม่นึกถึงความปลอดภัย ความรัก ความก้าวหน้า เกียรติยศอะไรทั้งสิ้น ถ้าให้ทำงานนอกเวลาก็ต้องการเงิน พิเศษหรือไม่ก็ต้องไปรับจ้าง ซ้อนปลา เก็บผัก หาอาหารในตอนเย็นเพื่อมาเลี้ยงปากเลี้ยงท้องให้ เพียงพอ ใครจะว่าจะดูถูกดูแคลนจะไม่รู้สึก กล้าเสี่ยงแม้ความตาย ไม่ต้องการความปลอดภัย ในขั้น แรกนี้องค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยการจ่ายค่าจ้าง เพื่อบุคคล งานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่าย เพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตเพื่อการดำรงชีวิตแต่ละ บุคคล

ขั้นที่ 2 ความต้องการมั่นคงปลอดภัย (Security and Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้มีสิ่งที่ต้องการพื้นฐานของชีวิตแล้ว พอมีเหลือเก็บบางเล็กน้อยไม่ลำบากก็ต้องการความปลอดภัย ของทรัพย์สินความมั่นคงจากหน่วยงานอนาคตการทำงานไม่เสี่ยงถ้าได้งานไหนที่มีความมั่นคง ปลอดภัยกว่าก็จะแสวงหา หรือย้ายไป หน่วยงานที่มีความมั่นคงน้อยจะมีอัตราการลาออกจากงานสูง การย้ายงานของบุคคลงานในหน่วยงานนั้น มีมากขึ้นความต้องการความปลอดภัย เมื่อความต้องการ ทาง

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองภยันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ เป็นต้น มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมและระเบียบและสามารถคาดหมายได้ ความต้องการความปลอดภัย หมายความรวมถึงความรู้ของแต่ละบุคคล ถึงข้อจากัดขอบเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคมในองค์การด้วยความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญมีผลต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างทุกคน ถ้าบุคคลเราทำงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวอยู่ตลอดเวลาถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้ว งานที่ทำไปย่อมไม่เป็นผลดีต่อองค์การ ตัวหัวหน้างานมีหน้าที่จะจัดให้บุคคลงานรู้สึกความมั่นคงในการทำงานเช่น การปลดออกหรือไล่ออกควรจะมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอส่วนตัว การเลือกปฏิบัติ เป็นสิ่งที่กระทบ กระเทือนต่อหน้าที่ขวัญและกำลังใจของบุคคลมากที่สุด

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคมและต้องการเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) หมายถึง ความต้องการของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน การยอมรับเข้าเป็นพวกไม่ถูกกีดกัน ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ คุณวุฒิ การศึกษา ความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงาพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความ ต้องการในขั้นนี้ องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดง ความคิดเห็น และความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับควรจะมีการยกย่องชมเชยและให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความ รู้สึกความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) มนุษย์ต้องเป็นอิสระ เสรีภาพ ได้รับการยกย่อง และความยอมรับในสังคมตลอดจนความก้าวหน้า ต้องการเป็นใหญ่ จากร้อยตำรวจตรี เป็นร้อยตำรวจโทเมื่อเป็นร้อยตำรวจโทแล้วก็อยากเป็นร้อยตำรวจเอกไปเรื่อย ๆ ต้องการเลื่อนชั้นขึ้นไปจนบางครั้งขึ้นไปถึงขั้นสูงสุดแล้วยังอยากจะให้พิจารณาตำแหน่งสูงขึ้นไปอีก เป็นธรรมดาของมนุษย์ที่ต้องการความก้าวหน้าไม่สิ้นสุดเป็นความต้องการอยากเด่นดังในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง และรวมถึง ความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์การ หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้นสามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในชั้นนี้ก็ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรี หรือนักกีฬาที่มีความสามารถ ได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป แต่ละ บุคคลย่อมมีความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไป

ขั้นที่ 5 ถือเป็นขั้นสูงสุดของความต้องการ คือความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ขั้นพึงพอใจที่จะทำอะไรเป็นพิเศษ ในขั้นนี้มนุษย์ถึงพร้อมแล้วทุกสิ่ง ทุกอย่างได้รับความสำเร็จมีเงินทองพร้อมแล้ว ถ้าจะทำอะไรจะต้องทำให้ใหญ่โต และมีความสำคัญ เป็นพิเศษ บุคคลแซ่ซ้องสรรเสริญ หรือมีความปรารถนาเป็นส่วนตัว เช่น อยากสร้างวัด สร้างสถานที่ สำคัญหรือเป็นบุคคลสำคัญ เช่นจะแก้ปัญหาของชาติในขั้นนี้การจูงใจจะพิจารณาความปรารถนาเป็นราย ๆ ไปฉะนั้นการจูงใจจะต้องใช้ขั้นตอนเหล่านี้เข้าจับเพื่อจะได้ทราบว่าเขาอยู่ในขั้นไหน ต้องการ อะไรจะจูงใจด้วยอะไร เป็นต้น

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ตามลำดับความต้องการ 5 ขั้น สามารถนำมาประยุกต์ในการทำงานและแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม (สุภาพพงศ์ เหล่าแสนสุข, 2558) คือ

กลุ่มที่หนึ่ง ความต้องการลำดับต้น (Lower-Order Needs) ความต้องการลำดับต้นเป็นความต้องการการตอบสนองภายนอกประกอบด้วย ความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety and Security Needs) เช่น การจัดสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม มีการจ่ายค่าจ้างที่สามารถดำรงชีพได้ มีการตั้งกฎเกณฑ์และแนวทางเกี่ยวกับความปลอดภัยใน การทำงานลดพฤติกรรมการข่มขู่หรือมีผลทางลบ มีการมอบสวัสดิการหรือผลประโยชน์แก่พนักงานมีชั่วโมงการทำงานและเวลาพักอย่างเหมาะสม

กลุ่มที่สอง ความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-Order Needs) ความต้องการในลำดับที่สูงกว่าเป็นความต้องการการตอบสนองภายในจิตใจ ประกอบด้วย ความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social and Belonging Needs) ความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) และความต้องการขั้นที่ 5 ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เช่น การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถ การสนับสนุนลักษณะการทำงานเป็นทีม การจัดงานสังสรรค์เพื่อพบปะกันในองค์การ การประเมินผลงานตามผลงานความสำเร็จ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การหมุนเวียนงาน การให้อิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงาน เป็นต้น

2.1.9 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

Alderfer (1972) ได้ปรับปรุงทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow เสียใหม่ ให้เป็นความต้องการ 3 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการ ทางด้านร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น และเมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการของ Maslow ความต้องการดำรงชีวิตนี้จะเทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์เหล่านี้จะหมายถึงความต้องการ ทุกชนิดที่มีความหมายความสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ความต้องการของบุคคลที่ต้องการ จะเป็นผู้นำหรือมียศฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับผู้อื่น ความพึงพอใจในด้านความรู้สึกมีเพื่อน ซึ่งถ้าเทียบกับความต้องการที่ Maslow กำหนดไว้ จะเท่ากับความต้องการทางสังคม และความต้องการที่ได้รับการยกย่องยอมรับจากสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการในการการเติบโต (Growth Needs) ความต้องการชนิดนี้จะเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของบุคคลผู้ทำงาน ความต้องการอยากเป็นผู้มีความริเริ่มบุกเบิกมีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไปและการพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถ สำหรับในหน่วยงานนั้น ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ความสามารถใหม่ ๆ และได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ อีกหลาย ๆ ด้านมากขึ้น เป็นต้น ความต้องการประเภทนี้ จะเปรียบได้กับความต้องการบรรลุผลสำเร็จสูงสุด ตามความต้องการของ Maslow นั้นเอง

ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

(1) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือหากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนี้จะมีแรงจูงใจอยู่สูง

(2) ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่ อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการ ประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น

(3) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคติดขัดได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น

ข้อแตกต่างระหว่าง ทฤษฎีความต้องการของ Maslow และของ Alderfer จะอยู่ที่ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในความต้องการประเภทต่าง ๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้นความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในลำดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีการจูงใจ ERG ก็มีสภาพเหมือนกันในแง่นี้แต่ทฤษฎีการจูงใจ ERG จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย กล่าวคือ ถ้าความต้องการใดไม่ได้รับการตอบสนอง ประเภทความต้องการที่มี ผลสูงก็จะถอยกลับไปสู่ความต้องการที่ต่ำกว่า และจากความจริงดังกล่าวทำให้ผู้บริหารสามารถทราบ ถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโต หรือความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นว่านี้ Aldefer ชี้ให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญ ในการจูงใจทันทีและถ้าหากความต้องการด้านความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใดเมื่อนั้น ความต้องการอยู่รอดจะเพิ่มความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็ว

2.1.10 ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg

Herzberg (1987) ได้พยายามศึกษาถึงความพึงพอใจใน ภาวการณ์ทำงาน กับความไม่พึงพอใจในภาวการณ์ทำงาน พบว่าปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน มี 2 ประเภท คือ

(1) ปัจจัยสนับสนุนภายนอก (Extrinsic Support Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) องค์ประกอบส่งเสริม (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่สามารถเป็นเหตุของความไม่พอใจ กล่าวคือ เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่มิได้เป็นแรงจูงใจแต่อย่างใด การให้ความสนใจหรือ ระมัดระวังต่อปัจจัยค้ำจุนนี้ เป็นสิ่งที่จำเป็น แต่ก็ยังเป็นเงื่อนไขที่ไม่เพียงพอจะใช้ในการจูงใจให้บุคคลมีผลผลิตมากขึ้นได้ ซึ่งบุคลากรใช้ปัจจัยเหล่านี้เป็นข้ออ้างเมื่อเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงานหรือเมื่อบุคลากรไม่ได้รับปัจจัยเหล่านี้และจะเกิดความไม่พอใจ ไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยภายนอกประกอบด้วย (ตัวสร้างความไม่พึงพอใจในงาน) ได้แก่

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(1.1) นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน หมายถึง ระบบการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน การมีส่วนร่วมในนโยบายการมอบหมายงานและหน้าที่ การติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงานและการปฏิบัติงานตลอดจนการแนะนำช่วยเหลือ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน

(1.2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานบรรยากาศ สำนักงานที่ตั้งในการทำงาน การเดินทางมาทำงานของพนักงานให้มีความสะดวกและไม่ก่อให้เกิดปัญหามากนักต่อพนักงานเพื่อให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจ

(1.3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ที่แสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถร่วมกันทำงานและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

(1.4) เงินเดือนและสิ่งตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส

(1.5) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือรวมไปถึงความมั่นคงขององค์กร

(2) ปัจจัยภายใน (Intrinsic Support Factors) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ จัดว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์โดยตรงการขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่การมีปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเห็นได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย (ตัวสร้างความพึงพอใจในงาน)

(2.1) ลักษณะของงานที่ได้รับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบงานที่มีความท้าทายความสามารถมีอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับการมอบหมาย

(2.2) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสำเร็จของงานเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทุ่มเทกายใจการทำงาน จนงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในตัวเองและมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานของตนเองต่อไป

(2.3) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว ทั้งในรูปแบบของการเขียน และการชมเชยด้วยคำพูด

(2.4) การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การนำเอาความสามารถที่ซ่อนเร้นภายในร่างกายนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีกระบวนการ และพบว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) เป็นกระบวนการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติของบุคลากรในองค์กรให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(2.5) ความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง การได้รับโอกาสได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีโอกาสได้พัฒนาทักษะเพื่อพัฒนาตนเองและความสามารถในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความคิดหรือจิตใจ (intrinsic Factors) ในขณะที่ปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) จะเป็นตัวแทนของปัจจัยค้ำจุนปัจจัยค้ำจุนมิได้เป็นสิ่งจูงใจ พนักงาน แต่ถ้าบกพร่องไปเมื่อใดหรือไม่มีปัจจัยนี้แล้วย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานได้ ตัวอย่างที่พบเห็นเสมอ ๆ คือ การนับหยุดงานของพนักงานในโรงงาน หรือสถานประกอบการหลาย แห่งที่มีสาเหตุมาจากเรื่องเงินหรือค่าตอบแทนเป็นประการที่สำคัญที่สุดยังไม่เคยพบว่าพนักงาน เรียกร้องขอความรับผิดชอบในงานของตนให้มากขึ้นเลยปัจจัยค้ำจุนที่จัดให้ในรูปของการลาพัก ลาป่วย และโครงการที่เกี่ยวกับสวัสดิการและสุขภาพของพนักงานนั้น ผู้บริหารบางบุคคลเชื่อว่าจะเป็นแรงจูงใจพนักงานได้ แต่แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งค้ำจุนหรือบำรุงรักษาไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจขึ้นเท่านั้น แม้ว่าสิ่งเหล่านี้จะช่วยดึงดูดให้บุคคลดีเข้ามาทำงานในตอนเริ่มแรกแต่ก็จะดำรงสภาพนี้ได้ไม่แน่นอน ซึ่งก็จะมีผลต่อการจูงใจในระดับธรรมดาเท่านั้น การจูงใจให้เกินระดับธรรมดานั้นคือการตอบสนองความต้องการด้านเกียรติยศชื่อเสียง และความสำเร็จตามที่ปรารถนา

ในทัศนคติของ Herzberg ปัจจัยจูงใจนั้นถ้าขาดไปแล้วมิได้ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานแต่อย่างใด แต่พนักงานเหล่านั้นจะไม่ได้รับแรงจูงใจในการทำงาน ตัวอย่างเช่น นาย ก เป็นบุคคลงานรดน้ำต้นไม้และสนามหญ้าของที่ทำงานแห่งหนึ่ง ถ้า นาย ก มีความรู้สึกว่าเขามีโอกาสก้าวหน้า เช่น อาจได้เป็นผู้ทำสวนหรือออกแบบจัดสวน เขาก็จะมีความพอใจในการทำงานมากขึ้นและเป็นแรงจูงใจให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่แม้ว่ายังไม่มีโอกาสสำหรับความก้าวหน้า ก็มิได้ หมายความว่าเขาจะไม่พอใจในงานที่ทำ

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่เรียกว่า “ปัจจัยค้ำจุน” นั้น จะมีผลกระทบกระเทือนต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วน “ปัจจัยจูงใจ” จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งปัจจัยค้ำจุน จะช่วยทำให้บุคคลสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่าง ๆ ส่วนปัจจัยจูงใจจะทำให้บุคคลมีความสุขหรือความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ จากข้อสมมติฐานเดิมของทฤษฎีแรงจูงใจที่มักจะกล่าวว่าสิ่งจูงใจทางด้านการเงิน การปรับปรุงในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นการจูงใจให้มีการเพิ่มขึ้นของผลผลิตนั้นขณะนี้ได้รับการเปลี่ยนแปลงและทำให้ได้รับทราบว่าปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของผลผลิตหรือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.1.11 ทฤษฎี X และ Y ของ Douglas McGregor

McGregor (1960) ศาสตราจารย์ของมหาวิทยาลัย M.I.T ในสหรัฐอเมริกา ได้พัฒนาทฤษฎี X และ Y ว่า การจูงใจจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติของ ผู้บริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นประเด็นสำคัญโดยมีแนวคิด 2 แนว คือ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y โดย ทฤษฎี X ผู้บริหารจะมีแนวคิดและมุมมองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีความเกียจคร้าน ไร้ความกระตือรือร้น ต้องได้รับการบังคับถึงจะปฏิบัติงานได้สำเร็จส่วนทฤษฎี Y ผู้บริหารจะมีแนวคิดและมุมมองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีความใส่ใจที่จะรับผิดชอบ มีคิดสร้างสรรค์ที่จะแก้ปัญหาในการทำงานและมีความรักในงาน

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ที่ทำซึ่งทั้ง 2 ทฤษฎีเป็นมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในทางตรงข้ามกันการจะบริหารบุคคลทั้ง 2 ประเภท จึงต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน ดังนี้

ทฤษฎี X เน้นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในทางลบ เป็นทฤษฎีซึ่งมีสมมติฐาน เกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

(1) โดยปกติบุคคลทั่วไปจะไม่ชอบการทำงาน หากทำก็จะสนใจเฉพาะงานที่เป็นของตน หลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส ไม่มีความรับผิดชอบต่องาน

(2) ขาดความกระตือรือร้นและมีความรู้สึกในการรับผิดชอบเพียงเล็กน้อย หรือพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ

(3) ไม่สนใจเป้าหมายขององค์การ ชอบต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้นหากใช้ทฤษฎี X ในการบริหาร ผู้บังคับบัญชาจึงควรนำมาตรการการบังคับมาใช้มีระเบียบและกฎเกณฑ์คอยกำกับมีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลักเพื่อเป็นการกระตุ้นแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การยกตัวอย่างเช่น

(1) การใช้ระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด

(2) ใช้วิธีการบังคับ ควบคุม การกำกับควบคุมการทำงาน

(3) การข่มขู่ ด้วยวิธีการลงโทษ

ทฤษฎี Y เน้นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในทางบวก เป็นทฤษฎีซึ่งมีมุมมองเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

(1) โดยธรรมชาติของมนุษย์ชอบการทำงาน มีความสุขกับการทำงาน ถือว่างานเป็นสิ่งที่สนุกสนานและเป็นสิ่งที่ให้ความเพลิดเพลินและตอบสนองความพอใจของตน

(2) มนุษย์มีความคิดพยายามเรียนรู้และปรับปรุงงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การโดยการใช้ความคิดริเริ่มใหม่ในการแก้ไขปัญหา

(3) มนุษย์นั้นรู้จักตนเองและความสามารถของตนเองดี และ สามารถพัฒนาตนเองจากกระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เคยผ่านมา

(4) มนุษย์มีการแสดงความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ยอมรับงานและรับผิดชอบในผลสำเร็จของงาน

(5) มีการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยมีความพยายามที่ทำเพื่อจะบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

ดังนั้นหากใช้ทฤษฎี Y ในการบริหาร เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติ ดังนี้

(1) มีการเปิดโอกาสให้บุคคลใช้ความสามารถของตนเองในการรับผิดชอบควบคุมตนเอง ให้ความเป็นอิสระและเสรีภาพแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน ให้โอกาสพนักงานในการทดลองริเริ่มทำงานด้วยตัวเอง ซึ่งจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่ดีที่จะช่วยให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

(2) ใช้วิธีการในการควบคุมการทำงานอย่างเหมาะสม สภาพการทำงานที่ดี ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุมการทำงานที่ดีด้วย หากงานนั้นมีการควบคุมอย่างเหมาะสมย่อม ส่งผลตอบสนองต่อการจูงใจบุคคลได้ ในทางตรงข้ามหากงานนั้นเป็นไปในลักษณะของการบังคับ ขู่เข็ญ

คณะบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ

และลงโทษจะทำให้บุคคลไม่ชอบที่จะทำงาน เพราะควบคุมการทำงานงานด้วยวิธีนี้ไม่ได้เป็นวิธีที่ดีในการจูงใจให้บุคคลทำงาน

(3) ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจด้วยการจัดสรรรูปแบบการทำงานให้สมาชิกมี ความรู้สึกได้ถึงการทำงานร่วมกัน

(4) การกำหนดหน้าที่การงานที่เหมาะสม ท้าทายความสามารถ จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวกได้

(5) มีการให้รางวัล

2.1.12 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ของ Diener

Diener (2022: Website) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคลากรถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ องค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิตตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

2.1.12.1 ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตสอดคล้องกับความเป็น จริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2.1.12.2 ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้ กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงานมีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

2.1.12.3 อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

2.1.12.4 อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์

2.1.12.5 ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

2.1.13 แนวคิดเกี่ยวกับความทุ่มเทและกระตือรือร้นในการทำงาน David Sirota

Sirota and Wolfson (1976) หมายถึงความมุ่งมั่นผูกพัน มีความพร้อมและเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับงาน บางคนเริ่มงานด้วยความกระตือรือร้นอย่างเต็มเปี่ยม อยากสร้างสรรค์ผลงาน แต่เมื่อเวลาผ่านไป ความกระตือรือร้นนั้นกลับหมดไปอันเนื่องมาจากการปฏิบัติและสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีซึ่งมีอยู่ภายในองค์กร ผู้บริหารจึงต้องหาวิธีที่จะปลุกพนักงานที่กำลังจะหมดไฟเหล่านั้นให้กลับมามีความกระตือรือร้นและมีแรงจูงใจในการทำงาน มาตรการต่าง ๆ ในเรื่องการสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้ความช่วยเหลือดูแล กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกฮึกเหิม ให้รางวัลตอบแทน จัดวินัยเชิงรุก หมุนเวียนพนักงานไป

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ทำงานในหน่วยงานอื่น ล้วนถูกนำมาใช้แต่กลับมักไม่ค่อยได้ผล จึงเกิดเป็นคำถามว่า ถ้าเช่นนั้น อะไรคือปัจจัยที่สามารถสร้างความกระตือรือร้นและแรงจูงใจให้แก่พนักงานทฤษฎี 3 ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ของ Sirota วางอยู่บนหลักพื้นฐาน 3 ประการ คือ

(1) เป้าหมายขององค์กรต้องไม่ขัดแย้งกับเป้าหมายของพนักงาน

(2) องค์กรต้องสนองตอบความต้องการพื้นฐานของพนักงาน

(3) ความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานเป็นที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขัน

จากผลการวิจัยของ Sirota มีปัจจัย 3 ประการซึ่งหากทำงานร่วมกันแล้วจะสามารถสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

(1) การปฏิบัติกับพนักงานอย่างเสมอภาคและเที่ยงธรรม (equity and fairness)

(2) พนักงานได้ทำงานที่มีความหมาย และได้รับการยกย่องในความสำเร็จ (achievement)

(3) พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน (camaraderie)

ปัจจัยทั้งสามนี้ มาจากผลการวิจัยและหลักการพิจารณาที่ว่า พนักงานทุกคนมีความต้องการและเป้าหมายของตน หากเป้าหมายและความต้องการนั้นไม่ขัดแย้งกันเองและไปในทิศทางเดียวกับองค์กร พนักงานก็ควรมีโอกาสที่จะสร้างความสำเร็จในการทำงานได้ และหากผลการปฏิบัติได้รับการพิจารณารวมถึงได้รับค่าตอบแทนอย่างเสมอหน้าและเที่ยงธรรม มีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมช่วยเหลือกัน ก็จะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม การที่จะทำให้ความมุ่งหวังดังกล่าวบังเกิดผลในทางปฏิบัติก็ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะแต่ละคนล้วนมีเป้าหมาย สิ่งจูงใจ และความใฝ่ฝันของตนเอง สิ่งที่คนหนึ่งชอบอาจไม่ใช่สิ่งที่อีกคนหนึ่งให้ความสนใจ คุณจึงจำเป็นต้องหาความสมดุลที่เหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดแก่พนักงานส่วนใหญ่ไว้ก่อน แล้วจึงใช้บรรยากาศและการแบ่งปันความรู้สึกระหว่างพนักงานเป็นตัวชักจูงให้พนักงานส่วนที่เหลือเกิดการยอมรับต่อไป

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ตามแนวคิดของ Robbin and Judge (2013) จะเป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันให้แก่บุคลากรในองค์กร อันเนื่องมาจากความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กรนั่นเอง ความต้องการ (Demands) ในที่นี้จะหมายถึง หน้าที่และความรับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ รวมถึงความไม่แน่นอนที่บุคลากรในองค์กรต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่

2.2.1 อำนาจในการตัดสินใจ

2.2.2 ทำงานที่มีคุณค่า

2.2.3 การให้ข้อมูลป้อนกลับด้านการปฏิบัติงาน

2.2.4 ความสมดุลของภาระงาน

2.2.5 ความหลากหลายของงาน

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.3 ข้อมูลสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

2.3.1 ข้อมูลทั่วไป

สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลาง สังกัดกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เดิมชื่อสำนักงานป่าไม้เขตอุบลราชธานีเป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมป่าไม้ซึ่งจัดตั้งตามราชกิจจานุเบกษาโดยในเบื้องต้นมีพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดยโสธร และจังหวัดอำนาจเจริญ

ในปี 2502 เนื่องจากเจ้าหน้าที่และลูกจ้างสำนักงานเพิ่มขึ้นมาก ทำให้สำนักงานคับแคบไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และการจัดเก็บเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ จึงได้ขออนุมัติเช่าสำนักงานแห่งใหม่ โดยย้ายสำนักงานมาอยู่บ้านเลขที่ 355 ถนนชยางกูร ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี และได้ใช้เป็นสำนักงานชั่วคราวตั้งแต่ปี 2502-2527 เป็นเวลา 25 ปี ในปี 2519 เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานป่าไม้เขตอุบลราชธานี ได้ร่วมกันหาแนวทางเพื่อจัดที่ดินสำหรับก่อสร้างอาคารสำนักงานถาวร โดยแบ่งที่ราชพัสดุบริเวณ ถนนแจ้งสนิท ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งอยู่ในความดูแลของกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนเขต 3 และได้รับการอนุเคราะห์เป็นอย่างดี

ในปี 2520 หลังจากที่ได้เข้าไปปรับปรุงพื้นที่ พบว่าพื้นที่ส่วนใหญ่มีความลาดชันสูงหากจะทำการปรับพื้นที่เพื่อสร้างสนามรอบสำนักงานต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก จึงหารือไปยังสำนักงานชลประทานเขต 5 เพื่อขอใช้พื้นที่ที่อยู่ติดกันและได้รับการอนุเคราะห์ โดยจังหวัดอุบลราชธานีได้อนุมัติให้สำนักงานป่าไม้เขตอุบลราชธานี ภายหลังได้แบ่งพื้นที่ให้สถานีพัฒนาที่ดินเขต 4 สำนักงานป่าไม้เขตอุบลราชธานีได้ดำเนินการเข้าปรับปรุงพื้นที่พร้อมทั้งวางแปลนก่อสร้างสำนักงานเสนอต่อกรมป่าไม้เพื่อของบประมาณ แต่ยังไม่ได้รับการอนุมัติในปีที่ดำเนินการ กระทั่งปี 2526 กรมป่าไม้ได้ประกาศประมูลการก่อสร้างสำนักงานป่าไม้เขต 3 แห่ง คือ สำนักงานป่าไม้เขตสุราษฎร์ธานี สำนักงานป่าไม้เขตนครศรีธรรมราช และสำนักงานป่าไม้เขตอุบลราชธานี ในวงเงิน 4,200,000 บาท โดยการก่อสร้างอาคารสำนักงานป่าไม้เขตอุบลราชธานี มีผู้ประมูลในวงเงิน 2,200,000 บาท และเริ่มทำการก่อสร้างเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2526 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2527 ภายหลังจากการก่อสร้างอาคารสำนักงานป่าไม้เขตอุบลราชธานี ได้ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จในกลางปี 2527 ต่อมาในวันเสาร์ที่ 23 กุมภาพันธ์ 2528 จึงได้ฤกษ์เปิดสำนักงาน

ต่อมาในปี 2545 ได้มีพระราชกฤษฎีกา เล่มที่ 118 ตอนที่ 91 ก ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2545 จัดตั้งกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำให้กรมป่าไม้เดิมถูกแบ่งโครงสร้างออกเป็น 3 หน่วยงาน คือ กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำนักงานป่าไม้เขตอุบลราชธานีได้โอนมาสังกัดกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และเปลี่ยนชื่อเป็นสำนักบริหารจัดการในพื้นที่อนุรักษ์ 8 จนกระทั่งปี 2549 ได้มีการเปลี่ยนชื่อใหม่อีกครั้งเป็นสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 (อุบลราชธานี) จนถึงปัจจุบัน

ที่ตั้งและอาณาเขตปกครอง สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี จัดตั้งอยู่ที่ 189 ถนนแจ้งสนิท ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000 มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุม

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ทั้งหมด 6 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดยโสธร และจังหวัดอำนาจเจริญ มีพื้นที่ป่าอนุรักษ์ที่อยู่ในความดูแลทั้งสิ้น 2,281,542.67 ไร่

2.3.2 โครงสร้างบุคลากรสำนักอนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

2.3.2.1 ส่วนอำนวยการ	จำนวน 45 คน
2.3.2.2 ส่วนอนุรักษ์และป้องกันฯ	จำนวน 31 คน
2.3.2.3 ส่วนควบคุมและปฏิบัติการไฟป่า	จำนวน 242 คน
2.3.2.4 ส่วนฟื้นฟูและพัฒนาพื้นที่อนุรักษ์	จำนวน 30 คน
2.3.2.5 ส่วนอุทยานแห่งชาติ	จำนวน 616 คน
2.3.2.6 ส่วนอนุรักษ์สัตว์ป่า	จำนวน 507 คน
2.3.2.7 ส่วนจัดการต้นน้ำ	จำนวน 87 คน
2.3.2.8 กลุ่มงานวิชาการ	จำนวน 8 คน
2.3.2.9 กลุ่มงานกฎหมาย	จำนวน 5 คน
2.3.2.10 ศูนย์สารสนเทศและสื่อสาร	จำนวน 12 คน
2.3.2.11 ประสานโครงการพระราชดำริ ฯ	จำนวน 120 คน
2.3.2.12 ประสานความร่วมมือ ฯ	จำนวน 8 คน
2.3.2.13 หน้าห้อง ผอ.สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9	จำนวน 2 คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 1,713 คน

2.3.3 หน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

2.3.3.1 ส่วนอำนวยการ

1) ฝ่ายบริหารทั่วไป
2) ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผน
3) ฝ่ายการพัสดุ
4) ฝ่ายการเงินและบัญชี
5) ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน

2.3.3.2 ส่วนอนุรักษ์ป้องกัน

1) หน่วยป้องกันรักษาป่าที่ (มห.1) ดงบังอี่ จังหวัดมุกดาหาร
2) หน่วยป้องกันรักษาป่าที่ อบ.19 (ฝั่งขวาโดมน้อยตอนบน)

2.3.3.3 ส่วนควบคุมและปฏิบัติการไฟป่า

1) สถานีควบคุมไฟป่าบุณฑริก-ยอดมน
2) สถานีควบคุมไฟป่าผาแต้ม
3) สถานีควบคุมไฟป่ายอดโดม
4) สถานีควบคุมไฟป่าเขาพระวิหาร
5) สถานีควบคุมไฟป่าห้วยศาลา
6) สถานีควบคุมไฟป่าห้วยทับทัน - ห้วยสำราญ
7) สถานีควบคุมไฟป่าดงบังอี่ - ถ้ำผาน้ำทิพย์

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

8) สถานีควบคุมไฟป่าภูสิงห์ผาผึ้ง-ภูสระดอกบัว
9) สถานีควบคุมไฟป่าภูผาเทิบ-ภูผายล
10) สถานีควบคุมไฟป่าภูสีฐาน
11) สถานีควบคุมไฟป่าพื้นที่ห้วยทราย

2.3.3.4 ส่วนจัดการต้นน้ำ
1) หน่วยจัดการต้นน้ำห้วยโพธิ์
2) หน่วยจัดการต้นน้ำห้วยโตง-ห้วยด่าน
3) หน่วยจัดการต้นน้ำห้วยสวาย-ห้วยหลวง
4) หน่วยจัดการต้นน้ำห้วยเสียดจะเอิง
5) หน่วยจัดการต้นน้ำห้วยสำราญ
6) หน่วยจัดการต้นน้ำห้วยโดน
7) หน่วยจัดการต้นน้ำห้วยบังอี่

2.3.3.5 ส่วนอนุรักษ์สัตว์ป่า
1) เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่ายอดโดม
2) เขตรักษาพันธุ์ป่าพนมดงรัก
3) เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยทับทัน-ห้วยสำราญ
4) เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยศาลา
5) เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าบุณฑริก-ยอดมน
6) สถานีพัฒนาและส่งเสริมการอนุรักษ์สัตว์ป่าอุบลราชธานี

2.3.3.6 ส่วนอุทยานแห่งชาติ
1) อุทยานแห่งชาติเขาพระวิหาร
2) อุทยานแห่งชาติผาแต้ม
3) อุทยานแห่งชาติแก่งตะนะ
4) อุทยานแห่งชาติภูจอง–นายอย
5) อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ
6) อุทยานแห่งชาติภูสระดอกบัว
7) วทอุทยานพนมสวาย
8) วทอุทยานป่าสนหนองคู
9) วทอุทยานภูสิงห์ – ภูผาผึ้ง
10) วทอุทยานดงบังอี่

2.3.3.7 ส่วนฟื้นฟูและพัฒนาพื้นที่อนุรักษ์
1) ฝ่ายอำนวยการ
2) ฝ่ายจัดการทรัพยากรป่าไม้และชุมชน
3) ฝ่ายฟื้นฟูพื้นที่อนุรักษ์

2.3.3.8 ส่วนประสานโครงการพระราชดำริ
1) โครงการพัฒนาพื้นที่ลุ่มน้ำห้วยทรายตอนบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2) โครงการทับทิมสยาม 06

3) โครงการทับทิมสยาม 07

4) โครงการศูนย์พัฒนาเกษตรภูสิงห์

5) โครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณหนองอึ่ง

6) โครงการส่งเสริมศิลปาชีพบ้านยางน้อย

7) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตราษฎรบ้านโหง่นขาม-ดงนา

8) โครงการพัฒนาพื้นที่ลุ่มน้ำห้วยบางทรายตอนบน ฯ (ศูนย์ปฏิบัติการพัฒนาฟื้นฟูป่าต้นน้ำเหนืออ่างเก็บน้ำห้วยตาเปอะ)

9) โครงการพัฒนาและฟื้นฟูป่าต้นน้ำเหนืออ่างเก็บน้ำห้วยแคน-ห้วยไร่-ห้วยขาหน้า อันเนื่องมาจากพระราชดำริ

10) โครงการพัฒนาป่าไม้ตามแนวพระราชดำริบ้านหญ้าคา

11) โครงการพัฒนาป่าไม้ตามแนวพระราชดำริบ้านด่าน

12) โครงการพัฒนาเพื่อความมั่นคงเฉพาะพื้นที่ป่าดงนาทาม

2.3.3.9 ส่วนประสานความร่วมมือด้านทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่า

1) ฝ่ายบริหารทั่วไป

2) ฝ่ายประสานความร่วมมือด้านทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่า

3) ฝ่ายการข่าว

4) ฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

2.3.3.10 กลุ่มงานวิชาการ

1) สวนรุกขชาติดงบังอี่

2) สวนรุกขชาติ 100 ปี กรมป่าไม้

3) สวนรุกขชาติอุบลวนารมย์

2.3.3.11 กลุ่มงานกฎหมาย

2.3.3.12 ศูนย์สารสนเทศและการสื่อสาร

2.3.3.13 หน่วยงานสังกัดส่วนกลาง

1) สถานีเพาะเลี้ยงสัตว์ป่าจุฬาภรณ์

2) ด่านตรวจสัตว์ป่าช่องเม็ก

3) ด่านตรวจสัตว์ป่าเขมราฐ

4) ด่านตรวจสัตว์ป่าช่องจอม

5) ด่านตรวจสัตว์ป่ามุกดาหาร

6) ศูนย์ปฏิบัติการไฟป่าอุบลราชธานี

7) ศูนย์สาธิตการพัฒนาและรณณรงค์การใช้หญ้าแฝกด่านป่าไม้ที่ 3 จังหวัดสุรินทร์

8) สวนพฤกษศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ดงฟ้าห่วน)

9) ศูนย์ปฏิบัติการภูมิสารสนเทศ (อุบลราชธานี) โครงการศูนย์พัฒนาและบริการกสิกรรม

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.3.4 อำนาจ หน้าที่ของหน่วยงานในพื้นที่ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

2.3.4.1 ส่วนอำนวยการ มีหน้าที่ดังนี้

1) งานสารบรรณส่วนกลางของ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

2) งานด้านการเงินและการบัญชีของ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

3) งานด้านบุคลากรของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

4) งานด้านนโยบายและแผนของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

5) งานอาคารสถานที่และการสื่อสารของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

6) งานด้านการพัสดุของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

7) งานอื่น ๆ ตามที่ผู้อำนวยการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี มอบหมาย

2.3.4.2 ส่วนประสานโครงการพระราชดำริและกิจการพิเศษ มีหน้าที่ดังนี้

1) งานแผนงานและงบประมาณ กำหนดแผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาการทำลายทรัพยากรป่าไม้และการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนในพื้นที่รับผิดชอบให้เกิดความสมบูรณ์ โดยยึดแนวทางตามแนวพระราชดำริ

2) งานประสานความร่วมมือ ผลักดันแนวพระราชดำริและประสานกับทุกภาคส่วนเพื่อแก้ไขปัญหาของราษฎรในพื้นที่ เพื่อให้คนอยู่ร่วมกับป่าอย่างยั่งยืน

3) งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ จัดแสดงนิทรรศการ ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ แนวพระราชดำริ และถ่ายทอดองค์ความรู้ทุกรูปแบบ

4) ประสานงานและสนับสนุนการเตรียมการรับเสด็จฯ ในพื้นที่รับผิดชอบและกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5) งานฎีกา ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาการขอพระราชทานพระมหากรุณา การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่รับผิดชอบร่วมกับสำนักราชเลขาธิการ สำนักพระราชวัง สำนักงาน ก.ป.ร. และหน่วยงานต่าง ๆ

6) งานขยายผลดำเนินกิจกรรม/โครงการ ที่เกี่ยวข้องกับการสนองงานพระราชดำริ พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนท้องถิ่นบนพื้นฐานการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพด้านป่าไม้ เสริมสร้างการเรียนรู้ ขยายผลการดำเนินงานตามแนวพระราชดำริและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่ชุมชน

7) งานโครงการพิเศษ ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมโครงการศูนย์พัฒนาและบริการกสิกรรม-ป่าไม้ หนองเต่า บ้านโพนสิม เมืองไกรสอนพรหมวิหาร แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและโครงการพิเศษอื่น ๆ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8) ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3.4.3 ส่วนอนุรักษ์และป้องกันทรัพยากร มีหน้าที่ดังนี้

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1) กำหนดแผนปฏิบัติงาน กำกับ ควบคุม ดูแลและประสานงานด้านการป้องกันและอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

2) ประสานการดำเนินการเกี่ยวกับคดีและของกลาง

3) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนอนุรักษ์ และป้องกันทรัพยากร สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 (อุบลราชธานี)

2.3.4.4 ส่วนควบคุมและปฏิบัติการไฟป่า มีหน้าที่ดังนี้

1) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแผนปฏิบัติงาน กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน

2) ศึกษา วิเคราะห์ กลยุทธ์ในการป้องกัน แก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน รวมทั้งเสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการควบคุมไฟป่าและหมอกควัน

3) ดำเนินการศึกษา วิจัยความรู้ทางวิชาการและวิทยาการสมัยใหม่ควบคู่กับภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการป้องกัน แก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน

2.3.4.5 ส่วนฟื้นฟูและพัฒนาพื้นที่อนุรักษ์ มีหน้าที่ดังนี้

4) กำหนดแผนปฏิบัติการรวมทั้งการกำกับ ควบคุม ดูแล และประสานงานด้านการปลูกป่า บำรุงดูแลรักษาสวนป่า การฟื้นฟูและพัฒนาระบบนิเวศในพื้นที่อนุรักษ์

5) ศึกษา วิเคราะห์ และปฏิบัติงานเพื่ออนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรและความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่อนุรักษ์

6) ดำเนินการด้านกิจกรรมชุมชนในพื้นที่อนุรักษ์ โดยสร้างจิตสำนึกและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

7) ดำเนินการจัดทำปรับปรุง สำรวจ ตรวจสอบความถูกต้องของแผนที่พื้นที่ป่า สำรวจออกแบบ และจัดทำหลักเขต แนวเขตป่า และระวังชี้ตรวจสอบแปลงที่ดินที่ติดต่อ คาบเกี่ยว หรืออยู่ในพื้นที่อนุรักษ์

8) ดำเนินการโครงการประชาคมเศรษฐกิจพอเพียงในพื้นที่ป่าไม้

9) ดำเนินการโครงการพุทธอุทยานในพื้นที่ป่าอนุรักษ์

10) ปฏิบัติงานร่วมหารือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

11) ดำเนินงานด้านกิจกรรมหรือโครงการพิเศษอื่น ๆ ในพื้นที่อนุรักษ์

2.3.4.6 ส่วนอนุรักษ์สัตว์ป่า มีหน้าที่ดังนี้

1) สำรวจติดตามประชากร สถานภาพ และการกระจายของสัตว์ป่า เฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อ ในสัตว์ป่า

2) วิเคราะห์และจำแนกสัตว์ป่า ซากสัตว์ป่า และผลิตภัณฑ์ที่ทำจากสัตว์ป่า รวบรวมตัวอย่างสัตว์ป่า เก็บรักษาซากสัตว์ป่าของกลาง รวมทั้งการเคลื่อนย้าย และทำเครื่องหมายสัตว์ป่า

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

3) รวบรวมระเบียบ หลักเกณฑ์ ประกาศและกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สัตว์ป่า

4) กำกับ ดูแล ควบคุมและปฏิบัติงานด้านการอนุญาตเกี่ยวกับสัตว์ป่า

5) ศึกษา ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาวิชาการด้านสัตว์ป่า ความหลากหลายทางชีวภาพรวมทั้งศึกษาผลกระทบต่อระบบนิเวศและสัตว์ป่า

6) จัดทำ ควบคุม ดูแล และพัฒนาฐานข้อมูลสุขภาพสัตว์ป่า

7) ตรวจรักษาให้คำแนะนำ ดูแลสุขภาพสัตว์ป่าของกลาง และสัตว์ป่าคุ้มครองที่ได้มีการแจ้งครอบครองถูกต้องตามกฎหมาย

8) รับแจ้งเหตุและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสัตว์ป่า

9) เฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อในสัตว์ป่า

10) ประสานงานในการจัดทำแผนการบริหารการจัดการพื้นที่ของหน่วยงานด้านการอนุรักษ์สัตว์ป่าให้เป็นไปตามหลักวิชาการ กฎหมาย และนโยบายที่ได้รับมอบหมาย

11) ดำเนินการให้มีการสำรวจ จัดตั้ง ขยายหรือเพิกถอนพื้นที่อนุรักษ์สัตว์ป่าตามกฎหมาย

12) พิจารณากลั่นกรองและเสนอความเห็นในการอนุญาตใช้ประโยชน์ในพื้นที่อนุรักษ์สัตว์ป่า

13) ประสานงานในด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกับประชาชนในพื้นที่อนุรักษ์สัตว์ป่า

14) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการเผยแพร่ การประชาสัมพันธ์และสื่อความหมาย ด้านการอนุรักษ์สัตว์ป่า

15) ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก การมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์การต่าง ๆ เพื่อการอนุรักษ์สัตว์ป่า

16) การจัดทำฐานข้อมูล บริการข้อมูลให้คำปรึกษา ตลอดจนจัดทำเอกสารเผยแพร่สื่อต่าง ๆ จัดนิทรรศการ และถ่ายทอดความรู้ด้านสัตว์ป่า

17) พัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์สัตว์ป่า ให้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

18) วิเคราะห์และจัดทำแผนงบประมาณ ตลอดจนรวบรวมฐานข้อมูล สถิติการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของส่วนอนุรักษ์สัตว์ป่า

19) กำกับดูแลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติงาช้าง พ.ศ. 2558 มาตรา 6 ที่เกี่ยวข้องกับ การแจ้งครอบครองงาช้าง การโอนย้ายสถานที่ครอบครองงาช้าง การขออนุญาตแปรรูปผลิตภัณฑ์งาช้าง

20) กำกับดูแลผู้ประกอบการร้านค้างาช้าง รับคำขออนุญาตค้างาช้าง ตรวจสอบคำอนุญาตและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ลงทะเบียนรับคำขออนุญาตและออกไปรับคำขออนุญาตออกใบอนุญาตจัดทำเครื่องหมายในกรณีที่ผู้ค้างาช้างร้องขอ รับแจ้งย้ายสถานที่ค้างาช้าง ตรวจสอบความเหมาะสมของสถานที่ ค้างาช้าง รับแจ้งกรณีผู้ค้างาช้างประสงค์จะเลิกค้างาช้าง

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

21) จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนผู้ครอบครองงาช้าง ผู้ค้างาช้าง และงาช้างของกลางตามกฎกระทรวง และประกาศกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ลงทะเบียนรับแจ้งการครอบครองงาช้างออกเอกสารรับแจ้งการครอบครอง ออกใบรับรองการครอบครอง รับแจ้งโอนการครอบครอง เปลี่ยนแปลงสถานที่ แปลสภาพหรือเปลี่ยนรูปร่างงาช้าง จัดทำเครื่องหมายงาช้าง

22) ตรวจปราบปรามการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติงาช้าง พ.ศ. 2558 โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการหาข่าวและปราบปรามการลักลอบค้างาช้างที่ผิดกฎหมาย และประสานงานสายตรวจผู้ประกอบการค้างาช้าง ในการจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบให้กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ทราบ

23) เสริมสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควบคุมการค้างาช้าง ผู้ประกอบการค้างาช้าง และประชาชนผู้สนใจ และจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3.4.7 ส่วนอุทยานแห่งชาติ มีหน้าที่ดังนี้

1) ตรวจสอบ ควบคุม กำกับ และดูแลการปฏิบัติงานของส่วนอุทยานแห่งชาติ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายเงินตามที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กำหนด

2) บริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานของส่วนอุทยานแห่งชาติ อุทยานแห่งชาติ และวนอุทยานในสังกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3.4.8 ส่วนจัดการต้นน้ำ มีหน้าที่ดังนี้

1) สำรวจและประเมินทรัพยากรป่าไม้และสมรรถนะที่ดินป่าไม้ในพื้นที่ต้นน้ำ

2) จัดทำสาระบบการใช้ที่ดินในพื้นที่ต้นน้ำ

3) จัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์พื้นที่ต้นน้ำ

4) กำหนดรูปแบบ เทคนิค และวิธีปฏิบัติในการจัดการ อนุรักษ์ ฟื้นฟู ดิน น้ำ และป่าไม้

5) ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ข้อมูลและเตือนภัยพิบัติของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

6) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาการบริหารจัดการ ฟื้นฟูระบบนิเวศความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ต้นน้ำ และพัฒนารูปแบบการอนุรักษ์ และจัดการต้นน้ำแบบบูรณาการ

7) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการอนุรักษ์การจัดการต้นน้ำ ความวิกฤตของลุ่มน้ำ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของต้นน้ำ และจากการใช้พื้นที่ต้นน้ำตลอดจนหาวิธีป้องกันและแก้ไขหรือลดความรุนแรงที่จะเกิดขึ้น

8) สำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ สังคม และทัศนคติของชุมชนต้นน้ำ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

9) กำหนดรูปแบบ เทคนิคและวิธีปฏิบัติของการมีส่วนร่วม และเครือข่ายในการส่งเสริมชุมชนต้นน้ำเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อลดมลพิษ โดยการสร้างพื้นฐานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนต้นน้ำ

10) กำหนดรูปแบบเทคนิคและวิธีปฏิบัติในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อสร้างจิตสำนึกและประชาสัมพันธ์ให้กับชุมชนต้นน้ำ

11) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย พัฒนารูปแบบการใช้ประโยชน์ที่ดิน ลักษณะภูมิปัญญาพื้นบ้าน การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และการจัดการต้นน้ำของชุมชน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและลดปัญหาข้อขัดแย้งของชุมชน

12) ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ และให้บริการงานด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์และจัดการพื้นที่ต้นน้ำ

2.3.4.9 ส่วนประสานความร่วมมือด้านทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่า มีหน้าที่ดังนี้

1) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันด้านมาตรการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง อุปสรรคด้านทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่า

2) สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3) ส่งเสริมให้ความรู้ชุมชนท้องถิ่นในการดูแลรักษาหวงแหนทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่า

4) สร้างแนวร่วมและเครือข่ายในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่า โครงการราษฎรอาสาสมัครพิทักษ์ป่า (รสทป.) หมู่บ้านพิทักษ์ป่ารักษาสิ่งแวดล้อม (อส.อส.) เรดด์พลัส

2.3.4.10 กลุ่มงานวิชาการ มีหน้าที่ดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความหลากหลายทางชีวภาพ ทั้งพรรณไม้ เห็ดรา สัตว์ป่า และแมลง ที่อยู่ ในพื้นที่อนุรักษ์ และพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

2) บริหารจัดการความหลากหลายทางชีวภาพแบบบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3) กำหนดพื้นที่แหล่งอนุรักษ์ไม้ ทั้งในและนอกถิ่นอาศัย เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรหลากหลาย ทางชีวภาพที่สำคัญ

4) ดำเนินโครงการสำรวจความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ให้เป็นไปตามแผนงาน ที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กำหนด

5) ดำเนินการกิจกรรมนำร่องพัฒนาชุมชนในพื้นที่คุ้มครอง ในการจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน และเพิ่มพื้นที่ป่าในการกักเก็บคาร์บอนด้วยกลไกเรดด์พลัส

6) ดำเนินกิจกรรมเตรียมความพร้อม และเสริมความแข็งแกร่ง และพัฒนาเทคนิคการดำเนินกิจกรรมกลไกเรดด์พลัส

7) ดำเนินกิจกรรมสำรวจ ศึกษาและประเมินการเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศและการกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่ป่า

2.3.4.11 กลุ่มงานกฎหมาย มีหน้าที่ดังนี้

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1) ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการป่าไม้

2) ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย ตอบปัญหาข้อกฎหมายและระเบียบของทางราชการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดทางแพ่งและทางอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

2.3.4.12 ศูนย์สารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ดังนี้

1) พัฒนาฐานข้อมูลเพื่อบริหารจัดการ (MIS) จัดทำเว็บไซต์หน่วยงาน ปรับปรุงข้อมูลข่าวสาร ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์และอินเตอร์เน็ตแจ้งเวียนให้แต่ละหน่วยงานในสังกัดทราบ

2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) โดยการสำรวจ รวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการต่าง ๆ และให้บริการจัดทำแผนที่กับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด

3) ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ส่งเสริม และพัฒนาทักษะ โดยการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ จัดนิทรรศการ อบรม แนะนำ และถ่ายทอดความรู้แก่ข้าราชการและพนักงานที่ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือสารสนเทศต่าง ๆ

2.3.5 ระบบสวัสดิการของบุคลากรสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 9 อุบลราชธานี

ปัจจุบันกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติภารกิจของบุคลากรในสังกัดกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่พิทักษ์ป่า จึงได้มีการพูดคุยหารือกับ 3 กรม ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่พิทักษ์ป่า ได้แก่ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กรมป่าไม้ และกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2563: เว็บไซต์) ในการร่วมกันสร้างและพัฒนาระบบสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่พิทักษ์ป่าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ และภารกิจที่เสี่ยงอันตราย เพราะต้องเผชิญกับผู้ลักลอบกระทำความผิดสัตว์ป่า หรือโรคภัยไข้เจ็บ ที่มาจากการลาดตระเวน โดยจัดตั้งเป็นมูลนิธิพิทักษ์ป่าและรักษาทะเลขึ้นมาเพื่อเจ้าหน้าที่ รวมทั้งครอบครัวของผู้ปฏิบัติงานพิทักษ์ป่า ให้มีสวัสดิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานและดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2564: เว็บไซต์)

เกณฑ์สวัสดิการ การช่วยเหลือบุคลากรในสังกัดกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2564: เว็บไซต์) มีดังนี้

2.3.5.1 เงินกองทุนช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่ประสบภยันตรายในการปฏิบัติหน้าที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

เสียชีวิต	รายละไม่เกิน	30,000 บาท
บาดเจ็บสาหัส	รายละไม่เกิน	20,000 บาท
บาดเจ็บ	รายละไม่เกิน	10,000 บาท

2.3.5.2 สวัสดิการการสงเคราะห์สมาชิกสวัสดิการและผู้ปฏิบัติงานให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2562: เว็บไซต์)

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เสียชีวิต	รายละไม่เกิน	500,000 บาท
บาดเจ็บสาหัส	รายละไม่เกิน	350,000 บาท
บาดเจ็บ	รายละไม่เกิน	200,000 บาท
อื่น ๆ (ตามมติ)	รายละไม่เกิน	100,000 บาท

2.3.5.3 มูลนิธิสืบนาคะเสถียร (กองทุนเพื่อผู้พิทักษ์ป่า)

เสียชีวิต พิจารณาช่วยเหลือทุนการศึกษาบุตรทุกคน เดือนละ 1,000 บาท (ปีละ 12,000 บาท/คน) จนจบปริญญาตรี

ช่วยเหลือค่าทำศพ ไม่เกินรายละ 20,000 บาท (เงื่อนไขเป็นไปตามข้อพิจารณาของมูลนิธิฯ)

บาดเจ็บ/พิการ/ทุพพลภาพ (ไม่สามารถปฏิบัติงานได้) ช่วยเหลือรายละไม่เกิน 20,000 บาท

บาดเจ็บ (สามารถกลับมาปฏิบัติงานได้) ช่วยเหลือรายละไม่เกิน 10,000 บาท

2.3.5.4 สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ว่าด้วยสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือสมาชิกเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

เสียชีวิต	รายละ	20,000 บาท
ทุพพลภาพ	รายละ	20,000 บาท
บาดเจ็บสาหัส	รายละ	10,000 บาท

ทั้งนี้กรณีเสียชีวิต บาดเจ็บสาหัส บาดเจ็บ ป่วย ที่เป็นที่ประจักษ์ให้จ่ายเงินได้ทันทีตามจริงแต่ไม่เกินที่กำหนด หากกรณีที่ไม่เป็นที่ประจักษ์ให้นำเข้าคณะกรรมการพิจารณา

นอกจากสวัสดิการของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และมูลนิธิต่าง ๆ ยังได้มีการเพิ่มสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติภารกิจในการออกลาดตระเวน ขึ้นมาในรูปแบบของเงินล่วงเวลา โดยกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จะให้เงินล่วงเวลาแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ รวมทั้งสิ้น 14 วัน คิดเป็นวันละ 200 บาท เฉลี่ย เดือนละ 2,800 บาท ต่อคน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

ประสาน เห็นประเสริฐ (2553) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้” ในประเด็นปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน และปัจจัยบำรุงรักษา 7 ด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านการยอมรับนับถือและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา 7 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านนโยบายการบริหารงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานและด้านการปกครองบังคับบัญชา ตามลำดับ

มนูญ ชุ่มใจ (2556) ศึกษา “แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอานวยการสังกัดกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ รองลงมาคือ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน และการมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของเจ้าหน้าที่

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

อาคม เกสร (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ วิทยาการตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจวิทยาการ ตำรวจมีความพึงพอใจใน ด้านนโยบายและการบริหารงานความมั่นคงของงานความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ นับถือ และลักษณะของงาน ตามลำดับ ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การพิจารณาความดีความชอบของผู้บังคับบัญชา ควรพิจารณาด้วยความเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้มาก สำหรับความต้องการส่วนใหญ่มีความต้องการงบประมาณ สวัสดิการ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และต้องการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อิทธิพล กริสว่าง (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ผลการศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงปลอดภัย ความยุติธรรมในหน่วยงานส่วนมากพนักงานสอบสวนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ปานกลาง โดยมีแรงจูงใจสูงสุดเรื่องการบรรจุแต่งตั้งเลื่อนยศตำแหน่งควรพิจารณาจากปริมาณ และคุณภาพของสานวนการสอบสวน และมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุดเรื่องโอกาสที่จะได้รับการคัดเลือกให้ไปฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ สำหรับปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติและสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ส่วนมากพนักงานสอบสวนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ปานกลาง โดยมีแรงจูงใจสูงสุด เรื่องการจัดจำนวนพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมกับจำนวนคดีที่ได้รับในแต่ละปี และมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุดเรื่องของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีไม่เพียงพอ ในส่วนของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานอื่นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ส่วนมากพนักงานสอบสวน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมเป็นไปด้วยดี และปัจจัยด้านเงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการของหน่วยงาน ส่วนมากพนักงานสอบสวนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ปานกลาง โดยมีแรงจูงใจสูงสุดเรื่องเงินเดือนและค่าตอบแทน ควรปรับให้เทียบเท่ากับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรมเดียวกัน และมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุดเรื่องสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันยังไม่เหมาะสม

ธัญญนิตย์ นาคสินธุ์ (2549) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลตราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายพยาบาลวิชาชีพสังกัดโรงพยาบาลตราด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรสายพยาบาลวิชาชีพ สังกัดโรงพยาบาลตราด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด มีปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายพยาบาลวิชาชีพ สังกัด โรงพยาบาลตราด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราดด้านปัจจัยค้ำจุนที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ด้านความมั่นคงในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ณัฐวัตร สนหอม (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

แนวคิดเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน (Employee Passion) ของ The Ken Blanchard Companies เริ่มขึ้นตั้งแต่งานวิจัยชิ้นแรกของพวกเขาที่ได้สร้างโมเดล The Leadership-Profit Chain ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เกิดจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ตั้งแต่ปี 1980 จนถึงปี 2005 และได้ค้นพบว่ากุญแจสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทคือ กลยุทธ์และการปฏิบัติงานของผู้นำ ในทางกลับกัน ความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานนี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในสินค้าของผู้บริโภค (Customer Devotion) และจะทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งขึ้น (Organizational Vitality) ในงานวิจัยชิ้นนี้ The Ken Blanchard Companies ได้ให้ความหมาย ความรัก มุ่งมั่น และทุ่มเทของพนักงานว่าเป็นความรู้สึกเชิงบวกในความคิด จิตใจ และความรู้สึกของพนักงานซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยทั้ง 8 ประการ ได้แก่ (1) การรับรู้คุณค่าหรือความหมายของงานที่ทำ (Meaningful Work or Perceptions of Worthwhile Work) (2) ความมีอิสระในความคิดและการตัดสินใจในหน้าที่การทำงานที่ตนรับผิดชอบ (Autonomy) (3) ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (Collaboration) (4) ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ (Growth) (5) ความยุติธรรมในการทำงาน (Fairness) (6) การเป็นที่ยอมรับและรู้จักในองค์กรและสังคมรอบข้าง (Recognition) (7) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Connectedness to Colleagues) และ (8) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Connectedness to Leader) จากทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรม (Behavior) อย่างการระมัดระวังอย่างรอบคอบในการทำงาน (Discretionary Effort) ความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว (Long-Term Commitment) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Peak Performance) อัตราการลาออกจากงานลดลง (Low Turnover) และเกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของและต้องการเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร (Tenure) สถาบันเคน บลานชาร์ด (จุฑาจิตร ประดิษฐ์เจริญ. 2559: 20; อ้างอิงจาก The Ken Blanchard Companies, 2016: 1-2)

อรทัย วงศ์เพ็ชร (2562: 152-166) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 263 คน ผลพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 มีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.695-0.847 โดยปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา ปัจจัยด้านรายได้ ปัจจัยด้านขนาดของโรงเรียน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ธาริกา พงษ์สิทธิกาญนา, 2561 ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็น นักบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 291 คน ผลพบว่า อายุ สถานภาพ สมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์

การเป็นนักบินพาณิชย์ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศ ค่าเฉลี่ยนอยู่ที่ 4.01 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 และด้านเงินเดือนมีผลต่อการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 ตามลำดับ

อาจารีย์ ประจวบเหมาะ, รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และใกล้รุ่ง กระแสร์สินธุ์ (2560) ทำการวิจัยเรื่อง กำลังขวัญ แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 230 คน และผู้บริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จำนวน 15 คน ผลพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

นิธิเมธ หัศไทย (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านระดับราชการ สถานภาพสมรส และรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักเขตบางขุนเทียนที่ระดับนัยสำคัญ .05

พเนตร ศรีประทุม (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ราชาปอร์ชเลน จำกัด ผลการศึกษา พบว่า การศึกษามีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Purba and Ananta (2018: 263-274) ทำการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงาน ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อความตั้งใจลาออกของเจนเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 58 คน ในประเทศอินโดนีเซีย ผลพบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในงาน แต่ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน และความผูกพันในงานไม่ได้มีผลกระทบทางตรงต่อความตั้งใจลาออก ในขณะที่ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น การเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้พนักงานมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน และส่งผลให้ความตั้งใจลาออกลดลง

Gaatha and Jyotsna (2017: 50-69) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความทุ่มเทในการทำงานของชาวอินเดียเจนเนอเรชั่นวาย โดยมีตัวแปรเป็นวามสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกและทัศนคติในการก้าวหน้าในอาชีพ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเจนเนอเรชั่นวายหลากหลายอุตสาหกรรมในอินเดีย จำนวน 255 คน ผลพบว่า ทัศนคติในการก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน ดังนั้น เมื่อมีระดับทัศนคติในการก้าวหน้าในอาชีพสูงจะมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน และความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานยังมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก รวมทั้งยังเป็นตัวแปรสื่อกลางระหว่างพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกและทัศนคติในการก้าวหน้าในอาชีพ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Zigarmi et al. (2009) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความมุ่งมั่นปรารถนาอย่างแรงกล้าในงานของพนักงาน (Employee Work Passion) โดยการสำรวจตัวอย่างบุคลากรที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมและขนาดองค์กรที่แตกต่างกันทั่วโลกจำนวน 447 คน ผลพบว่า (1) การใช้ความเพียรและมานะอดทนได้รับอิทธิพลจากปัจจัยงานด้านความหลากหลายในงานและความเป็นอิสระในการทำงาน และปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด (2) การอุทิศตนเพื่อผลงานที่ดีเลิศ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยงาน ด้านวามหลากหลายในงาน คุณค่าและความหมายของงาน และความเป็นอิสระในการทำงาน (3) การให้การรับรององค์การในด้านบวก ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานและปัจจัยงานด้านความเป็นอิสระในงานมากที่สุด (4) การอยู่กับองค์กร ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยองค์กรด้านความก้าวหน้าในงาน, ความเป็นธรรมในการกระจายทรัพยากร ค่าตอบแทน รวมถึงภาระงาน และปัจจัยงานด้านความเป็นอิสระในงาน และ (5) การแสดงออกถึงความเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านความหลากหลายในงานกับความเป็นอิสระในการทำงานมากที่สุด

จากการศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ทำให้ได้ทราบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความเต็มใจในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังที่ Zigarmi et al. (2009) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในการทำงาน 3 ปัจจัยงาน ประกอบด้วย อำนาจในการตัดสินใจ ทำงานที่มีคุณค่า การให้ข้อมูลป้อนกลับด้านการปฏิบัติงาน ความสมดุลของภาระงาน และความหลากหลายของงาน ปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย ความร่วมมือในการทำงาน ความคาดหวังในผลปฏิบัติงานโอกาสความก้าวหน้าในงาน ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ และความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ปัจจัยความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ซึ่งเป็นความรู้สึกเชิงบวกต่อการทำงาน เช่น ความภาคภูมิใจในตนเอง หรือความรู้สึกพึงพอใจในงาน สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นปรารถนาอย่างแรงกล้าในงานของพนักงาน (Employee Work Passion) ดังนั้นองค์กรถือว่ามีส่วนร่วมสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยผลักดันหรือส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน รับรู้ และเห็นคุณค่าในงานที่ทำผ่านการบริหาร และการจัดการที่ดี จึงสรุปได้ว่า การแสดงออกถึงพฤติกรรมความมุ่งมั่นปรารถนาอย่างแรงกล้าในงานในระดับที่แตกต่างกันของพนักงาน เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมของการทำงานที่พนักงานได้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละปัจจัย

อ้างอิง / แหล่ง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	Zigarmi et al. (2016)	Herzberg (1987)	DeCenzo and Robbins (2002)	Mondy and Noe (2005)	Bohlander, Snell and Sherman (2001)	Moos (1974)	Schultz (2002)	Fulmer (1974)	Rue and Byars (2000)	Liden and John (1998)	Harris and Ogbonna (2006)	Gattiker and Larwood (1986)	นุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สาระภูมิ (2559)	อรปรีณ์ จุลัยยานนท์ (2559)	ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2533)	ชลธิชา สว่างมนตร (2542)	ละออ หุตางกูร (2534)	กุญชรี ค้าขาย (2555)	สุนันทา เปรมศรี (2557)	กรองกาญจน์ ต่านรัตนะ (2557)	ประสาน เท็นประเสริฐ (2553)	มนัญญ ชุ่มใจ (2556)	อิทธิพล กริสว่าง (2553)	ณัฐวัตร สนหอม (2550)
ปัจจัยด้านงาน (Job Factors)																								
อำนาจในการตัดสินใจ	✓	✓				✓						✓									✓			
ทำงานที่มีคุณค่า	✓					✓						✓	✓		✓	✓	✓				✓			
การให้ข้อมูลป้อนกลับด้านการปฏิบัติงาน	✓					✓	✓	✓	✓	✓		✓						✓	✓		✓	✓		
ความสมดุลของภาระงาน	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓	✓		✓		✓	✓			✓	✓
ความหลากหลายของงาน	✓		✓					✓	✓			✓		✓	✓	✓					✓		✓	✓
ปัจจัยด้านองค์การ (Organization Factors)																								
ความร่วมมือในการทำงาน	✓	✓											✓		✓									
ความคาดหวังในผลปฏิบัติงาน	✓				✓			✓		✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓		✓	✓	
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	✓	✓				✓			✓	✓		✓		✓	✓						✓	✓	✓	✓
ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ	✓								✓		✓										✓		✓	
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	✓	✓					✓					✓		✓	✓			✓	✓	✓				
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ (Relationship Factors)																								
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓	✓											✓		✓									
การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	✓				✓			✓		✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓		✓	✓	

คณะบริหารธุรกิจ ม.หอการค้าไทย