



ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



เรวัต ปันโน

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดย
เรวัต ปันโน

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

T Ak

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ อภิโรชนานนท์)

วันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อรุณี ยศปติง

(อาจารย์ ดร.อรุณี ยศปติง)

วันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อิมล งามพรม

(รองศาสตราจารย์ ดร.จงกลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

อิมล งามพรม

(รองศาสตราจารย์ ดร.จงกลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

จตุพร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพร วาฤทธิ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 21 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นายเรวัต ปันโน
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพงษ์ อวิโรธนานนท์

บทคัดย่อ

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลังคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และศึกษาถึงระดับความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลังคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จำนวน 65 ชุด ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ในตำแหน่งงานเป็นพนักงานชั่วคราว โดยการศึกษาปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตที่มีผลต่อการทำงานของพบว่าอยู่ในระดับมาก คือ ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศ ชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบในชีวิต ส่วนปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้าน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ส่วนปัจจัยอนามัยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

Title	Motivation Factors Effecting Work Performance of Treasury Personnel, Faculty of Medicine, Chiang Mai University
Author	Mr. Rawat Panno
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Dr. Thatphong Awirothananon

ABSTRACT

This study aimed to explore motivation factors effecting work performance of treasury personal, Faculty of medicine, Chiang Mai University and a level of basic needs effecting their work performance. A set of questionnaires was used for data collection administered with 65 treasury personal. Findings showed that most of the respondents were female, 21-30 years old, bachelor's degree holders, temporary employees, and their years of service was more than 5 years. It was found that there was a high level of basic needs effecting work performance of the respondents. That was, they needed for prestige, fame, learning, and successful life. There were 4 aspects of motivation factors effecting work performance of the respondents which were found at a high level: prestige, task form, responsibility. and progress. Factors reducing dissaiafaction found at a moderate level were salary, fringe benefits, and future promotion opportunity. The following were found at a high level of satisfaction : relationships with co-workers, career status, policy and management, wore condition, career security, and supervision.

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพงษ์ อวิโรชนานนท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร และรองศาสตราจารย์ ดร.จกกลบดินทร์ แสงอาสภวิริยะ กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดช่วยตรวจสอบแก้ไขจนกระทั่งสำเร็จเป็นการค้นคว้าอิสระอย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ฉายาตีพื่อน้อง ผู้บริหารบริษัท 89 พลีนารี จำกัด และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความรักความห่วงใย เป็นกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ ทำให้ผู้วิจัยมีพลังในการเรียนรู้จนสามารถสำเร็จการศึกษา และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ รุ่นที่ 19 ทุกท่าน ที่ได้ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา

เรวัต ปันโน
กรกฎาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร	7
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทสรุป	26
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย	29
สถานที่ดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
ขอบเขตด้านเนื้อหา	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	31

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	38
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่เป็น ตัวกระตุ้นในการทำงาน	46
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	61
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการวิจัย	71
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	81
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	94

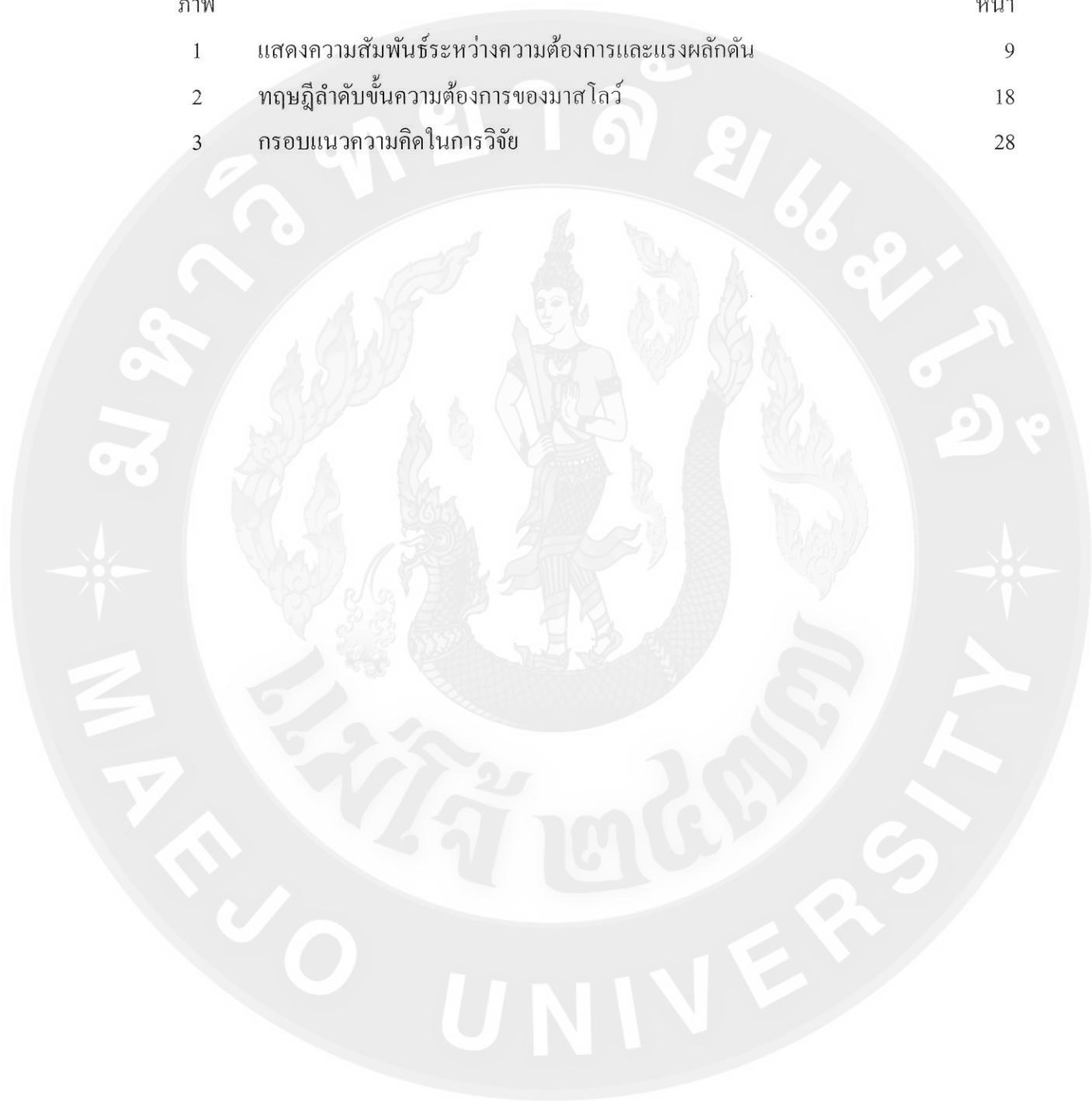
สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	เปรียบเทียบค่ารักษาพยาบาล	2
2	สัดส่วนการลาออกของพนักงานงานคลังคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในช่วงปี พ.ศ. 2550 – 2556	3
3	ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	19
4	สรุปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
5	จำนวนบุคลากรงานคลัง	29
6	สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	34
8	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	35
9	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	35
10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	36
11	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงานของ พนักงานงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	36
12	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	37
13	สรุปสรุปความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	38
14	ความต้องการทางสรีระ	39
15	ความต้องการความปลอดภัย	40
16	ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	41
17	ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศ ชื่อเสียง	42
18	ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	43
19	ความต้องการทางสุนทรีย์	44
20	ความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบในชีวิต	45
21	สรุปปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน	46
22	ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	47
23	ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	48

ตาราง		หน้า
24	ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	49
25	ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	50
26	ปัจจัยด้านความก้าวหน้า	51
27	สรุปปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย	52
28	ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	53
29	ปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	54
30	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	55
31	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	56
32	ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ	57
33	ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	57
34	ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน	58
35	ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	59
36	ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน	59
37	ปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	60
38	สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ	61
39	ปัญหาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	62
40	ปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน	63
41	ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	63
42	ปัญหาด้านการได้รับความรับผิดชอบ	64
43	ปัญหาด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน	64
44	ปัญหาด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กร	65
45	ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา	66
46	ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	67
47	ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน	67
48	ปัญหาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	68
49	ปัญหาด้านสภาพการทำงาน	69
50	ปัญหาด้านเรื่องราวส่วนตัว	69

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน	9
2	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	18
3	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	28



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ธุรกิจโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่มีการปรับตัวอย่างหนักกับแรงเสียดทานของปัจจัยลรอบด้าน รวมถึงการแข่งขันของผู้เล่นในตลาดที่เปิดศึกช่วงชิงมูลค่าตลาดมหาศาลถึง 100,000 ล้านบาท ในแต่ละปีกลุ่มที่มีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเครื่องมือการรักษาทันสมัยและการบริการครบวงจรตอบรับผู้บริโภคได้ในทุกด้าน ไม่ใช่ตัวชี้วัดความสำเร็จการที่เน้นการบริการที่ครบวงจร ต้องผสมผสานเรื่องจุดขายเฉพาะด้านขึ้นมาอย่างลงตัว อันจะเป็นกุญแจไขทางแห่งความสำเร็จระยะยาว แม้การแบ่งกลุ่มผู้เล่นในตลาดเป็น 2 กลุ่มคือ โรงพยาบาลเฉพาะทางและโรงพยาบาลทั่วไป อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลเอกชนเกือบทุกโรงต่างเร่งปรับภาพลักษณ์สร้างจุดขายความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขึ้นมาเป็นกลยุทธ์แข่งขันใหม่ ซึ่งแตกต่างจากที่ผ่านมาเน้นการบริการครบวงจรในทุกด้าน (One Stop Service) ไม่ว่าจะเป็นการรักษาทุกโรค บริการที่พักกับคนไข้ และญาติในลักษณะลงสเตย์การนำเสนอท่องเที่ยว และร้านอาหารรวมไปถึงบริการร้านค้าปลีกรูปแบบต่างๆ สถาบันการเงินอยู่ภายใน โรงพยาบาลปัจจุบันรูปแบบในการทำตลาดของโรงพยาบาลเปลี่ยนไปตามไลฟ์สไตล์เศรษฐกิจ และภาวะสิ่งเร้าจุดเปลี่ยนสำคัญคือ โรงพยาบาลจำนวนมากสร้างภาพลักษณ์ใหม่เป็น โรงพยาบาลที่ครบวงจร (Specialist Hospital) ต่างมุ่งเปิดศูนย์บริการเฉพาะ (Personalize Marketing) เพื่อเสริมบริการให้เป็น โรงพยาบาลเฉพาะทางที่ครบวงจร (One Stop Service Specialist Hospital) รูปแบบการทำตลาดจะมีลักษณะของการบริการครบวงจร (One Stop Service) เกี่ยวกับการแพทย์ การต้อนรับการจับมือกับทัวร์ท่องเที่ยวและร้านอาหาร เพื่อสร้างความหลากหลายและครบวงจรให้มากขึ้น กลยุทธ์ราคาผ่านรูปแบบแพ็คเกจราคาพิเศษหรือส่วนลด ล้วนถูกนำมาใช้ในแข่งขันแทบทั้งสิ้น การเปิดบริการครบวงจรทุกรูปแบบ มีการดึงจุดขายหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขึ้นมา เป็นตัวสร้างภาพลักษณ์ให้กับแบรนด์ จะเป็นผลดีระยะยาวในการที่ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจในภาพลักษณ์ดังกล่าวมากขึ้น ในปัจจุบันมีหลายประเทศที่มีนโยบายสร้างรายได้โดยการสนับสนุนธุรกิจบริการรักษาพยาบาลให้กับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ โรงพยาบาลเอกชนของประเทศต่างๆ ในเอเชียไม่ว่าจะเป็นสิงคโปร์ ฮองกง มาเลเซีย และอินเดีย ซึ่งต่างก็มุ่งไปที่คนไข้ชาวยุโรป และเอเชีย โดยเฉพาะญี่ปุ่น จีน อาเซียน และตะวันออกกลาง เช่นเดียวกับไทย (ศูนย์บริการข้อมูลการค้า การลงทุนจังหวัดเชียงใหม่, 2554: ระบบออนไลน์)

ตาราง 1 เปรียบเทียบค่ารักษาพยาบาล

(หน่วย : บาท)

Procedure (2007)	USA	Singapore	Thailand	India
Hip Replacement	24,000	15,000	10,000	6,300
Breast Augmentation	10,000	8,000	3,150	2,200
Spinal Fusion	62,000	9,000	7,000	5,500
Coronary Angioplasty	41,000	11,250	4,150	3,500

ที่มา: สมาคมโรงพยาบาลเอกชน (2554: 15)

จากข้อมูลตาราง 1 จะเห็นได้ว่าแม้ไทยจะมีข้อได้เปรียบจากค่ารักษาพยาบาลที่ต่ำกว่าประเทศคู่แข่งอย่างสิงคโปร์ แต่ประเทศไทยยังมีจุดอ่อนอยู่หลายประการ โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์และทักษะด้านภาษาต่างประเทศที่เป็นข้อจำกัด ซึ่งจุดอ่อนดังกล่าวถือเป็นจุดเด่นของประเทศคู่แข่ง ทำให้ไทยกลายเป็นผู้ตามในด้านการแข่งขัน ดังแสดงในตาราง (สมาคมโรงพยาบาลเอกชน, 2558: 15)

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็น โรงพยาบาลในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีชื่อเดิมคือคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลนครเชียงใหม่ ก่อตั้งขึ้นในสังกัดมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ (มหาวิทยาลัยมหิดลในปัจจุบัน) และเป็นโรงเรียนแพทย์แห่งที่ 3 ของประเทศไทย ต่อจากคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล และคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ หรือคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปัจจุบัน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เป็น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับสองรองจากโรงพยาบาลศิริราช และมีความเป็นมาดังนี้ (งานคลัง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, 2528: ระบบออนไลน์)

งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริการการเงิน การคลัง ในส่วนของคณะแพทยศาสตร์ทั้งหมดมีทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินรายรับจากการจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล เงินรายได้มหาวิทยาลัยจากค่าหน่วยกิตของนักศึกษา รวมถึงเงินกองทุนและเงินที่ได้รับบริจาค และเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการให้บริการทางการเงินของคณะแพทยศาสตร์ และ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ทั้งระบบ ตั้งแต่รับเงินรายได้จ่ายค่าใช้จ่ายดำเนินการบริหารจัดการด้านการเงินให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดทำข้อมูลและรายงานทางการเงินงบประมาณที่เป็นมาตรฐาน ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการ

วางแผน และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครเชียงใหม่, 2558: ระบบออนไลน์)

ตาราง 2 สัดส่วนการลาออกของพนักงานงานคลังคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในช่วงปี พ.ศ. 2550 - 2556

ปีงบประมาณ	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนพนักงานที่ลาออก	จำนวนพนักงานที่ลาออกร้อยละ
2550	60	1	1.67
2551	62	2	3.23
2552	61	1	1.64
2553	63	3	3.17
2554	63	2	4.76
2555	64	2	3.22
2556	65	3	4.62

ที่มา: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2556: 3)

จากข้อมูลตาราง 2 จะเห็นได้ว่างานคลัง คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประสบปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าดูจากตารางจะดูเหมือนมีจำนวนพนักงานลาออกน้อย แต่มีข้อสังเกตว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่ลาออกเป็นพนักงานที่อายุน้อย มีทักษะความรู้ ความสามารถที่ทันสมัย และสามารถพัฒนาความรู้เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการบริการของโรงพยาบาลในอนาคตได้ จึงทำให้งานคลัง ประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้สมัยใหม่ ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการสรรหาและพัฒนาทักษะให้กับพนักงานใหม่ เพื่อให้ปัญหาดังกล่าวลดลง งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงต้องพยายามสร้างความพึงพอใจของพนักงานที่มีผลต่อบรรยากาศของพนักงานเพื่อให้อยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน และให้การทำงานเกินประสิทธิภาพสูงสุด

ทรัพยากรมนุษย์จัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในการบริหารองค์กรจะบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น เริ่มจากมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะแบ่ง

ทรัพยากรมนุษย์เป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนที่บุคคลจะเข้ามาอยู่ในองค์กร ระยะที่บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร และระยะที่บุคคลนั้นพ้นสภาพการทำงานในองค์กร โดยระยะที่บุคคลปฏิบัติงานในองค์กรนั้นถือว่าเป็นระยะที่มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเป็นช่วงที่บุคคลปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งจะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยอาศัยปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการของพนักงาน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร (สมพิศ การคำริห์, 2544: 12)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานงานคลัง คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน รวมไปถึงปัญหา อุปสรรคในการทำงาน และนำข้อมูลเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล และการรักษาบุคลากรให้รักและมองเห็นถึงคุณค่าในการทำงานร่วมกันในโรงพยาบาลและเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานของโรงพยาบาล มีศักยภาพและมีการเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องสามารถแข่งขันในธุรกิจด้านบริการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีขอบเขตของการวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษานุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 65 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาภายในงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาคาดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ 2557

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบระดับความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร โรงพยาบาลประกอบการพิจารณาปรับปรุงแผนกลยุทธ์การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

นิยามศัพท์

งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริการการเงินการคลังในส่วนของคณะแพทยศาสตร์ทั้งหมดตั้งอยู่ที่ 110 ถนนอินทวโรรส ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานพอใจในงาน ได้แก่ ด้านนโยบายด้านการบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่นด้านตำแหน่งงานด้านความมั่นคงในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัวด้านสภาพการทำงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยจูงใจตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับด้านความก้าวหน้าด้านลักษณะของงานด้าน โอกาสและด้านความรับผิดชอบ

บุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานที่งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทที่ 2

การตรวจสอบเอกสาร

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแง่มุมต่าง ๆ กันดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

แนวคิดของการจูงใจ

Robbin (1993: 205) การจูงใจ (Motivation) คือความเต็มใจ ความตั้งใจ ความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรภายใต้เงื่อนไขความสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลให้ได้รับความพึงพอใจ

เสนาะ ดิยาวัว (2543: 208) การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเทนั้นเพื่อสนองตอบความต้องการของคนเหล่านั้นให้ได้รับความพึงพอใจ

ดังนั้นผู้เขียนจึงได้ให้คำจำกัดความของ การจูงใจพนักงานในองค์กร หมายถึง การมีสิ่งเร้ามากระตุ้นหรือผลักดันพนักงานในองค์กร แล้วทำให้พนักงานเกิดความพยายามในการทำงานอย่างไม่ลดละเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กรภายใต้เงื่อนไขความสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลให้ได้รับความพึงพอใจ

แนวคิดของ ความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจในในองค์กร เป็นความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร” ไพฑูรย์ เรืองกมล (2540: 25-27) “แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ได้

ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปคือ ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากก็จะเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดที่มีความพึงพอใจในงานน้อย ก็จะทำงานตามที่พอใจน้อย ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีอยู่ต่อเนื้อหาของงาน (Job Content) และสภาพแวดล้อมของงาน (Job Context) จากผลการวิจัยบางท่านพบว่า ความพึงพอใจในงานจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน (Job Performance) และความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน (Job Involvement) และคุณภาพชีวิต การทำงาน (Quality of Working life) ของบุคคลในองค์กร

มณี โปธิเสน (2543: 34) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของคนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

สมควร ทรัพย์บำรุง (2534: 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกชอบกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของงาน ลักษณะขององค์ประกอบก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะแตกต่างกันออกไปในแต่ละคน

ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกในทางที่ดีที่สุดบุคคลมีต่องานที่ทำ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากก็จะเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดที่มีความพึงพอใจในงานน้อย ก็จะทำงานตามที่ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีอยู่ต่อเนื้อหาของงาน (Job Context) จากผลการวิจัยบางท่านพบว่า ความพึงพอใจในงานจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน (Job Performance) และความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน (Job Involvement) และคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working life) ของบุคคลในองค์กร

แนวคิดของแรงจูงใจ

พรธรรมราช ทรัพย์ประภา (2529: 41) “แรงจูงใจ” (Motivation) มาจากรากศัพท์เดิมซึ่งเป็นภาษาละตินว่า Movere ซึ่งแปลว่าเคลื่อนไหวหรือสภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทางซึ่งหมายถึงเคลื่อนไหวหรือสภาวะที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือยับยั้งพฤติกรรมหรือที่ไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่จะแสดงออก

แรงจูงใจจึงเป็นคำสำคัญที่มีความหมายในฐานะที่เป็นตัวต้นกำเนิดของพฤติกรรม โดยปกติคำว่าแรงจูงใจหมายถึงแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดัน (Motive or Drive) ให้เกิดพฤติกรรมเป็นแรงที่ให้พลังงานกระตุ้นให้ร่างกายทำพฤติกรรม เป็นแรงกระตุ้นที่มีการกำหนดทิศทางไว้ว่าจะทำให้กระทำพฤติกรรมไปในทางใดและเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

สำหรับแรงจูงใจในความหมายซึ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดันอาจจะให้ความหมายว่าแรงจูงใจคือสภาวะในตัวอินทรีย์ที่จะกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่กำหนดไว้แล้วเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่อินทรีย์ต้องการ

สภาวะภายในอินทรีย์ซึ่งถือว่าเป็นแรงจูงใจนั้นเกิดจากความต้องการ (Needs or Want) ที่ทำให้ร่างกายขาดดุลจึงทำให้เกิดแรงผลักดัน (Drives) กระตุ้นให้ร่างกายหรืออินทรีย์แสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Goals) ซึ่งทำให้สมดุลการลดแรงผลักดันได้แก่ความต้องการได้รับการตอบสนองดังรูป 1



ภาพ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน
ที่มา: ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 160)

ความสำคัญของการจูงใจ

การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิตผลิตผลของงาน จะมีคุณภาพดีมีปริมาณมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจ ที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่และไม่ใช่เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้ (NovaBizz, 2553: ระบบออนไลน์)

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็งกระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภทเช้าชามเย็นชาม ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ
2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะอดทนบากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด

ไม่ทอดอຍหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานใน บางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยา บางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิตบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อค้นพบเพื่อ จะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งใหม่ที่ผิดพลาด และพยายามแก้ไข ให้ดีขึ้นทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่ เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความ เจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จักว่าบุคคลผู้นั้นมี จรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความ รับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจในมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรม หลายรูปแบบ เพื่อหาน้ำและอาหาร มาดื่มกินสนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการ มากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพัน และอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจจึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายใน และ ปัจจัยภายนอก (ลิตธิโชค วรานุสันติกุล, 2546: 182-183)

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) เป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่าความพอใจความ ต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็น คุณค่าของงานมองว่าองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขา และครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ กระทำการต่าง ๆ ให้องค์การเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วง เวลาของเศรษฐกิจขาด องค์การจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วย ความผูกพันเห็นใจกันและกันทั้งเจ้าของกิจการ และพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็ก ๆ น้อย ๆ ทั้งประเภท แซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ประทังกันไป ทั้งผู้บริหาร และลูกน้อง และ

ในภาวะดังกล่าวนี้ จะเห็นว่าพนักงานหลายรายที่ไม่ถึงเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุด โดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดยเนื่อง จากความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร การมีใช้เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่ มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) เป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคล ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัลเกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรมบุคคล จะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนอง สิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติชื่อเสียง คำชมการยกย่อง การได้รับการยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงานทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้ามองเห็น แล้วได้ความดีความชอบ เป็นต้น

ธรรมชาติของแรงจูงใจ

1. ความต้องการ (Needs) เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุล เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น คนที่รู้สึกเหนื่อยล้าโดยการนอน หรือนั่งพัก หรือเปลี่ยนบรรยากาศ เปลี่ยนอิริยาบถ ดูหนัง ฟังเพลง คนที่ถูกทิ้งให้อยู่คนเดียว เกิดความต้องการความรัก ความสนใจ จากผู้อื่น เป็นแรงผลักดันให้คน ๆ นั้นกระทำการบางอย่าง เพื่อให้ได้รับความรัก ความสนใจ ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมกล่าวได้ว่า สิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางที่ต้องการนั้น ส่วนใหญ่เกิดเนื่องมาจากความต้องการของบุคคล ความต้องการในคนเรามีหลายประเภท นักจิตวิทยาแต่ละท่านจะอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน แต่โดยทั่วไปแล้วเราอาจแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภทดังนี้ (Modal, 2558: ระบบออนไลน์)

1.1 ความต้องการทางกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากธรรมชาติของร่างกาย เช่น ต้องการกินอาหารหายใจ ขับถ่ายของเสีย การเคลื่อนไหว พักผ่อน และต้องการทางเพศความต้องการทางกายทำให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคล กระทำการเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวเรียกแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางกายนี้ว่า แรงจูงใจทางชีวภาพหรือทางสรีระ (Biological Motives)

1.2 ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการทางจิตใจ (Social or Psychological Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม เช่น ต้องการความรัก ความมั่นคงปลอดภัย

การเป็นที่ยอมรับในสังคม ต้องการอิสรภาพความสำเร็จในชีวิต และตำแหน่งทางสังคม ความต้องการทางสังคมหรือจิตใจดังกล่าวนี้ เป็นเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการดังกล่าวคือทำให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่าแรงจูงใจทางสังคม

2. แรงขับ (Drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน คือเมื่อเกิดความต้องการแล้ว ความต้องการนั้น ๆ ไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเราเรียกว่า เป็นแรงขับนอก จากนั้นแรงขับยังหมายถึงสภาพทางจิตวิทยาที่เป็นผลเนื่องมาจากความต้องการทางกาย เช่น ความหิวทำให้เกิดสภาพทางจิตวิทยาคือ ใจสั่นตาลอย หงุดหงิด อารมณ์เสีย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในหน่วยงาน เช่น การเร่งร้อนหาข้อสรุปจากการประชุมในบรรยากาศที่ผู้เข้าประชุมทั้งหิวทั้งเหนื่อย แทนที่จะได้ข้อสรุปที่ดี บางครั้งกลับก่อให้เกิดปัญหาขัดแย้ง ไม่ได้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ หรือเพราะด้วยความหิวความเหนื่อยทำให้รีบสรุปและตกลงเรื่องงาน โดยขาดการไตร่ตรอง เพื่อจะได้รับประทานอาหารและพักผ่อน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียต่องานได้ แต่ในบางกรณีบุคคลบางคนก็อาจฉวยโอกาสของการทำงานในที่ประชุมอยู่ในภาวะมีแรงขับด้านความหิว ความเหนื่อย มาเป็นประโยชน์ให้ลงมติบางเรื่องโดยง่าย และรวดเร็วเพื่อประโยชน์ต่องาน

3. สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ จัดเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น การชักจูงให้คนงานมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยยกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานให้เป็นที่ปรากฏการประกาศเกียรติคุณ หรือการจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานหรือบุคคลดีเด่นประจำปี การมอบโล่รางวัลแก่ฝ่ายงานที่มีผลงานยอดเยี่ยมในรอบปี ฯลฯ ตัวอย่างที่ยกมาเหล่านี้จัดเป็นการใช้สิ่งล่อใจมาสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดแก่พนักงานขององค์กรทั้งสิ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งล่อใจนั้นอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือเป็นคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

4. การตื่นตัว (Arousal) เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมสมองพร้อมที่จะคิดกล้ำเนื้อ พร้อมที่จะเคลื่อนไหว ลักษณะดังกล่าวนี้เปรียบเหมือนเครื่องยนต์ที่ติดเครื่อง พร้อมจะทำงานบุคลากรในองค์กร ถ้ามีการตื่นตัวในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ทำงานได้ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์พบว่า การตื่นตัวมี 3 ระดับคือ การตื่นตัวระดับสูง การตื่นตัวระดับกลาง และการตื่นตัวระดับต่ำ ระดับที่นักจิตวิทยาค้นพบว่าดีที่สุดได้แก่การตื่นตัวระดับกลาง ถ้าเป็นการตื่นตัวระดับสูง จะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้นขาดสมาธิในการทำงาน ถ้าตื่นตัวระดับต่ำก็มักทำงานเฉื่อยชาผลงานเสร็จช้าและจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายในตัวได้แก่ ลักษณะ

ส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่าง ๆ กันทั้งในส่วนที่เป็นบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และระบบสรีระภายในของผู้นั้น

5. การคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาหรือการพยากรณ์ล่วงหน้าของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป ตัวอย่างเช่น การที่พนักงานคาดหวังว่าพวกเขาจะได้รับโบนัสประจำปีประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือน การคาดหวังดังกล่าวนี้ส่งผลให้พนักงานดังกล่าวกระปรี้กระเปร่า มีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนก็อาจจะสมหวัง และมีอีกหลายคนที่ไม่ผิดหวัง ในชีวิตจริงของคนเราโดยทั่วไปสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นมักไม่ตรงกันเสมอไป ช่วงห่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ถ้าห่างกันมากก็อาจทำให้พนักงานคับข้องใจ และเกิดปัญหาขัดแย้งอื่น ๆ ตามมา เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารงานจึงควรระวังในเรื่องดังกล่าวที่จะต้องมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในกันและกันการสร้างความหวัง หรือการปล่อยให้พนักงานคาดหวังลม ๆ แล้ง ๆ โดยที่สภาพความเป็นจริงทำไม่ได้ อาจก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากที่คาดไม่ถึงในเวลาต่อไป การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมอีกส่วนหนึ่งในองค์การ ถ้าได้มีการกระตุ้นให้พนักงานทำงาน โดยวางแผนและตั้งเป้าหมาย ตั้งระดับของผลงานตามที่ควรจะเป็น อาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยยกระดับมาตรฐานผลงานของพนักงาน ซึ่งเมื่อได้ผลงานดีขึ้นผู้บริหารก็พิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดว่าควรจะได้เช่นนี้ นับว่าได้รับประโยชน์พร้อมกันทั้งฝ่ายเจ้าของกิจการและผู้ปฏิบัติงาน

6. การตั้งเป้าหมาย (Goal Settings) เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคล จัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคล ผู้หนึ่งในการทำธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ถ้าพนักงานหรือนักธุรกิจมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน จะส่งผลให้ทำงานอย่างมีแผนและดำเนินไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

ที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องที่มาของแรงจูงใจซึ่งได้แก่ ความต้องการแรงขับ สิ่งล่อใจการตื่นตัว การคาดหวัง และการตั้งเป้าหมายจะเห็นได้ว่าค่อนข้างยากที่จะกล่าวอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกัน โดยเอกเทศทั้งนี้เนื่องจากแต่ละเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตัวอย่างเช่นความต้องการทำให้เกิดภาวะขาดสมดุลภายในร่างกายหรือจิตใจมนุษย์อยู่ในภาวะขาดสมดุล ไม่ได้ค้นหาทางสนองความต้องการเพื่อให้เข้าสู่ภาวะสมดุล ส่งผลให้เกิดแรงขับหรือแรงผลักดันพฤติกรรมทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางมุ่งไปสู่เป้าหมาย เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วแรงผลักดันพฤติกรรมก็ลดลงภาวะสมดุลก็กลับคืนมาอีกครั้งหนึ่ง

รูปแบบของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบที่สำคัญมีดังนี้ (เดมส์คีย์ กทวณิช, 2546: 153-155)

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงาน เพราะหวังรางวัล แต่จะทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญดังนี้

1.1 มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) และกลัวความล้มเหลว (Fear of Failure)

1.2 มีความทะเยอทะยานสูง

1.3 ตั้งเป้าหมายสูง

1.4 มีความรับผิดชอบในการทำงานดี

1.5 มีความอดทนในการทำงาน

1.6 รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง

1.7 เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน

1.8 เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้วผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศภายในบ้านปราศจากการแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่พี่น้อง มีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญดังนี้

2.1 เมื่อทำสิ่งใดเป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

2.2 ไม่มีความทะเยอทะยานมีความเกรงใจสูงไม่กล้าแสดงออก

2.3 ตั้งเป้าหมายต่ำ

2.4 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่าผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ ส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่าตนเองขาดในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการอาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็นปมด้อย เมื่อมีปมด้อยจึงพยายามสร้างปมเด่นขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญดังนี้

- 3.1 ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่นซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว
 - 3.2 มักจะต่อต้านสังคม
 - 3.3 แสวงหาชื่อเสียง
 - 3.4 ชอบเสี่ยงทั้งในด้านของการทำงานร่างกายและอุปสรรคต่างๆ
 - 3.5 ชอบเป็นผู้นำ
4. แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive) ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบบุคคล หรือจากสื่อต่างๆ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าวจะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้
- 4.1 ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่
 - 4.2 ชอบทำร้ายผู้อื่นทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา
5. แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive) สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เกิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่พึ่งพาจะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้
- 5.1 ไม่มั่นใจในตนเอง
 - 5.2 ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ด้วยตนเองมักจะลังเล
 - 5.3 ไม่กล้าเสี่ยง
 - 5.4 ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันในการทำงาน คัดสนใจเลือกทำงานในงานคลังคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ความรู้สึกรักของบุคคลตามทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮิร์ชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ที่ทำให้เกิดความพอใจ เรียกว่า The Motivation - Hygiene Theory ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor or Motivation) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) กาลักษณะของงานที่ทำ (Work Content) โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ นโยบายการบริหาร

ของบริษัท (Company Policy and Administration) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Superior) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) ค่าตอบแทน (Compensation) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ตำแหน่ง (Status)

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เอิร์ชเบิร์ก มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่พนักงานจำเป็นต้องการได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีให้หรือมีให้ไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานประกอบไปด้วยปัจจัย 10 ด้านคือ

1.1 นโยบายการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงานข้อบังคับวิธีการทำงาน

1.2 การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความสนิทสนมความจริงใจความร่วมมือการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนมความจริงใจความร่วมมือการได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

1.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) เช่น ความสนิทสนมความจริงใจความร่วมมือการได้รับการช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6 ตำแหน่งงาน (Status) เช่น ความสำคัญของงานต่อบริษัทงานที่ตรงกับความต้องการของบริษัทเป็นต้น

1.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เช่น ความมั่นคงของบริษัทภาพพจน์ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท

1.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบันความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

1.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน

1.10 ค่าตอบแทน (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน ค่าจ้างสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวคนทุกคน โดยเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 6 ด้านคือ

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมายการมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงได้

2.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างหรือการได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

2.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) เช่น การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) เช่น ความน่าสนใจของงาน ความมีอิสระในการทำงานหรือความท้าทายของงาน เป็นต้น

2.5 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและความชำนาญตลอดจนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนชั้น

2.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การมีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันเนื้อหาของงาน ในทางกลับกันปัจจัยอนามัยส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมของงาน จากหลักการ เฮิร์ซเบิร์ก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถจูงใจได้ ดังนั้นการกระตุ้นให้พนักงานมีความต้องการอยากทำงานจากภายในจึงควรใช้ปัจจัยจูงใจเข้าร่วมด้วย (Frederick Herzberg's Two-Factor Theory) (สมัยศ นาวิกการ, 2546: 310-317)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มีทั้งหมด 7 ลำดับขั้นโดยลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น หรือระดับขาดแคลนและลำดับที่ 5-7 เป็นความต้องการระดับสูง หรือระดับสร้างความสมบูรณ์แบบให้ชีวิต รายละเอียดดัง (Heinz and Harold, 1993: 717)



ภาพ 2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: Heinz and Harold (1993: 717)

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (physical needs) คือ ความต้องการตอบสนอง ความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจความปราศจากอันตรายและต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (belongingness and love needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรักขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใสมี ความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) คือ ความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (aesthetic needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จหรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (self actualization needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูงหรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุด คือ ได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเอง จนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิตซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิตหรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ตาราง 3 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับขั้นความต้องการ	สิ่งที่ต้องการ	สิ่งจูงใจ
1. ความต้องการทางสรีระ	อาหารน้ำการพักผ่อนอากาศ เพศการจับถ้ำ	- ค่าตอบแทนค่าจ้างเงินเดือน วันหยุดเวลาพักร้อนสวัสดิการ
2. ความต้องการความปลอดภัย	ความปลอดภัยความมั่นคง การคุ้มครอง	- เงินสงเคราะห์ความมั่นคงของ งานเงื่อนไขของหน่วยงานในการรักษา ความปลอดภัย การประกันภัยประกันชีวิต
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	กลุ่มพวกพ้องครอบครัวมีส่วน ในสังคมความรักการเอาใจใส่	- สัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน การทำงานเป็นทีมไม่ตรีจิตของผู้ร่วมงาน
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง	สถานะในสังคมการยกย่อง ชมเชย	- ตำแหน่งงานการยอมรับจาก สังคมผลสัมฤทธิ์ในงานได้ รางวัลคำชมเชยการได้เป็นพนักงานดีเด่น

ตาราง 3 (ต่อ)

ลำดับชั้นความต้องการ	สิ่งที่ต้องการ	สิ่งจูงใจ
5. ความต้องการใฝ่รู้ ใฝ่เรียน	ความสามารถทักษะ ประสบการณ์ความคิด สร้างสรรค์	- กิจกรรมฝึกอบรมงานที่ทำหาย งานที่คัดลั่นใจเองได้งานที่รับผิดชอบเอง
6. ความต้องการทาง สุนทรีย์	ความละเอียดอ่อนในจิตใจความ งามความดีความสุภาพใจ	- งานที่นำไปสู่สร้างสรรค์และพัฒนาทาง สังคม
7. ความต้องการ ความสำเร็จและความ สมบูรณ์แบบในชีวิต	สัมฤทธิ์ผลในงานความ ภาคภูมิใจในตนเองคุณธรรม ค่านิยมส่วนตน	- งานเพื่องานงานเพื่อความดีในตัวของมัน เอง

จากตาราง 3 ความต้องการทั้ง 7 ลำดับชั้นตอน ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคล จะกระทำการเพื่อสนองความต้องการ ลำดับแรกก่อนแล้วจึงดิ้นรน เพื่อสนองความต้องการถัดมา เป็นลำดับตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ทรายใดที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือตนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวพนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรน เพื่อใฝ่หาความรู้ ความดีความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5, 6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกายได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ห้องหายใจ เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้หอบอุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

ปรียาพรวงค์ อนุตรโรจน์ (2553: 121) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานของ บุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วยหาก บุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงาน ต่ำลง ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น การขาดงาน ลาออกจากงาน เป็นต้น แต่ในทางตรงกันข้าม หาก องค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพในด้านการบริหารของ ผู้บริหารองค์กรอีกด้วย ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์

หรือตามเวลา คอร์แมน (Korman, 1977 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553: 122) ได้จำแนก ทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความ พึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับ การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการ ทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิก ในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยวดี สอนสิงห์ (2542) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ ในการทำงานกรณีศึกษา บริษัท นู๊ทส์รีเทล (ประเทศไทย) จำกัดในเขตภาคเหนือและภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานมีความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ทั้ง 5 ชั้นในระดับที่ มาก แต่มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันออกไป และจากข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ปรากฏว่าร้อยละ 75 เคยเปลี่ยนหรือย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน หรือเคยออกจากงาน ในสถาน ประกอบการอื่นมาก่อนหน้านี้แล้ว โดยระบุเหตุผลด้วยร้อยละ ที่มีค่าสูงตามลำดับ คือ สถาน ประกอบการเดิมให้ผลตอบแทนน้อยการปฏิบัติงานในสถานประกอบการเดิมนั้นขาดความก้าวหน้า ในอาชีพ และไม่มีความมั่นใจในความมั่นคงของสถานประกอบการเก่า เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สถานประกอบการเดิมไม่ตอบสนองความต้องการในขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ขั้นที่ 4 ความต้องการยกย่องนับถือยอมรับ (Esteem Needs) ขั้นที่ 2 ความ ต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ตามทฤษฎีลำดับขั้นแรงจูงใจของมาสโลว์ได้จากการศึกษา ในครั้งนี้ยังพบความพึงพอใจในระดับของพนักงานที่มีต่อด้านค่าตอบแทนในระดับปานกลาง ซึ่งต่ำ กว่าความสำคัญที่พนักงานให้ในระดับที่มาก จึงเป็นประเด็นของปัจจัยจูงใจที่บริษัทต้องให้ความ สนใจปรับปรุงหรือพิจารณาดำเนินการ อย่างไรก็ตามก็ตีผลการศึกษานี้เหตุผลด้านการย้ายสถานที่ ทำงานจะคล้ายคลึงกับเหตุผลของพนักงานในสถานประกอบการอื่นที่ศึกษาโดย กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ซึ่งพบว่า การเคยย้ายสถานที่ทำงานของพนักงานในสถานประกอบการมาจากความไม่พอใจ ด้านรายได้ ไม่พอในสวัสดิการ และเห็นว่าไม่มีความก้าวหน้าในงานเป็นต้น แสดงว่าเหตุผลการย้าย งานที่คล้ายคลึงกันเช่นนี้ อาจเกิดขึ้นได้กับทุกสถานประกอบการ หากพนักงานได้รับความพึงพอใจ ในระดับต่ำกว่าการให้ความสำคัญ

จารุมาศ ปาละรัตน์ (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับมากด้วยเช่นเดียวกัน

ปิยฉัตร สุวิทย์ศักดิ์คานนท์ (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นีมี่เซ็งลิซซิ่ง จำกัด พบว่า ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมาก คือปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการได้รับความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลในระดับสำคัญปานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมาก คือปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเรื่องราวส่วนตัวส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านสภาพการทำงานที่มีผลต่อการทำงานในระดับสำคัญปานกลาง

นวรรตน์ ชูเวทย์ (2550) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ละด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานสำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารของหน่วยงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับ

พัชรา เพียรจริง (2550) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ บริษัท ลำพูนซิงเดินเกน จำกัด พบว่า โดยภาพรวมพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยอนามัยนั้นพนักงานมีความพึงพอใจมากในด้านชีวิตส่วนตัวและสภาพการทำงาน ส่วนด้านปัจจัยจูงใจนั้นพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจปานกลางในทุกด้านยกเว้นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย

กรวิทย์ สานติอาวรณ์ (2551) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทฝั๋งน้อยเบเกอรี่ จำกัด พบว่าปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมในระดับกลาง โดยปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยช่วยลดความไม่

พึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับมากได้ แก่ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานส่วนปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีผลต่อการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านลักษณะของงาน

กฤติยา ศรีสุวรรณ (2552) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ 2 ส่วนดังนี้ปัจจัยกระตุ้น ด้านความสำเร็จของงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านลักษณะของงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสภาวะการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านเงินเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัทมวิษณุ จิตเมธีพงษ์ (2552) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้แทนเวชภัณฑ์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยค้ำจุนในเรื่องด้านสภาพการทำงานมีความพึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผู้แทนเวชภัณฑ์ให้ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุดในเรื่องกลุ่มเวชภัณฑ์ที่รับผิดชอบความน่าสนใจของงานความถนัดในงานที่ทำ ส่วนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในเรื่องโอกาสศึกษาต่อและดูงานต่างประเทศให้ความสำคัญน้อย ปัจจัยค้ำจุนที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผู้แทนเวชภัณฑ์ให้ความพึงพอใจในด้านความมั่นคง ในการปฏิบัติงาน ในเรื่องบริษัทมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดีบริษัทฯ มีความมั่นคงเป็นองค์กรใหญ่ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการให้ความสำคัญน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

วนิดา วิทยกุล (2552) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ผสมยาเคมีบำบัดประจำโรงพยาบาลภาคเหนือตอน บนพบว่า ความแตกต่างระหว่างสองกลุ่มแยกตามประเภทอาชีพได้แก่ กลุ่มเภสัชกร และกลุ่มพยาบาลกับเจ้าหน้าที่ และแยกตามประเภทโรงพยาบาลได้แก่ กลุ่มโรงพยาบาลรัฐบาล และกลุ่มโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันมากในกลุ่มที่แยกตามอาชีพ ซึ่งพบว่ากลุ่มเภสัชกรมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานใน

ระดับมาก ในขณะที่กลุ่มพยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โรงพยาบาลรัฐบาล และกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนซึ่งได้ระดับปานกลางทั้งสองกลุ่ม

ณัฐมา ศรีดี (2555) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ พบว่า ในส่วนของปัจจัยจูงใจ พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า

จากการศึกษางานวิจัยทั้ง 10 เรื่อง พบว่างานวิจัยทั้งหมดได้ใช้แนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

ตาราง 4 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปี	ผู้ทำวิจัย	ชื่อเรื่อง	ทฤษฎี
2542	ปิยวดี สอนสิงห์	ความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานกรณีศึกษาบริษัทบูทัสรีเทล (ประเทศไทย) จำกัดในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ของ Maslow 2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Frederick Herzberg
2548	จารุมาศ ปาละรัตน์	ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ	1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Frederick Herzberg
2549	ปิยฉัตร สุวิทย์ศักดิ์ นนท์	ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนัมซี่เส็งลิซซิ่ง จำกัด	1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Frederick Herzberg

ตาราง 4 (ต่อ)

ปี	ผู้ทำวิจัย	ชื่อเรื่อง	ทฤษฎี
2550	นวรรตร์ ชูเวทย์	ปัจจัยจูงใจในการทำงานของ ผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติใน เขตกรุงเทพมหานครและ	1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของ Frederick Herzberg
2551	กรวิทย์ ศานติอวารณ์	ปริมณฑล ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการ ทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการบริษัทฟู้ดน้อยเบเกอ รี่จำกัด	1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน 2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของ Frederick Herzberg 3. แนวคิดกระบวนการลาออก ของพนักงานของ Mobley
2552	กฤติยา ศรีสุวรรณ	ปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่	2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของ Frederick Herzberg
2552	ปัทมวิษณุ จิตเมธิ พงษ์	ความพึงพอใจของผู้แทน เวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการ ทำงานของบริษัทโนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด	1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึง พอใจการปฏิบัติงาน 2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของ Frederick Herzberg
2552	วนิดา วิทยกุล	ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ ในการทำงานของผู้ผสมยาเคมี บำบัดประจำโรงพยาบาล ภาคเหนือตอนบน	1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึง พอใจการปฏิบัติงาน 2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของ Frederick Herzberg
2555	ณัฐมา ศรีดี	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานขนส่ง ทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทย ธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสด เชียงใหม่	1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน 2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของ Frederick Herzberg

บทสรุป

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าองค์ประกอบของความ ต้องการขั้นพื้นฐาน โดยรวมประกอบไปด้วย ความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรียะ ความต้องการความสำเร็จหรือความสมบูรณ์ ในชีวิต ดังนั้นในการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานผู้วิจัยจึงเลือกที่จะใช้ลำดับขั้นความต้องการขั้น พื้นฐานของ มาสโลว์ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 7 ลำดับ คือ

1. ความต้องการทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัย
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง
5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน
6. ความต้องการทางสุนทรียะ
7. ความต้องการความสำเร็จหรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีสอง ปัจจัยของ เฟรดเดอริค เฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการ ทำงานหรือปัจจัยอนามัย และปัจจัยจูงใจตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ ดังนี้

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย

ซึ่งจะประกอบไปด้วยปัจจัย 10 ด้าน คือ

1. นโยบายการบริหารของบริษัท
2. การบังคับ
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้า
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
6. ตำแหน่งงาน
7. ความมั่นคงในการทำงาน

8. ชีวิตส่วนตัว
9. สภาพการทำงาน
10. ค่าตอบแทน

ปัจจัยจูงใจตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ

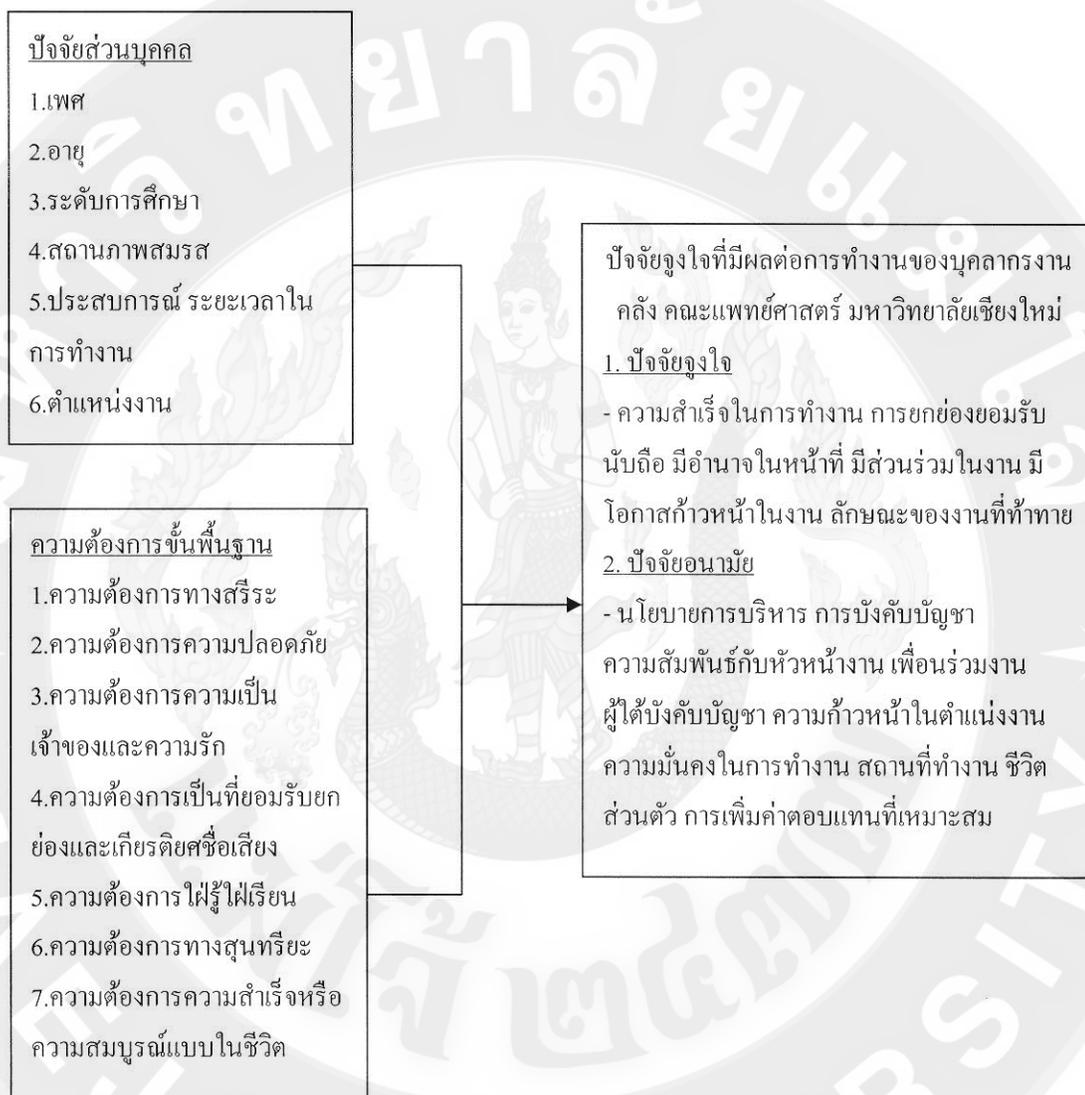
ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับ
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การ
4. ลักษณะงานที่ทำ
5. โอกาสในการเจริญเติบโต
6. ความรับผิดชอบ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลังคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้กำหนดวิธีการดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการในพื้นที่ งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เลขที่ 110 ถนนสุเทพ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงาน งานคลังคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 65 รายสืบค้นเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 5 จำนวนบุคลากรงานคลัง

หน่วยงาน	จำนวน(คน)
หน่วยบัญชี	10
หน่วยงบประมาณ	10
หน่วยการเงิน	10
หน่วยเงินรายได้	30
หน่วยเงินบริจาคและเงินรับฝาก	5
รวม	65

ที่มา: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2557: 3)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานงานคลังทั้งหมด จำนวน 65 ราย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในครั้งนี้ประกอบด้วยปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงาน ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรียะ ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต

ปัจจัยเชิงจิต ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่ การมีส่วนร่วมในงาน ลักษณะของงานที่ทำทนาย

ปัจจัยอนามัย นโยบายการการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน สถานที่ทำงาน ชีวิตส่วนตัว การเพิ่มค่าตอบแทน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้แบบปลายปิด (Close-Ended Question) และแบบปลายเปิด (Open – Ended Question) นำเครื่องมือไปทดสอบเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผลการทดสอบพบว่าค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ .974 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นร้อยละ 97 อยู่ในเกณฑ์สูงตามแนวทาง (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2553: ระบบออนไลน์) การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าแอลฟาที่ใช้ควรมากกว่า 0.6 โดยลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงานและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจากพนักงานงานคลังคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยให้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งหมด 65 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้รวบรวมจากแหล่งอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ตเอกสารวารสารสื่อสิ่งพิมพ์รายงานการวิจัยโดยมีสถานที่ที่ใช้เป็นแหล่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นคว้า ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งหมด 122 คำถามเป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลได้หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยส่วนที่ 1 ได้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับมีเกณฑ์ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551: 43)

ระดับความคิดเห็นคะแนน

เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

กำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออก 5 ระดับ ดังนี้

4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยอนามัยในการปฏิบัติงาน
ลักษณะของแบบสอบถามนี้เป็นมาตรประเมินค่า มีเกณฑ์ดังนี้คือ

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

กำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออก 5 ระดับ ดังนี้

4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 65 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยนี้มีบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 65 คน มีการเก็บข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงาน งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และตำแหน่งงาน แสดงรายละเอียดข้อมูลดังนี้

ตาราง 6 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	45	69.2
อายุ 21 – 30 ปี	22	38.8
การศึกษาปริญญาตรี	37	56.9
สถานภาพสมรส	35	53.8
ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	31	47.7
ตำแหน่งพนักงานชั่วคราว	47	72.3

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 สถานภาพสมรส จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 ประสบการณ์ทำงานในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 และตำแหน่งพนักงานชั่วคราว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 ตามลำดับ

ตาราง 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	45	69.2
ชาย	20	30.8
รวม	65	100.0

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 เพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ตามลำดับ

ตาราง 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	22	33.8
31-40 ปี	20	30.8
41-50 ปี	13	10.0
51-60 ปี	10	15.4
รวม	65	100.0

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุ 51 – 60 ปีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตามลำดับ

ตาราง 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	37	56.9
อนุปริญญาหรือ ปวส.	23	35.4
ปริญญาโท	3	4.6
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	2	3.1
รวม	65	100.0

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตาราง 10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	35	53.8
โสด	21	32.3
หย่าร้าง	8	12.4
หม้าย	1	1.5
รวม	65	100.0

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และหม้าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตาราง 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงานของพนักงานงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประสบการณ์ทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	31	47.7
ปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี	20	30.8
ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี	14	21.5
รวม	65	100.0

จากตาราง 11 ประสบการณ์ทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงาน งานคลังคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาปฏิบัติงานระหว่าง 5 – 10 ปีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตามลำดับ

ตาราง 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานชั่วคราว	47	72.3
พนักงานประจำ	9	13.8
พนักงานมหาวิทยาลัย	5	7.7
ข้าราชการ	4	6.2
รวม	65	100.0

จากตาราง 12 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานชั่วคราว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 พนักงานประจำ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และข้าราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการทำงานของ
บุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

ตาราง 13 สรุปความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. ความต้องการทางสรีระ	2.97	1.159	ปานกลาง
2. ความต้องการความปลอดภัย	3.26	0.949	ปานกลาง
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	3.42	1.015	ปานกลาง
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและ เกียรติยศ ชื่อเสียง	3.58	1.036	มาก
5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	3.29	0.883	ปานกลาง
6. ความต้องการทางสุนทรียะ	3.54	0.798	มาก
7. ความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบใน ชีวิต	3.60	1.043	มาก
ภาพรวม	3.38	0.983	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่าภาพรวมความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.983 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน คือ ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศ ชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.036 ความต้องการทางสุนทรียะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.798 และ ความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.043 และมีความต้องการในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.883 ความต้องการความเป็นเจ้าของ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.949 และ ความต้องการทางสรีระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.159 ตามลำดับ

ตาราง 14 ความต้องการทางสรีระ

ความต้องการทางสรีระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. การรับประทานอาหารในแต่ละวันมีความเพียงพอ	3.77	0.921	มาก
2. การพักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่างเพียงพอ	3.62	0.947	มาก
3. การตรวจสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอ	3.34	1.004	ปานกลาง
4. การออกกำลังกายสม่ำเสมอ	2.97	1.159	ปานกลาง
รวม	3.44	0.843	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่าความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความต้องการทางสรีระ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.843 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า การรับประทานอาหารมีความเพียงพออยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.921 การพักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.947 การออกกำลังกายสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.159 และการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.004

ตาราง 15 ความต้องการความปลอดภัย

ความต้องการความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. รู้สึกปลอดภัยในงานที่ทำ	3.42	1.144	มาก
2. หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และวินาศภัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	3.25	1.054	ปานกลาง
3. การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการทำงานสม่ำเสมอ	3.20	1.034	ปานกลาง
4. สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย อากาศถ่ายเท สะดวก	3.09	0.980	ปานกลาง
รวม	3.26	0.949	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่าความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความต้องการความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.949 เมื่อพิจารณาใน
ประเด็นย่อยพบว่ารู้สึกปลอดภัยในงานที่ทำอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เท่ากับ 1.144 การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการทำงานสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.034 สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย
อากาศถ่ายเทสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ
0.980 และหน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และวินาศภัยต่าง ๆ ในการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.054

ตาราง 16 ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก

ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. เพื่อนร่วมงานเป็นเสมือนคนใจครอบครัวเดียวกัน	3.52	1.060	มาก
2. เพื่อนร่วมงานรักใคร่และนับถือท่าน	3.44	1.044	ปานกลาง
3. สามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้	3.37	1.126	ปานกลาง
4. สามารถพึ่งพาเพื่อนร่วมงานได้	3.37	1.140	ปานกลาง
รวม	3.42	1.015	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่าความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.015 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า เพื่อนร่วมงานรักใคร่และนับถือท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.044 เพื่อนร่วมงานเป็นเสมือนคนใจครอบครัวเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.060 สามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.126 และสามารถพึ่งพาเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.140

ตาราง 17 ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศ ชื่อเสียง

ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและ เกียรติยศ ชื่อเสียง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. เกิดความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่าแก่สังคม	3.68	1.133	มาก
2. การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อ ท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3.57	1.103	มาก
3. การได้รับความยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน	3.52	1.134	มาก
4. ผลงานของท่านได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการ ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.52	1.075	มาก
รวม	3.58	1.036	มาก

จากตาราง 17 พบว่าความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศ
ชื่อเสียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ
1.036 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า การได้รับความยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.134 เกิดความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่า
แก่สังคมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.133 ผลงานของ
ท่านได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.075 และการได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อน
ร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เท่ากับ 1.103

ตาราง 18 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน

ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. การได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน	3.38	1.023	ปานกลาง
2. การได้เรียนรู้ และพัฒนาความสามารถในการทำงาน จากแผนกอื่น	3.27	0.954	ปานกลาง
3. ความมีอิสระในการทำงานที่รับผิดชอบ	3.25	0.967	ปานกลาง
4. หน่วยงานมีการสนับสนุน การฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้ ทักษะความสามารถในการทำงาน	3.24	1.011	ปานกลาง
รวม	3.29	0.883	ปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่าความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนในภาพรวมอยู่ในระดับปาน
กลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.883 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย
พบว่า การได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.023 การได้เรียนรู้ และพัฒนาความสามารถ
ในการทำงานจากแผนกอื่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.954 ความมีอิสระในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.967 และหน่วยงานมีการสนับสนุน การฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้
ทักษะความสามารถในการทำงานมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.011

ตาราง 19 ความต้องการทางสุนทรียะ

ความต้องการทางสุนทรียะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติภารกิจ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม	3.72	0.863	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรวม	3.56	1.012	มาก
3. การมีโอกาช่วยเหลือ หรือให้ความรู้แก่ชุมชนในด้านต่างๆ ตามความรู้ความสามารถ	3.44	0.974	ปานกลาง
4. การได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน	3.37	1.005	ปานกลาง
รวม	3.54	0.798	มาก

จากตาราง 19 พบว่าความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.798 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า หน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติภารกิจ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.863 หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.012 การได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.005 และการมีโอกาช่วยเหลือ หรือให้ความรู้แก่ชุมชนในด้านต่าง ๆ ตามความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.974

ตาราง 20 ความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบในชีวิต

ความต้องการความสำเร็จและ ความสมบูรณ์แบบในชีวิต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. รู้สึกว่าปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	3.67	1.099	มาก
2. งานที่ปฏิบัติทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต	3.61	1.121	มาก
3. รู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ	3.52	1.168	มาก
รวม	3.60	1.043	มาก

จากตาราง 20 พบว่าความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบในชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.043 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่ารู้สึกปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.099 งานที่ปฏิบัติทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.121 และรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.168

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย
ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน
และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยย่อยต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านความก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ดังต่อไปนี้

ตาราง 21 สรุปปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.69	0.884	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.71	0.663	มาก
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.53	0.717	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.68	0.880	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	3.58	0.823	มาก
ภาพรวม	3.64	0.793	มาก

จากตาราง 21 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.793 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่ามีผลต่อการทำงานในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.884 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.663 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.880 และด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823

ตาราง 22 ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
6. ความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ	3.88	0.984	มาก
7. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.72	0.967	มาก
8. สามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่ อาจจะเกิดขึ้น	3.67	1.024	มาก
9. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ได้สำเร็จ	3.61	1.033	มาก
10. งานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	3.58	1.005	มาก
รวม	3.69	0.884	มาก

จากตาราง 22 พบว่าปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการทำด้านความสำเร็จในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.884 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า ความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.984 ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.967 สามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.024 สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.033 และงานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.005

ตาราง 23 ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3.98	0.701	มาก
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ	3.66	0.739	มาก
3. เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.61	0.936	มาก
4. ผลงานของท่านได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.53	0.925	มาก
รวม	3.71	0.663	มาก

จากตาราง 23 พบว่าปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.663 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.701 ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.739 เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.936 และผลงานของท่านได้รับการยกย่องชมเชยและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.925

ตาราง 24 ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. การได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรอบคอบ และ ระมัดระวังต่อความเสี่ยงภัย	3.71	0.723	มาก
2. สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จ โดยไม่รู้สึก ยากลำบาก	3.49	1.062	ปานกลาง
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำหาย และน่าสนใจ	3.48	0.937	ปานกลาง
4. การมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้ อย่างเต็มที่	3.43	0.847	ปานกลาง
รวม	3.53	0.717	มาก

จากตาราง 24 พบว่าปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.717 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า การได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรอบคอบและระมัดระวังต่อความเสี่ยงภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.723 สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จ โดยไม่รู้สึกยากลำบาก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.062 ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำหาย และน่าสนใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.937 และการมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.847

ตาราง 25 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. สามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.80	0.946	มาก
2. มีศักยภาพในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่	3.75	0.992	มาก
3. มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.72	0.983	มาก
4. การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญเป็นกรณีพิเศษ	3.63	0.938	มาก
5. มีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้	3.60	1.087	มาก
6. มีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน	3.52	1.047	มาก
รวม	3.68	0.880	มาก

จากตาราง 25 พบว่าปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อการทำงานด้านความรับผิดชอบภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.880 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่าสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.946 มีศักยภาพในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.992 มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.983 การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญเป็นกรณีพิเศษ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.938 มีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.087 และมีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.047

ตาราง 26 ปัจจัยด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยด้านความก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็น ต้น	3.64	0.880	มาก
2. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งตามสายงาน ความรู้ ความสามารถ	3.56	0.974	มาก
3. ได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตาม ความรู้ความสามารถ และสายงาน	3.55	0.834	มาก
รวม	3.58	0.823	มาก

จากตาราง 26 พบว่าปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานด้านความก้าวหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.823 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.880 การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งตามสายงาน ความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.974 และได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ และสายงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.834

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย คือ ปัจจัยที่ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น ดังแสดงในตาราง

ตาราง 27 สรุปปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.39	0.924	ปานกลาง
2. ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.41	0.893	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.79	0.973	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.69	0.933	มาก
5. ด้านสถานะทางอาชีพ	3.82	0.870	มาก
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.88	0.595	มาก
7. ด้านสภาพการทำงาน	3.61	0.626	มาก
8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.97	0.630	มาก
9. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.92	0.664	มาก
10. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	4.02	0.667	มาก
ภาพรวม	3.75	0.778	มาก

จากตาราง 27 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.778 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.973 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.933 ด้านสถานะทางอาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.870 ด้านนโยบายและการบริหารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.595 ด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.626 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.630 ด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.664 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.667 และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.924 ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.893

ตาราง 28 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
11. ปัจจัยด้านสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกทำงานในองค์กรนี้	3.47	1.054	ปานกลาง
12. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.44	0.941	ปานกลาง
13. มีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	3.41	0.904	ปานกลาง
14. อัตราเงินเดือนที่องค์กรกำหนดในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.34	0.946	ปานกลาง
15. มีความพึงพอใจต่อการให้สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาลค่าเบี้ยเลี้ยงภัย ค่าล่วงเวลา โบนัสประจำปี และสิทธิในการลา ขององค์กร	3.31	1.125	ปานกลาง
รวม	3.39	0.924	ปานกลาง

จากตาราง 28 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.924 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกทำงานในองค์กรนี้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ

1.054 เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.941 มีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปีอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.904 อัตราเงินเดือนที่องค์กรกำหนดในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.946 และมีความพึงพอใจต่อการให้สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาลค่าเบี้ยเลี้ยงภัย ค่าล่วงเวลา โบนัสประจำปี และสิทธิในการลา ขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.125

ตาราง 29 ปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. องค์กรมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม	3.53	1.007	มาก
2. องค์กรให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง	3.38	1.031	ปานกลาง
3. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เสนอผลการดำเนินงาน ประกอบการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน	3.20	0.946	ปานกลาง
รวม	3.41	0.893	ปานกลาง

จากตาราง 29 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.893 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า องค์กรมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.007 องค์กรให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.031 และองค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เสนอผลการดำเนินงาน ประกอบการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.946

ตาราง 30 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.92	0.914	มาก
2. การได้รับความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่จากผู้บังคับบัญชา	3.80	1.026	มาก
3. การวางตนระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.77	1.109	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกัลยาณมิตร	3.77	1.080	มาก
5. การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา	3.72	1.105	มาก
รวม	3.79	0.973	มาก

จากตาราง 30 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.973 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่าผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.914 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกัลยาณมิตรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.080 การวางตนระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.109 การได้รับความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่จากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.026 และการได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.105

ตาราง 31 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.75	1.008	มาก
2. ท่านกับเพื่อนร่วมงาน มีการเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็น เรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	3.72	1.015	มาก
3. เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้ เมื่อได้รับความเดือดร้อน	3.67	1.009	มาก
4. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน	3.66	1.027	มาก
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน	3.66	1.027	มาก
รวม	3.69	0.933	มาก

จากตาราง 31 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.933 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่าสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.008 ท่านกับเพื่อนร่วมงาน มีการเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็น เรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.015 เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้ เมื่อได้รับความเดือดร้อนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.009 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.027 และท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.027

ตาราง 32 ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม	3.84	0.859	มาก
2. อาชีพของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม	3.80	0.979	มาก
รวม	3.82	0.870	มาก

จากตาราง 32 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านสถานะทางอาชีพภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.870 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่าอาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.859 และอาชีพของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.979

ตาราง 33 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. องค์กรของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคม	4.03	0.728	มาก
2. องค์กรของท่านมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม	3.97	0.706	มาก
3. องค์กรมีการเสริมแรงให้กับบุคลากร	3.92	0.692	มาก
4. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	3.88	0.857	มาก
5. องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.85	0.815	มาก
6. องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.59	1.003	มาก
รวม	3.88	0.595	มาก

จากตาราง 33 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านนโยบาย และการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.595 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า องค์การของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.728 องค์การของท่านมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.706 องค์การมีการเสริมแรงให้กับบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.692 องค์การของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.857 องค์การของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.815 และองค์การของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.003

ตาราง 34 ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. มีแผนการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	3.71	0.605	มาก
2. ประสิทธิภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย	3.68	0.752	มาก
3. โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงาน	3.43	0.968	ปานกลาง
รวม	3.61	0.626	มาก

จากตาราง 34 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.626 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่ามีแผนการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.605 ประสิทธิภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.752 และ โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.968

ตาราง 35 ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง ของการดำรงชีวิต	4.00	0.612	มาก
2. ความรักความอบอุ่นของครอบครัวมีผลให้เกิดความ พร้อม ในการทำงาน	3.94	0.768	มาก
รวม	3.97	0.630	มาก

จากตาราง 35 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.630 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่ามีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.612 และความรักความอบอุ่นของครอบครัวมีผลให้เกิดความพร้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.768

ตาราง 36 ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. ความมั่นคงขององค์กร	4.00	0.719	มาก
2. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.85	0.712	มาก
รวม	3.92	0.664	มาก

จากตาราง 36 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.664 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่าความมั่นคงขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.719 และความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.712

ตาราง 37 ปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	4.11	0.773	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา	4.05	0.837	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.03	0.816	มาก
4. มีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก	3.95	0.759	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน	3.92	0.797	มาก
รวม	4.02	0.667	มาก

จากตาราง 37 พบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.667 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.773 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.837 ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการทำงานของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.816 มีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.759 และผู้บังคับบัญชาของท่านมี

ความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.797

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้สอบถามเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน จำนวน 12 ด้าน สรุปดังตาราง

ตาราง 38 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.46	0.931	ปานกลาง
2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.33	0.995	ปานกลาง
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.42	1.051	ปานกลาง
4. ด้านการได้รับความรับผิดชอบ	3.41	0.903	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน	3.30	0.983	ปานกลาง
6. ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	3.27	1.037	ปานกลาง
7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	3.18	0.943	ปานกลาง
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	2.98	1.070	ปานกลาง
9. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.05	1.239	ปานกลาง
10. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.88	1.048	ปานกลาง
11. ด้านสภาพการทำงาน	3.09	1.012	ปานกลาง
12. ด้านเรื่องราวส่วนตัว	2.92	1.135	ปานกลาง
รวม	3.19	1.029	ปานกลาง

จากตาราง 38 พบว่าปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.029 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า ปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.931 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.995 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.051 ด้านการได้รับความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.903 ด้านความก้าวหน้าในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.983 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.037 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.943 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.070 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.239 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.048 ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.012 ด้านเรื่องราวส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.135

ตาราง 39 ปัญหาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัญหาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ขอบเขตของงานที่ปฏิบัติไม่ชัดเจน	3.51	0.954	มาก
2. ไม่ได้ทำงานตรงกับความรู้อาจความสามารถหรือความถนัด	3.51	1.106	มาก
3. งานที่ทำทำอยู่นานเพื่อ ไม่ทำทนาย	3.37	0.928	ปานกลาง
รวม	3.46	0.931	ปานกลาง

จากตาราง 39 พบว่าปัญหาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.931 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า ขอบเขตของงานที่ปฏิบัติไม่ชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.954 ไม่ได้ทำงานตรงกับความรู้อาจความสามารถหรือความถนัดอยู่ในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.106 และงานที่ทำทำอยู่น่าเบื่อ ไม่ท้าทาย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.928

ตาราง 40 ปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. รู้สึกไม่สมหวังในสิ่งที่ตั้งใจและปรารถนาอยากจะทำ	3.32	1.017	ปานกลาง
2. ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ	3.31	1.082	ปานกลาง
3. ไม่มีความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.29	1.114	ปานกลาง
รวม	3.33	0.995	ปานกลาง

จากตาราง 40 พบว่าปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.995 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า รู้สึกไม่สมหวังในสิ่งที่ตั้งใจและปรารถนาอยากจะทำ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.017 ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.082 และไม่มีความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.114

ตาราง 41 ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ไม่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน	3.42	1.051	ปานกลาง
รวม	3.42	1.051	ปานกลาง

จากตาราง 41 พบว่าปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.051

ตาราง 42 ปัญหาด้านการได้รับความรับผิดชอบ

ปัญหาด้านการได้รับความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป	3.47	1.007	ปานกลาง
2. ไม่มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจกับองค์กร	3.41	0.978	ปานกลาง
3. ไม่มีโอกาสในการทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง	3.36	0.982	ปานกลาง
รวม	3.41	0.903	ปานกลาง

จากตาราง 42 พบว่าปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.903 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.007 ไม่มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจกับองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.978 และไม่มีโอกาสในการทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.982

ตาราง 43 ปัญหาด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน

ปัญหาด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ไม่มีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง	3.42	1.021	ปานกลาง
2. ไม่มีโอกาสเลือกเข้ารับการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะการทำงานที่ต้องการ	3.17	1.121	ปานกลาง
รวม	3.30	0.983	ปานกลาง

จากตาราง 43 พบว่าปัญหาด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.983 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า ไม่มีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.021 และไม่มีโอกาสเลือกเข้ารับการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะการทำงานที่ต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.121

ตาราง 44 ปัญหาด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กร

ปัญหาด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ขาดการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ ภายในองค์กร	3.34	1.072	ปานกลาง
2. ขาดความยืดหยุ่นในการบริการงานตามนโยบายขององค์กร	3.25	1.127	ปานกลาง
3. การจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน	3.22	1.046	ปานกลาง
รวม	3.27	1.037	ปานกลาง

จากตาราง 44 พบว่าปัญหาด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.037 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่าขาดการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.072 ขาดความยืดหยุ่นในการบริการงานตามนโยบายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.127 และการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาไม่ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.046

ตาราง 45 ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านมักจะไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	3.24	1.019	ปานกลาง
2. พนักงานระดับล่างไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน	3.17	1.025	ปานกลาง
3. พนักงานระดับล่างไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน	3.16	1.003	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาไม่ฟังความคิดเห็นของท่าน	3.14	1.176	ปานกลาง
5. ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา	3.08	1.112	ปานกลาง
6. ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ราบรื่น	3.03	1.154	ปานกลาง
รวม	3.18	0.943	ปานกลาง

จากตาราง 45 พบว่าปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.943 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านมักจะไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.019 พนักงานระดับล่างไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.025 พนักงานระดับล่างไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.003 ผู้บังคับบัญชาไม่ฟังความคิดเห็นของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.176 ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.112 และความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ราบรื่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.154

ตาราง 46 ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ราบรื่นมักเกิดความขัดแย้งกัน	2.98	1.070	ปานกลาง
รวม	2.98	1.070	ปานกลาง

จากตาราง 46 พบว่าปัญหาด้านจากตาราง พบว่าปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.070

ตาราง 47 ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน

ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. ความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.13	1.248	ปานกลาง
2. การถูกโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงานโดยไม่สมัครใจ	3.08	1.261	ปานกลาง
3. ผลประกอบการขององค์กร ทำให้รู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ	2.94	1.378	ปานกลาง
รวม	3.05	1.239	ปานกลาง

จากตาราง 47 พบว่าปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.239 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่าความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.248 การถูกโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงานโดยไม่สมัครใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.261 และผลประกอบการขององค์กร ทำให้รู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.378

ตาราง 48 ปัญหาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัญหาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. เงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ	3.02	1.171	ปานกลาง
2. การจ่ายสวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่าโบนัส ค่าเบี้ยเลี้ยง ฯลฯ ไม่เป็นธรรม	3.02	1.238	ปานกลาง
3. ไม่มีค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา	2.79	1.124	ปานกลาง
4. การเลื่อนเงินเดือนไม่เป็นธรรม	2.79	1.152	ปานกลาง
5. กฎระเบียบในการลาพัก ลาป่วย ลากพักผ่อน ไม่เป็นธรรม	2.78	1.084	ปานกลาง
รวม	2.88	1.048	ปานกลาง

จากตาราง 48 พบว่าปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.048 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า เงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.171 การจ่ายสวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่าโบนัส ค่าเบี้ยเลี้ยง ฯลฯ ไม่เป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.238 ไม่มีค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.124 การเลื่อนเงินเดือนไม่เป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.152 และกฎระเบียบในการลาพัก ลาป่วย ลากพักผ่อน ไม่เป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.7 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.084

ตาราง 49 ปัญหาด้านสภาพการทำงาน

ปัญหาด้านสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ	3.23	1.078	ปานกลาง
2. จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน	3.16	1.059	ปานกลาง
3. ขนาดของสถานที่ทำงานคับแคบ สกปรก ไม่ถูกสุขลักษณะ	2.87	1.123	ปานกลาง
รวม	3.09	1.012	ปานกลาง

จากตาราง 49 พบว่าปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.012 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.078 จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.059 และขนาดของสถานที่ทำงานคับแคบ สกปรก ไม่ถูกสุขลักษณะ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.123

ตาราง 50 ปัญหาด้านเรื่องราวส่วนตัว

ปัญหาด้านเรื่องราวส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. สภาพครอบครัวขาดความรักความอบอุ่น ทำให้ความพร้อมในการทำงานลดลง	2.97	1.187	ปานกลาง
2. การเปลี่ยนระบบการทำงานขององค์กร ทำให้ปริมาณงานมาก ส่งผลให้ไม่มีเวลาให้ครอบครัว	2.87	1.152	ปานกลาง
รวม	2.92	1.135	ปานกลาง

จากตาราง 50 พบว่าปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.135 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า สภาพครอบครัวขาดความรักความอบอุ่น ทำให้ความพร้อมในการทำงานลดลง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.187 และการเปลี่ยนระบบการทำงานขององค์กร ทำให้ปริมาณงานมาก ส่งผลให้ไม่มีเวลาให้ครอบครัวอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.152



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 65 คน สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยนี้มีบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 65 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 เพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานชั่วคราว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำหรับความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวนทั้งหมด 7 ด้าน พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความต้องการทางสรีระ ความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการความเป็นเจ้าของและความรักความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนและมีความต้องการขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่มีความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศ ชื่อเสียงความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียนความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบในชีวิต

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ส่วนปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานและปัจจัยอนามัย พบว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้า และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสถานะทางอาชีพด้านนโยบายและการบริหารด้านสภาพการทำงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านจากราง พบว่าปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ คือปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่าง มีความสุข และ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ถือว่าเป็น “ปัจจัยภายใน (Intrinsic)” ตามแนวคิดของ Herzberg (เอกวินิต พรหมรักษา, 2555: ระบบออนไลน์) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหารเป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ และผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวัดผลของการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปรากฏพบว่าปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานและปัจจัยอนามัย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยฉัตร สุวิทย์ศักดิ์กานนท์ (2549) พบว่า ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมาก คือปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการได้รับความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลในระดับสำคัญปานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมาก คือปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเรื่องราวส่วนตัวเช่นเดียวกับ ปิยฉัตร สุวิทย์ศักดิ์กานนท์ (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนัมซีเส็งลิซซิ่ง จำกัด พบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านสภาพการทำงานที่มีผลต่อการทำงานในระดับสำคัญปานกลาง ส่วนปัจจัยจูงใจที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสถานะทางอาชีพด้านนโยบายและการบริหารด้านสภาพการทำงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาสอดคล้องกับการศึกษาของ จารุมาศ ปาละรัตน์ (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับมากด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กรวิทย์ สานติวารณ์ (2551) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยจูง

ใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผิงน้อยเบเกอรี่ จำกัด พบว่าปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมในระดับกลาง

ปัจจัยอนามัย

ปัจจัยอนามัย คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานแต่ยังไม่พอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจ ถือว่าเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic)” ตามทฤษฎีของ Herzberg (เอกวินิต พรหมรักษา, 2555: ระบบออนไลน์) ประกอบไปด้วยความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบและการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ความเจริญก้าวหน้า ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ โดยปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัยส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่พนักงานจำเป็นต้องการได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีให้หรือมีให้ไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จากงานวิจัยที่พบว่าปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้าน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตทำให้ต้องทบทวนนโยบายด้านการบริหารบุคคลใหม่เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยบุคลากรเป็นหลัก ซึ่งจากผลของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรยังไม่พึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าการเคยย้ายสถานที่ทำงานของพนักงานในสถานประกอบการมาจากความไม่พอใจด้านรายได้ ไม่พอใจในสวัสดิการ โดยปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับมากได้ แก่ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานส่วนปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีผลต่อการทำงานในระดับมากได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านลักษณะของงาน เช่นเดียวกับ กฤติยา ศรีสุวรรณ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจของพนักงานขายบริษัท เมืองไทยประกันชีวิตจำกัดสาขาเชียงใหม่ในระดับมากซึ่งอธิบายได้ 2 ส่วนดังนี้ปัจจัยกระตุ้นด้านความสำเร็จของงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้านลักษณะของงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความรับผิดชอบผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการยอมรับนับถือผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากและด้านความก้าวหน้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ปัจจัยค่าจ้างนโยบายและ

การบริหารผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้านสภาวะการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาการทำงานที่ศึกษาพบว่าจัดอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติความสำเร็จในการทำงานปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือปัญหาด้านความก้าวหน้าในที่ทำงานปัญหาด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กรปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งวัดผลตามหลักของปัจจัยอ้อมัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีฐานะตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี กรณีการนำไปใช้กับพนักงานสายปฏิบัติหรือพนักงานประจำวัน จะไม่ค่อยได้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ด้านปัจจัยจูงใจ

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติการทำงานในหน่วยงานราชการหรือกึ่งราชการสิ่งที่สำคัญลำดับแรก คือการสั่งการและการมอบหมายงาน การเริ่มงานจะมีการทำข้อตกลงภาระงาน (Term of Reference: TOR) มีการมอบหมายงานและเป้าหมายควรมีความชัดเจนตั้งแต่แรก ส่วนวิธีประเมินผลความสำเร็จให้กำหนดร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน สามารถวัดได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หน่วยการวัดแต่ละครั้งสามารถระบุใน TOR เมื่อสำเร็จองค์กรหรือหน่วยงานควรเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ เพื่อยกย่องคนทำงานให้มีขวัญและกำลังใจร่วมกัน
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือองค์กรบางแห่งมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและความอาวุโสแตกต่างกัน การยอมรับนับถือโดยยึดหลักความอาวุโสเป็นสิ่งที่พึงกระทำแต่การยอมรับนับถือในผลงานซึ่งกันและกันในองค์กรก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างผลสำเร็จในงาน

4. ด้านความก้าวหน้าในที่ทำงานความก้าวหน้าในการทำงานปัจจุบันสามารถวัดได้จากผลการประเมินขั้นตำแหน่ง ซึ่งไม่ว่าหน่วยงานจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ การประเมินเพื่อความก้าวหน้าในที่ทำงานจะต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใสและยุติธรรมสามารถตรวจสอบและชี้แจงได้ เพื่อขจัดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจของบุคลากรที่คิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในองค์กร

ด้านปัจจัยอนามัย

1. ด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กรการถ่ายทอดนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ไปยังผู้ได้บังคับบัญชา เป็นสิ่งที่จะช่วยสื่อสารการทำงานและเป็นกรอบให้บุคลากรได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งนโยบายขององค์กร คือสิ่งที่ผู้บริหารควรเน้นย้ำให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่องให้มีความตระหนักและจงรักภักดีต่อองค์กร
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา ลำดับการบังคับบัญชาในองค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะอยู่ในแนวราบ การกำหนดลำดับการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ทำให้ความสัมพันธ์ทั้งเรื่องงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นไปไม่ง่าย พยายามให้สายการบังคับบัญชาอยู่ในแนวราบให้มากที่สุด จะเป็นผลดีต่อองค์กรโดยรวม
3. ด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยความสำเร็จอย่างหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ภายใต้สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน สถานะการณ์ทำงานส่งผลต่อสถานะทางการเงิน เมื่อพนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในองค์กร อาจจะมองหาโอกาสอื่นที่ตอบสนองได้มากกว่า ถ้าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญกับองค์กรควรหาวิธีสร้างความมั่นคงด้านอื่นทดแทนได้เช่น ความมั่นคงในชีวิต (รูปแบบประกันชีวิต ประกันสุขภาพ) ความมั่นคงทางการเงิน เช่น การให้ค่าตอบแทนพิเศษ การส่งเสริมการออม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและข้าราชการเปรียบเทียบกันเพื่อจะได้นำมาจัดทำแนวทางการปรับปรุงนโยบายการพัฒนาบุคลากร
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการถ่ายทอดงานจากบุคลากรอาวุโสไปยังบุคลากรใหม่ ซึ่งจะเป็นการลดข้อผิดพลาดในการทำงานรวมทั้งลดระยะเวลาในการให้บริการลงได้
3. ควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าทางอาชีพของบุคลากร

บรรณานุกรม

- กรวิทย์ ศานติอาวรรณ. 2551. **ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผิ้วน้อยเบเกอรี่ จำกัด**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤติยา ศรีสุวรรณ. 2552. **ปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา เชียงใหม่**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัญญาภรณ์ ศรีสุข. 2542. **ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จารุมาศ ปาละรัตน์. 2548. **ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐมา ศรีดี. 2555. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทย ธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. 2546. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นวรรตน์ ชูเวทย์. 2550. **ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัทขายชำมาชาติในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปัทมวิษณุ จิตเมธีพงษ์. 2552. **ความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัทโนวาร์ดีส (ประเทศไทย) จำกัด**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์. 2549. **ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิมชีสิ่ง ลิสซิ่ง จำกัด**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยวดี สอนสิงห์. 2542. **ความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานกรณีศึกษา บริษัทบูทส์รีเทล (ประเทศไทย) จำกัดในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2553. **จิตวิทยาการบริหารบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พัชรา เพียรจริง. 2550. **ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูนชิงเดินแกน จำกัด**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2529. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ไพฑูรย์ เรืองกมล. 2540. “แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน”.

วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา 21 (มกราคม): 25-27.

มณี โปธิเสน. 2543. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด

การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. มหาสารคาม:

รายงานค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์. 2556. ฝ่ายบริหารงานบริหารงานบุคคล. เชียงใหม่:

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (เอกสารอัดสำเนา).

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. 2558. “ประวัติคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.med.cmu.ac.th/HOME/fachistth.php> (19

เมษายน 2557).

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ งานคลัง. 2528. “ประวัติความเป็นมา บริบท วิสัยทัศน์และ

พันธกิจ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www.med.cmu.ac.th/secret/finance/](http://www.med.cmu.ac.th/secret/finance/html/aboutus.html)

html/aboutus.html (20 เมษายน 2556).

วนิดา วิทกุล. 2552. ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้สมยามะมีบำบัดประจำ

โรงพยาบาลภาคเหนือตอน. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2551. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. 2553. “ความรู้สถิติเบื้องต้น สำหรับการออกแบบสอบถาม”.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [https://ruchareka.wordpress.com/2010/05/15/ความรู้สถิติ](https://ruchareka.wordpress.com/2010/05/15/ความรู้สถิติเบื้องต้น-ส/)

เบื้องต้น-ส/. (8 พฤษภาคม 2558).

ศูนย์บริการข้อมูลการค้า การลงทุนจังหวัดเชียงใหม่. 2554. “สถานการณ์ธุรกิจโรงพยาบาล ระดับ

จังหวัด”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://tisc.feu.ac.th/content.aspx?file_

upload_id=2092&page_num=1(19 เมษายน 2557).

สมควร ทรัพย์บำรุง. 2534. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พยาบาลโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมพิศ การคำริห์. 2544. แรงจูงใจและประสิทธิผลภาวะผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย.

เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมาคมโรงพยาบาลเอกชน. 2554. **ปลดปล่อยศักยภาพของโรงพยาบาลเอกชนกับกระแสประชาคมอาเซียน**. กรุงเทพฯ: สมาคมโรงพยาบาลเอกชน.

สมยศ นาวิการ. 2546. **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991 จำกัด.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546. **จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

เสนาะ ตีเยาว์. 2543. **หลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกวินิต พรหมรักษา. 2555. “ทฤษฎีองค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง”. [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://promrucsa-dba04.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg.html>

(11 กรกฎาคม 2557).

Modal. 2553. “ธรรมชาติของแรงจูงใจ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

http://km.mol.go.th/molwebboard/blog/blog.php?module=detail_post&blog_id=5389&blog_name=narablog&user_blog_id=8377 (11 กรกฎาคม 2557).

NovaBizz. 2553. “แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm> (8 พฤษภาคม 2553).

Robbins, Stephen P. 1993. **Organizational Behavior : Concepts Controversies and Applications**. New York : Prentice – Hall Inc.

Heinz, Wehrich and Harold, Koontz. 1993. **Management A Global Perspective**. 10th ed.

Singapore: McGraw-Hill.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร

งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามมีทั้งหมด 11 หน้า โดยแบ่งเป็น 1 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่ช่วยลด ความไม่พอใจในการทำงานและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มิได้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ต่อบริษัทห้างร้านเอกชนใด และการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการ ไม่เกิดผลเสียหรือก่อให้เกิดความเสียหายกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามจากทุกๆ ท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เรวัต ปันโน

ผู้วิจัย

เลขที่.....

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร
งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง
ของท่าน (เลือกได้เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

อายุ 21 – 30 ปี

อายุ 31 – 40 ปี

อายุ 41 – 50 ปี

อายุ 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.

อนุปริญญาหรือ ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

หม้าย

5. ประสบการณ์ทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงาน งานคลังคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี

ปฏิบัติงานระหว่าง 5 – 10 ปี

ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

พนักงานชั่วคราว

พนักงานประจำ

พนักงานมหาวิทยาลัย

ข้าราชการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลำดับขั้นความต้องการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความต้องการทางสรีระ					
- ท่านรับประทานอาหารในแต่ละวันได้เพียงพอเพียงใด					
- ท่านได้พักผ่อนนอนหลับในแต่ละวันอย่างเพียงพอเพียงใด					
- ท่านได้ออกกำลังกายสม่ำเสมอเพียงใด					
- ท่านได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอเพียงใด					
2. ความต้องการความปลอดภัย					
- ท่านรู้สึกปลอดภัยในงานที่ทำ					
- มีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการทำงานสม่ำเสมอ					
- สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย อากาศถ่ายเทสะดวก					
- หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และวินาศภัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน					
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก					
- เพื่อนร่วมงานรักใคร่และนับถือท่าน					
- ท่านและเพื่อนร่วมงานเป็นเสมือนคนใจครอบครัวเดียวกัน					
- ท่านสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้เพียงใด					
- ท่านสามารถพึ่งพาเพื่อนร่วมงานได้เพียงใด					
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศ ชื่อเสียง					
- ท่านเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน					
- ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านมีคุณค่าแก่สังคม					
- ผลงานของท่านได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
- ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					
5. ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน					
- ท่านมีอิสระในการทำงานที่รับผิดชอบ					
- หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถในการทำงาน					

ลำดับขั้นความต้องการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
- ท่านได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถในการทำงานจากแผนกอื่น					
6. ความต้องการทางสุนทรียะ					
- ท่านได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน					
- หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรวม					
- หน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติการกิจ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม					
- ท่านมีโอกาสช่วยเหลือ หรือให้ความรู้แก่ชุมชนในด้านต่างๆ ตามความรู้ความสามารถ					
7. ความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบในชีวิต					
- งานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต					
- ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
- ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงานและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

คำชี้แจง

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ปฏิบัติงานในงานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของท่านในระดับใด ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยจูงใจตัวกระตุ้นในการทำงาน					
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
- งานที่ท่านได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
- ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น					
- ท่านสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
- ท่านมีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ					
- ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
- ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ					
- ผลงานของท่านได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
- เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
- ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
- ท่านได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรอบคอบและระมัดระวังต่อความเสียหาย					

ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
- ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำท่ายและน่าสนใจ					
- ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก					
4.ด้านความรับผิดชอบ					
- ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน					
- ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้					
- ท่านมีศักยภาพในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่					
- ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
- ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					
- ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญเป็นกรณีพิเศษ					
5.ด้านความก้าวหน้า					
- การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งตามสายงาน ความรู้ความสามารถ					
- ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถเช่นการศึกษาต่อฝึกอบรมสัมมนา เป็นต้น					
- ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและสายงาน					
ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย					
6.เงินเดือนและสวัสดิการ					
- ท่านเห็นว่าอัตราเงินเดือนที่องค์กรกำหนดในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ท่านเห็นว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน					
- ท่านมีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
- ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาลค่าเบี้ยเลี้ยงภัย ค่าล่วงเวลา โบนัสประจำปี และสิทธิในการลา ขององค์กร					
- ปัจจัยด้านสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกทำงานในองค์กรนี้					
7. โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต					
- องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เสนอผลการดำเนินงานประกอบการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน					
- องค์กรให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง					
- องค์กรมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม					
8. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
- ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
- ผู้บังคับบัญชาเป็นกัลยาณมิตร					
- การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา					
- การได้รับความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่จากผู้บังคับบัญชา					
- การวางตนระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา					
9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
- ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					

ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน					
- เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้ เมื่อได้รับความเดือดร้อน					
- ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
- ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน					
10. สถานะทางอาชีพ					
- อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม					
- อาชีพของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม					
11. นโยบายและการบริหาร					
- องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
- องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร					
- องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
- องค์กรของท่านมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม					
- องค์กรมีการเสริมแรงให้กับบุคลากร					
- องค์กรของท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคม					
12. สภาพการทำงาน					
- โอกาสที่จะเกิดความเสียหายในการปฏิบัติงาน					
- มีแผนการป้องกันความเสียหายในการปฏิบัติงาน					
- ประสิทธิภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย					
13. ความเป็นอยู่ส่วนตัว					
- ความรักความอบอุ่นของครอบครัวทำให้เกิดความพร้อมในการทำงาน					
- มีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต					
14. ความมั่นคงในการทำงาน					
- ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ความมั่นคงขององค์กร					
15. วิธีการปกครองบังคับบัญชา					
- ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน					
- ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา					
- ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
- ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
- ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก					

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของปัญหาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ท่านมีปัญหาในระดับใด ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

หัวข้อปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหาที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัญหาด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
- งานที่ทำทำอยู่น่าเบื่อ ไม่ท้าทาย					
- ขอบเขตของงานที่ปฏิบัติไม่ชัดเจน					
- ท่านไม่ได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถหรือความถนัด					
2. ปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน					
- รู้สึกไม่สมหวังในสิ่งที่ตั้งใจและปรารถนาอยากจะทำ					
- ไม่มีความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					

หัวข้อปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหาที่มีผลต่อปัจจัยจิตใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ					
3. ปัญหาด้านงานได้รับการยอมรับนับถือ					
- ไม่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน					
4. ปัญหาด้านการได้รับความรับผิดชอบ					
- ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป					
- ไม่มีโอกาสในการทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง					
- ไม่มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจกับองค์กร					
5. ปัญหาด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน					
- ไม่มีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง					
- ไม่มีโอกาสเลือกเข้ารับการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะ การทำงานที่ต้องการ					
6. ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร					
- ขาดความยืดหยุ่นในการบริการงานตามนโยบายขององค์กร					
- ขาดการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กร					
- การจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน					
7. ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา					
- ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ราบรื่น					
- ผู้บังคับบัญชาไม่ฟังความคิดเห็นของท่าน					
- พนักงานระดับล่างไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน					
ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา					

หัวข้อปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหาที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- พนักงานระดับล่าง ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน					
- เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านมักจะไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา					
8. ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ราบรื่นมักเกิดความขัดแย้งกัน					
9. ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน					
- ผลประกอบการขององค์กร ทำให้ท่านรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ					
- ทำรู้สึก ไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
- ท่านถูกโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงานโดยไม่สมัครใจ					
10. ปัญหาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
- เงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ					
- ไม่มีค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา					
- การเลื่อนเงินเดือนไม่เป็นธรรม					
- กฎระเบียบในการลา กิจ ลาป่วย ลากพักผ่อนไม่เป็นธรรม					
- การจ่ายสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่าโบนัส ค่าเบี้ยเลี้ยง ฯลฯ ไม่เป็นธรรม					
11. ปัญหาด้านสภาพการทำงาน					
- จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน					
- เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ					

หัวข้อปัญหาและอุปสรรค	ระดับปัญหาที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ขนาดของสถานที่ทำงานคับแคบ สกปรก ไม่ถูกสุขลักษณะ					
12. ปัญหาด้านเรื่องราวส่วนตัว					
- การเปลี่ยนระบบการทำงานขององค์กร ทำให้ปริมาณงานมาก ส่งผลให้ไม่มีเวลาให้ครอบครัว					
- สภาพครอบครัวขาดความรักความอบอุ่น ทำให้ความพร้อมในการทำงานลดลง					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายเรวัต ปันโน
เกิดเมื่อ	24 กุมภาพันธ์ 2528
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2544 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนศรีธนาพณิชยการเทคโนโลยี เชียงใหม่
	พ.ศ. 2546 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ
	พ.ศ. 2548 ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 - 2554 พนักงานการเงินและบัญชี หน่วยเงินรายได้งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
	พ.ศ. 2555 - 2556 นักวิชาการบัญชี งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
	พ.ศ. 2557 - 2558 ผู้ช่วยผู้บริหาร บริษัท 89 พลีนารี จำกัด