



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความทุ่มเทของ
เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1



นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2542

ISBN 974-281-321-3

**A Study of The Relationship between Working
Motivation and Burnout of Customs Officers at
Customs House in The Customs Supervisor Region 1**

MR. PRAPAK VICHENCHAI

**A Thesis Submitted in Partial Fullfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Business Administration
Department of Business Administration
Graduate School Dhurakijpundit University**

1999

ISBN 974-281-321-3



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่
ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1

โดย นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศ.ดร. เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(ดร.ชานาญ ปิยวนิชพงษ์)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ศ.ดร. เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รศ.ศิริชัย พงษ์วิชัย)

..... กรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.อดิสรุฒ พงษ์ยศล้ำ)

..... กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย
(รศ.สมจิตร ล้วนจำเริญ)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.พีรพันธุ์ พาลุสุข)

วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2542

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ราชบัณฑิต คณบดี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้ความเมตตากรุณา สละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่ง ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขวิทยานิพนธ์ ให้ดำเนินไปด้วยความถูกต้องและเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ชำนาญ ปิยานิพนธ์ ประธานกรรมการสอบ ดร.อศิลา พงศ์ยี่หล้า รศ.ศิริชัย พงษ์วิชัย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และรศ.วิจิตร ล้วนจำเริญ กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำทางวิชาการ แก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์และคุณค่าเพิ่มขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณนายค่านสุตถการ และเจ้าหน้าที่ค่านสุตถการ ในสังกัดสำนักงานสุตถการภาคที่ 1 ทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณสาวิตรี วิเชียรฉาย คุณปภาวี วิเชียรฉาย คุณวีรภัทร วิเชียรฉาย และเพื่อนๆ ที่ได้คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จ

คุณค่าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้หากยังมี ขอน้อมบูชาในพระคุณของคุณพ่อผู้ล่วงลับไปแล้ว และคุณแม่ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนสร้างวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ตลอดไป

ประพัทธ์ วิเชียรฉาย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๗
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ตัวแปรที่จะศึกษา.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความจำเป็นในการวิจัย.....	11
ความหมายของการวิจัย.....	12
ประเภทของแรงจูงใจ.....	14
องค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	14
กระบวนการเกิดแรงจูงใจ.....	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	19
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ทฤษฎีแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ.....	29
ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์.....	31
ทฤษฎีการจูงใจของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบอร์ก.....	32
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
งานวิจัยในประเทศ.....	38
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	41
ความท้อแท้ในการทำงาน.....	43
แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความท้อแท้.....	43
องค์ประกอบของความท้อแท้.....	45
สาเหตุของความท้อแท้.....	47
ผลที่เกิดจากความท้อแท้.....	51
ระยะเวลาการเกิดความท้อแท้.....	55
แบบวัดความท้อแท้.....	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้.....	58
งานวิจัยในประเทศ.....	58
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	63
งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจและความท้อแท้.....	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
ตัวแปรที่จะศึกษา.....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70
การแปลความหมายของคะแนน.....	71
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	72

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน.....	74
- จำนวนข้อมูล.....	74
- ลักษณะของข้อมูล.....	75
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบและตรวจสอบสมมติฐาน.....	79
- ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	79
- ผลการตรวจสอบสมมติฐานที่ 2.....	80
- ผลการตรวจสอบสมมติฐานที่ 3.....	81
- ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.....	84
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	91
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	91
วิธีดำเนินการวิจัย.....	91
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	92
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	92
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
สรุปผลการวิจัย.....	93
ผลการทดสอบและตรวจสอบสมมติฐาน.....	94
อภิปรายผล.....	96
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	102
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	103

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	115
ตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	125
แบบสอบถาม	126
ประวัติผู้วิจัย	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	69
2 ร้อยละของข้อมูลที่จัดเก็บและที่เก็บได้จำแนกตามด่านศุลกากร.....	75
3 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะชีวสังคม.....	76
4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตด้านต่างๆ กับความท้อแท้.....	80
ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากร ภาคที่ 1	
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานในการทำงานของเจ้าหน้าที่.....	81
ศุลกากรด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1	
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความท้อแท้ในด้านต่างๆของ.....	82
เจ้าหน้าที่ศุลกากร ด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1	
7 ความแตกต่างของความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของ.....	85
เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรที่มีเพศแตกต่างกัน	
8. การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของ.....	86
เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรที่มีสภาพสมรสแตกต่างกัน	
9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความท้อแท้ในด้านต่างๆของ.....	87
เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน	
10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของ.....	88
เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน	
11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้า.....	89
ทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน	
12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความท้อแท้ด้านการ.....	90
สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรที่มีตำแหน่ง หน้าที่แตกต่างกัน	

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1. กรอบความคิดในการวิจัย.....	7
2. กระบวนการเกิดแรงจูงใจ.....	18
3. ลำดับของการจูงใจ.....	19

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความท้อแท้ของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากร ในสังกัด สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1
ชื่อนักศึกษา	นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	-
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ (การจัดการและบริหารองค์การ)
ปีการศึกษา	2541

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจกับความท้อแท้ของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 2) เพื่อศึกษาการจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรในสังกัดงานศุลกากรภาคที่ 1 3) เพื่อศึกษาสภาวะความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรที่ 1 และ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรที่ 1

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ ด่านศุลกากรต่างๆ ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 จำนวน 253 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบวัดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งพัฒนามาจากเครื่องมือของ โอ.อาร์.วู้ด (O.R.Wood) โดยพัฒนามาจากทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอร์ซเบิร์ก และได้ปรับปรุงจากเครื่องมือของอารีรัตน์ หิรัญโร สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.867 และ 2) แบบวัดความท้อแท้ของแมสลาซ ซึ่งปรับปรุงและพัฒนาโดยไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.712 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ตัวกลางเลขคณิต ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่สหสัมพันธ์อย่างง่าย และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สุสการมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดยเฉพาะปัจจัยกระตุ้นด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือและ ด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ สำหรับความท้อแท้ในด้านต่างๆ พบว่า เจ้าหน้าที่สุสการมีความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนความท้อแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่สุสการเพศหญิงมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าเพศชาย เจ้าหน้าที่สุสการที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความท้อแท้ทางด้านอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่ประเมินอากรมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าเจ้าหน้าที่สุสการ ตำแหน่งนายตรวจสุสการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พิธีการสุสการและตำแหน่งสุสการภัย เจ้าหน้าที่สุสการที่มีสภาพสมรสแตกต่างกันมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่สุสการที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกันมีความท้อแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับเจ้าหน้าที่สุสการที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงานและวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความท้อแท้ในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการทำงานกับความท้อแท้ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อศึกษาลึกลงไปพบว่าปัจจัยจูงใจบางด้านกับความท้อแท้บางด้านมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกับความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันกับความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือและด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันกับความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title A Study of The Relationship between Working Motivation and Burnout of Customs Officers at Customs House in The Customs Supervisor Region 1

Name MR. PRAPAK VICHIENTHAI

Thesis Advisor Prof.Dr. SERMSAK WISALAPORN

Department Business Administration (Management and Organization)

Academic Year 1998

Abstract

The objectives of the research are 1) To study the relationship between working motivation and burnout of customs officers at Customs House in the Customs Supervisor Region I. 2) To study working motivation of the customs officers at Customs House in the Customs Supervisor Region I. 3) To study various aspects of burnout of customs officers at Customs House in the Customs Supervisor Region I. 4) To study the demographic factors relating to various aspects of burnout of customs officers at Customs House in the Customs Supervisor Region I.

The sample group used in this research are the customs officers who are working at various Customs House in the Customs Supervisor Region I with total number of 253 persons. Instruments that are used for collecting data are 1) Measuring form for Working motivation which is developed from O.R. Wood's tool. This tool is developed from Two Factor Theory of Herzberg as well as Areerat Hirunroh's tool. The reliability coefficient was 0.867 2) Maslach Burnout Inventory which is adapted and developed by Pairoj Klinkularb with reliability coefficient was 0.712. The statistics used for data analysis are arithmetic means, standard deviation, t-test, Simple correlation and analysis of variance (One way ANOVA).

The result of the research reveals that customs officers have medium and high level of working motivation particularly the motivator factor with the work itself is at the highest level. followed by the achievement of work, responsibility recognition and advancement achievement . Concerning the burnout aspects, it was found that the customs officers have burnout with emotional exhaustion and depersonalization at the low level. Whereas burnout with personal accomplishment is at medium level. Female customs officers have more burnout with emotion exhaustion than male customs officers. Defferent positions customs officers have different burnout with emotion exhaustion and depersonalization. Appraiser Officers have burnout with emotion exhaustion more than customs officers who are customs examiner formality officer and customs guard. Different married status of customs officers have different burnout with emotion exhaustion and depersonalization. The customs officers who have different locations of office have different burnout with personal accomplishment. Considering age, working experiences and educational background, customs officers have no significant differences in burnout.

Considering in all, there is no correlation between working motivation and burnout. However, when studying deeply, it has been found that there are some aspects of correlation between motivators factors and burnout. That is the motivators factors has opposite correlation of burnout with emotional exhaustion and has similar correlation of burnout with personal accomplishment at .001 level of statistical significance. The motivators factors of recognition and the work itself has similar correlation of burnout with depersonalization at .05 level of statistical significance .

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจและสังคมโดยมีแผนและโครงการที่แน่นอนได้กลายเป็นนโยบายหลักของรัฐบาล รัฐบาลจึงจำเป็นต้องแสวงหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในโครงการต่างๆ ที่นับว่าจะเพิ่มมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีอยู่เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ เพื่อการพัฒนาอย่างเต็มที่ นโยบายคลังด้านภาษีอากรนับได้ว่าเป็นเครื่องมืออันสำคัญทั้งในแง่เป็นแหล่งหารายได้และเป็นเครื่องมือที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยรักษาเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจให้มั่นคง (กองแผนงานกรมศุลกากร, 2536 : 33-40)

กรมศุลกากรในฐานะเป็นหน่วยงานที่สำคัญของรัฐหน่วยงานหนึ่งสังกัดกระทรวงการคลังที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าการติดพันต่างๆ จากการนำเข้าและส่งออกของออกควบคุม กำกับ ดูแลการป้องกัน และปราบปรามการลักลอบ หรือ หลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร และข้อห้าม ข้อจำกัด และควบคุมดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายศุลกากร กฎหมายพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดเก็บภาษีอากรแทนกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกระทรวงมหาดไทย อีกทั้ง ส่งเสริมการส่งออกสินค้าไทยด้วยมาตรการทางภาษี (กองแผนงานกรมศุลกากร, 2538 : 43-47)

เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 เป็นข้าราชการพลเรือนในบังคับกรมศุลกากร ที่มีบทบาทและหน้าที่อันสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบหรือหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร รวมทั้งในด้านการจัดเก็บค่าภาษีอากร

ให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่บุคลากรจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ
 อุตสาหะ พากเพียร และอดทน ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
 รัชกาลปัจจุบัน พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือนเนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน
 ความตอนหนึ่งว่า

“ข้าราชการมีหน้าที่สำคัญส่วนหนึ่ง ที่จะต้องประพฤติปฏิบัติต่อบุคคลทั้งปวง
 ด้วยความสุจริต จริ่งใจ วางตัวให้พอเหมาะพอสัมกับฐานะตำแหน่งพร้อมกับรักษาความ
 สุภาพอ่อนโยน ไว้ให้เหนียวแน่น สม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังจะต้องมีความเสียสละ อดทน รู้
 จัก เกรงใจ ให้อภัย ทั้งโอนอ่อนผ่อนตามกันและกันด้วยเหตุผล และสำคัญที่สุดจะต้อง
 หัดทำใจให้กว้างขวางหนักแน่น รู้จักรับฟังความคิดเห็นแม้กระทั่งคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้
 อื่นอย่างฉลาด เพราะการรับฟังอย่างฉลาดนั้น แท้จริงคือ การระดมสติปัญญาและประสบ
 การณ์อันหลากหลาย มาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ
 ที่สมบูรณ์นั่นเอง” (พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช, 2536 : 112) บท
 บาทและภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 ในการป้อง
 กันและปราบปรามการลักลอบหรือหลีกเลี่ยงบุคลากร และการจัดเก็บภาษีอากร ให้ได้
 ตามเป้าหมาย ทำให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร ซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญ
 ที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน ทั้งนี้ เพราะคนเป็นผู้ทำงานในตำแหน่งหน้า
 ที่ต่างๆ ในองค์กร ดังนั้น การเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล จึงนับเป็นความรู้ที่จำเป็นอย่าง
 ยิ่งสำหรับผู้บริหาร จะสามารถนำไปใช้บริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มี ประสิทธิภาพสูง
 สุดได้ การจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคลากรในองค์กร ต้อง
 อาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างาน ใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำ ทำการจูงใจรวมทั้ง
 ส่งเสริม เดิมกำลังใจให้เกิดความมานะพยายาม ทุ่มเตตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปอย่าง
 ดีที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2531 : 9) หากหน่วยงานใด ไม่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
 แล้ว ก็ย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจของผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วย
 งาน ผลงานย่อมตกต่ำ เกิดความเบื่อหน่ายและทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (กิตติมา ปรีดี
 ดิลก, 2529 : 154-155)

เนื่องจากภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรในสังกัดสำนักงานบุคลากร
 ภาคที่ 1 ในด้านการป้องกันการลักลอบหนีบุคลากร หรือหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร และ

การจัดเก็บภาษีอากร ตลอดจนหน้าที่ในการให้บริการในด้านต่างๆ ต่อประชาชนที่มาขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่จะต้องทำงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ และต้องเผชิญกับความเครียดสูงต่อ ร่างกายและทรัพย์สิน ทั้งยังต้องทำงานด้วยความอดทนสูง เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานๆ เช่นเดียวกับกลุ่มวิชาชีพอื่นๆ อีกหลายอาชีพ อาทิ แพทย์ พยาบาล ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ หรือ ผู้ให้บริการแนะแนว เป็นต้น ซึ่งบุคคลผู้ประกอบอาชีพเหล่านี้ ต้องมีความสัมพันธ์กับ ผู้มาขอรับบริการจำนวนมาก ในด้านของการให้ความดูแลและความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการของคนเหล่านั้น การทำงานอย่างต่อเนื่องและจำเจย่อมต้องเผชิญกับสถานะการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ หากเกิดภาวะเช่นนี้ติดต่อกับเป็นเวลานานๆ ก็จะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์ในสิ่งแวดล้อมนั้น ถ้าไม่สามารถแก้ไขหรือขจัดให้บรรเทาลงได้ ในที่สุดก็จะเกิดความเครียดและความท้อแท้ขึ้น (Maslach, 1976 : 16) มีผู้ทำการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับความรู้สึกต่อตนเองรวมทั้งงานที่ต้องปฏิบัติของผู้ที่มีอาชีพด้านการให้บริการเช่น แม่สลาช และแจ๊คสัน (Maslach and Jackson) จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ธรรมชาติบุคคลที่ต้องทำงานที่เกี่ยวข้อง และให้ความช่วยเหลือกับบุคคลอื่นเป็นจำนวนมาก เป็นระยะเวลายาวนาน โดยต้องใช้ทั้งร่างกาย และอารมณ์ มีแนวโน้มที่จะต้องประสบกับความท้อแท้ (Burnout) (Schwab, 1983 : 21 ; Muldary, 1983 : 10) ความท้อแท้ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดเฉพาะในบุคคล หรือกลุ่มบุคคลก็ตามจะส่งผลกระทบทั้งทางด้านตัวบุคคลที่เกิดความท้อแท้ และสังคมหรือหน่วยงาน หรือองค์กรที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่ (McConnell, 1982 : 219) เป็นเหตุให้บุคคลที่เกิดความท้อแท้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมไปทางด้านลบ (Duxbury, 1984 : 114) ผู้ที่ประสบภาวะความท้อ จะมีความอดทนต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกลดลง ได้รับความกระทบกระเทือนใจได้ง่าย (McCrane, 1987 : 374) การรับรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาลดลงความเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ที่เกิดขึ้นนี้จะทำให้เกิดความ ขัดแย้งทางจิตใจ เกิดความรู้สึกละอายใจ และมีความขัดแย้งทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความเครียดตลอดเวลา (Muldary, 1983 : 5-6, 51-53) การที่บุคคลมีความท้อแท้เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบทำให้คุณภาพของการทำงานลดลง นอกจาก

นี้บุคคลที่มีความท้อแท้จะใช้วิธีหลีกเลี่ยงงาน โดยการลาป่วย ขาดงาน หรือลาออก ซึ่งเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คุณภาพของงานด้อยลง เนื่องจากสัดส่วนของบุคคลต่อผู้มาขอรับบริการ ไม่ได้สัดส่วนกันมากขึ้น (Wolf, 1981 : 233)

ความท้อแท้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ทุกสาขาอาชีพ โดยเฉพาะบุคคล ซึ่งต้องทำงานด้านการบริการทางสังคม ต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่นตลอดเวลา (Maslow, 1986 : 3) ดังนั้น ความท้อแท้จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่พ้น อาจเกิดกับใคร เมื่อไรก็ได้ (สุรศักดิ์ หลาบมาลา, 2523 : 57) โดยเฉพาะกับบุคคลในกลุ่มอาชีพผู้ให้บริการ ผู้ที่มีความท้อแท้สูงจะมีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรม การปฏิบัติงานไปในทางที่ไม่พึงประสงค์โดยมีการปฏิบัติกับผู้มาขอรับบริการ หรือขอความช่วยเหลือ ด้วยท่าทีที่เฉยเมย มักจะปฏิเสธความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังอาจจะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน หลีกเลี่ยงการพูดคุย หรือติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน พยายามแสวงหาแนวทางที่ปลีกตัวออกไปจากสังคมมากขึ้น ทางด้านการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ที่มีต่อตนเองนั้น ผู้ที่ประสบกับความท้อแท้ จะมีความมั่งหวังในชีวิตต่ำลง มีความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ไม่มีประสิทธิภาพส่วนผลของความท้อแท้ที่มีต่อการปฏิบัติงานทางด้านอารมณ์ก็คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย เย็นชา หมดหวัง คับข้องใจ รวมทั้งรู้สึกหมดกำลังใจ หมดพลังที่จะทำงานต่อไป การทำงานจึงเป็นไปอย่างเฉื่อยชา และลาหรือขาดงานบ่อยๆ ลักษณะดังกล่าวนี้ เมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลในหน่วยงานใดจะทำให้บุคคลนั้นขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน (Leeson, 1980 : 3953-A) ความเอาใจใส่กับผู้มาขอรับบริการลดลง ความผูกพันกับงาน และอาชีพก็ลดลงด้วย (Muldary, 1983 : xi) เป็นเหตุให้การทำงานของบุคลากรในองค์การขาด ประสิทธิภาพ (Newman, and Newman, 1983 : 483) ในสภาพการณ์เช่นนี้ หน่วยงานนั้นคงไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

จะเห็นได้ว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่สุลการนั้นต้องประสบกับปัญหา และแรงกดดันต่างๆ ดังกล่าวแล้วอาจจะทำให้เจ้าหน้าที่สุลการเผชิญกับสภาวะความเครียดทางอารมณ์ จนเกิดความท้อแท้ขึ้น ซึ่งความท้อแท้สามารถเกิดขึ้นได้กับเจ้าหน้าที่สุลการ เช่นเดียวกับอาชีพอื่น (Rottier, 1983 : 72) เมื่อเจ้าหน้าที่สุลการมีความท้อแท้ก็จะนำไปสู่ปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานต่ำลง ขาดความเอาใจ

ใส่ในหน้าที่รับผิดชอบ เกิดความอ่อนล้าทางร่างกาย และจิตใจบ่อยครั้ง รวมทั้งมีความทู่หมืดให้กับงานน้อยลง (Farber, and Miller, 1981 : 237) หากปล่อยให้สภาพเช่นนี้ดำเนินต่อไป โดยไม่มีการแก้ไข และป้องกันอย่างเหมาะสมแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน เกิดความเสียหายต่อการพัฒนาประเทศอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็น ว่า หากเจ้าหน้าที่บุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้วย่อมมีโอกาสอย่างมากที่จะเกิด ความท้อแท้ขึ้นได้ ซึ่งสภาพการเช่นนี้จะเป็นปัญหาสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการ ปฏิบัติงาน จึงควรจะได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความท้อ เหน็ดของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 ทั้งนี้ เพื่อนำผลการ วิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการทำงาน ตลอดจนเสนอแนะวิธีการ จูงใจในการทำงานและวิธีป้องกัน หรือลดความท้อแท้ลง อันจะทำให้ประสิทธิภาพของ การทำงานเพิ่มขึ้นนำไปสู่ผลสำเร็จของเป้าหมายการจัดเก็บภาษีอากรเป็นรายได้ เพื่อนำ ไปพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจกับความท้อแท้ของเจ้าหน้าที่ด้าน บุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1
2. เพื่อศึกษาการจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรในสังกัดสำนัก งานบุคลากรภาคที่ 1
3. เพื่อศึกษาสภาวะความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ใน สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1
4. เพื่อศึกษาปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1

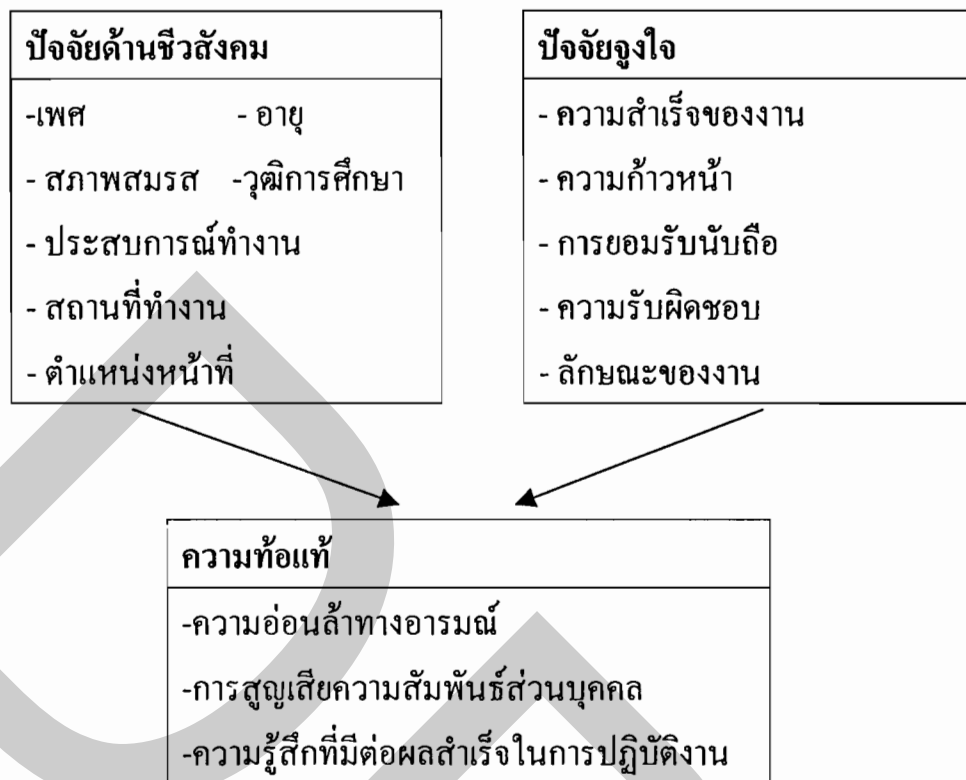
สมมติฐานของการวิจัย

1. การจูงใจในการทำงานกับความท้อแท้ มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้าม
2. การจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 อยู่ในระดับต่ำ
3. ในแต่ละด้านบุคลากรในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความท้อแท้ในด้านต่างๆ ระดับปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกันมีความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้อาศัยแนวคิดจากทฤษฎีปัจจัยกระตุ้น-ปัจจัยบำรุงของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ที่ว่าปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ประกอบกับแนวคิดของแมสลาซและแจ็กสัน (Maslach, and Jackson, 1981) ที่ว่าความท้อแท้มี 3 องค์ประกอบคือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน อีกทั้งแนวคิดของแมสลาซ (Maslach, 1986) และแนวคิดของชวาบและคนอื่นๆ (Schwab, and others, 1986) ที่ว่าสาเหตุของความท้อแท้มีหลายประการ แต่สาเหตุที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ สาเหตุทางด้านส่วนตัวหรือปัจจัยชีวสังคม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา สถานที่ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังภาพประกอบที่ 1 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่บุคลากร ที่ปฏิบัติงานตามด่านศุลกากรต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 เท่านั้น ซึ่งประกอบด้วยด่านศุลกากร 9 ด่าน ได้แก่ ด่านศุลกากรแหลมฉบัง ด่านศุลกากรมาบตาพุด ด่านศุลกากรคลองใหญ่ ด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด่านศุลกากรแม่กลอง ด่านศุลกากรสังขละบุรี ด่านศุลกากรเกาะหลัก ด่านศุลกากรท่าฉลอม และด่านศุลกากรบ้านแหลม

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยตัวแปร 2 กลุ่ม ดังนี้
 - 1.1 ปัจจัยด้านชีวสังคม ประกอบด้วย
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ

1.1.3 สภาพการสมรส

1.1.4 ประสบการณ์ทำงาน

1.1.5 วุฒิการศึกษา

1.1.6 สถานที่ทำงาน

1.1.7 ตำแหน่งหน้าที่

1.2 ปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย

1.2.1 ความสำเร็จ

1.2.2 ความก้าวหน้า

1.2.3 การยอมรับนับถือ

1.2.4 ความรับผิดชอบ

1.2.5 ลักษณะของงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความท้อแท้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ค่านศุลกากร หมายถึง ทำหรือที่ทำการศุลกากรสำหรับการนำเข้าหรือส่งออก หรือนำเข้าและส่งออก ซึ่งของประเภทใดๆ หรือทุกประเภททางทะเล ทางบก หรือทางอากาศ หรือท่า หรือที่สำหรับการส่งออก ซึ่งของที่ขอกินอากรขาเข้าหรือของที่มีทัณฑ์บนและเป็นที่ปฏิบัติการศุลกากรทั้งปวง ที่อยู่ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1

2. เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร หมายถึงบุคคลซึ่งรับราชการในกรมศุลกากร ซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามด่านศุลกากรต่างๆ ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1

3. การจูงใจ หมายถึง การนำเอาองค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่ต้องการ

4. ความท้อแท้ หมายถึง อาการความอ่อนล้า ลึ้นเร็วแรงทั้งทางอารมณ์ และจิตใจ เบื่อหน่ายงานที่ทำ ต้องการปลีกตัวออกจากสังคม และเห็นว่าตนเองไม่ประสบ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีความท้อแท้เกิดขึ้นจะมีอาการของความท้อแท้ในระดับปานกลางขึ้นไป อย่างน้อยหนึ่งด้านซึ่งวัดด้วยแบบวัด Maslach Burnout Inventory ดังนี้

4.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยอ่อน หดเหี่ยวแรง ตลอดจนความคับข้องใจ และความเครียดที่เกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงาน

4.2 การสูญเสียความสัมพันธส่วนตัวบุคคล (Depersonalization) หมายถึง การมี เจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่นๆ ซึ่งจะแสดงให้เห็นในลักษณะของความเฉยเมย เฉื่อยชา ไม่สนใจ มีความหวาดระแวงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง และการมองคนในแง่ร้าย

4.3 ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน(Personal Accomplishment) หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถและไม่สามารถที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตามที่คาดหวังไว้

5. ปัจจัยด้านชีวสังคม หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของเจ้าหน้าที่บุคลากร ซึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา สถานที่ทำงานและตำแหน่งหน้าที่

6. ปัจจัยกระตุ้น หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงจูงใจตามทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอรัชเบิร์ค ได้แก่ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ ระหว่างการจูงใจในการทำงาน กับความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่บุคลากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ซึ่งจะสามารถป้องกัน แก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาความสัมพันธ์นั้นๆ ได้อย่างถูกต้องตรงกับ ประเด็นที่เป็นสาเหตุ

2. ผลการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงานและการเปลี่ยนงานของข้าราชการกรมศุลกากร

3. ผลการศึกษาจะเป็นข้อเสนอแนะต่อด้านศุลกากร ที่เกี่ยวข้องกับตลอดจนหน่วยงานที่ได้ทำการฝึกอบรม และพัฒนาจะได้จัดประสบการณ์ที่เหมาะสม เพื่อเตรียมให้เจ้าหน้าที่ศุลกากร ให้รู้จักการแก้ไข หรือปรับตัวเพื่อไม่ให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน

4. ผลการวิจัยกรมศุลกากรสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การ ตลอดจนแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจงใจในการทำงาน กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร ดังนั้น จึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจงใจในการทำงาน
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจงใจในการทำงาน
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้

ความจำเป็นในการจงใจ

การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนสมาชิก (พยอม วงศ์สารศรี, 2528 : 5) ทั้งนี้ความสำเร็จของงานส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเป็นสำคัญ เพราะคนเป็นผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ในองค์กร ดังนั้นการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร จึงนับว่ามีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบอย่างยิ่ง เพื่อที่จะบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การจงใจในการทำงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใน องค์กรที่ต้องอาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างาน ใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำทำการจงใจ รวมทั้งส่งเสริมขวัญกำลังใจให้เกิดความมานะพยายาม ท่วมเตลิ่งใจทำงานให้เสร็จ ล่วงไปอย่างดีที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2531 : 9) หากหน่วยงานใดไม่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแล้วก็ย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกผูกพัน ต่อหน่วยงานผลงานย่อมตกต่ำเกิดความเบื่อหน่ายและทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (ก

ติมา ปริศิตติก, 2529 : 154-155) ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องชักจูงให้คนในหน่วยงานของตนทำงานอย่างกระตือรือร้น ทুমเหตุความสามารถให้แก่หน่วยงานของตนมากขึ้น กิบสัน อิวานเซวิช และคอนเนลลี (Gibson, Ivancevich, and Donnelly, 1982) ให้ความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นที่ต้องมีการจูงใจว่า ตัวแปรต่างๆ เช่น ความรู้ความสามารถภูมิหลังของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลตอบแทนต่างๆ มีส่วนทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่สิ่งสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงานคือการจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติจะสูงกว่าเมื่อไม่มีการจูงใจ ดังนั้น ผู้บริหารที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี กล่าวคือ ปฏิบัติงานตามคำสั่ง ทำงานอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับ องค์กรอย่างเต็มความสามารถ จึงจำเป็นต้องพยายามเข้าใจถึงกลไกของพฤติกรรมของบุคคลและวิธีการจูงใจ(motivation) เพื่อที่จะสามารถชักจูงกำกับ หรือผลักดันพฤติกรรมในการทำงาน ให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปการจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทั้งนี้เพื่อให้การทำงานภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า movere ซึ่งมีความหมายว่า การเคลื่อนไหว (move) (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529 : 20) คำจำกัดความของการจูงใจนั้นมีหลายคำที่ใช้แทนกันได้ แต่ความหมายอาจจะแตกต่างกัน

ทอมสัน (Thomson, 1952 : 307) กล่าวว่า “การจูงใจ คือ ศิลปะการช่วยุให้เกิดความสนใจในที่ๆ ไม่เคยมีความสนใจมาก่อน หรือเพิ่มความสนใจที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้น”

บีช (Beach, 1965 : 379) การจูงใจหมายถึง การกระทำเพื่อให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้พลังงานของเขา เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือรางวัลที่จะได้รับ

แบลร์ โจน และ ซิมป์สัน (Blair, Jones, and Simpson, 1968 : 166) กล่าวถึงการ จูงใจว่า เป็นการควบคุมและการนำทางพลังงานของคนนั้นนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งใน

การเรียนรู้แทบจะถือได้ว่าเป็นอันหนึ่งทีเดียว แม้วิธีการสอนและเครื่องมืออุปกรณ์จะไม่ดี แต่ถ้าเด็กถูกปลุกและสนใจแล้วก็อาจเรียนได้มาก

กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guilford, and Grey, 1970) ได้จำแนกคำว่า การจูงใจไว้ดังนี้

1. มองความสำคัญทางสรีรวิทยา (Biological Importance) เช่น แรงผลักดัน (Force) แรงขับ (Drive) จิตสำนึก (Instinct) ความต้องการ (Need)
2. มองความสำคัญทางด้านจิตใจ (Mental Importance) เช่น แรงกระตุ้น (Urge) ความปรารถนา (Wish) แรงบังคับ (Impulse) ความต้องการ (Want)
3. เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Reference to Object or States in the Environment) เช่น ความมุ่งหมาย (Purpose) ผลประโยชน์ (Interest) เป้าหมาย (Goal) คุณค่า (Value) ความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration)

ศิริพร พงษ์ศรีโรจน์ (2528:221) กล่าวถึงการจูงใจว่า เป็นความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจ เป็นในรูปสนองความต้องการทางด้าน จิตใจ

กู๊ด (Good, 1973 : 375) ได้กล่าวถึงการจูงใจ โดยแยกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ในแนวกว้าง หมายถึง กระบวนการปลุกใจ สนับสนุน และกิจกรรมกำหนดทิศทางบางอย่างในการกระตุ้นพฤติกรรมหรือการสนับสนุนเป้าหมาย 2) เป็นศิลปะในการประยุกต์ใช้เครื่องกระตุ้น และปลุกความสนใจเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย ความต้องการ สงวน สิทธิเลิศอรุณ และคนอื่นๆ (2522 : 119) กล่าวว่า เป็นพลังภายใน ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลงตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นไปตามกระบวนการจูงใจของแต่ละบุคคล

จากความหมายดังกล่าวแล้วพอจะสรุปได้ว่า การจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้น สิ่งเร้าใจ สิ่งล่อใจทั้งภายในหรือภายนอก ที่บุคคลแสดงออกมาในรูปพฤติกรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ

ประเภทของแรงจูงใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2517 : 75-76) ได้กล่าวถึงประเภทของสิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้คนอยากปฏิบัติงาน มี 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ซึ่งสามารถให้การจูงใจทางตรงและทางอ้อมได้ การจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง การจูงใจทางอ้อมได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์เกี่ยวกับต่างๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับจากหมู่คณะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ และความมั่นคงของงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 403-406) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. งานที่ตนพอใจ
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. ค่าจ้างที่เป็นธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสถานที่ทำงาน

องค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

1. พฤติกรรมของมนุษย์ (Human Behavior)

ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” (Behavior) หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาโดยสามารถที่จะสังเกตได้หรือสามารถใช้เครื่องมือวัดได้ ซึ่งพฤติกรรมที่มนุษย์ได้กระทำขึ้น หรือแสดงออกมานั้นย่อมมีสาเหตุ สาเหตุดังกล่าวก็คือ สิ่งเร้า เมื่อสิ่งเร้า

เหล่านั้นได้มากระทบกับร่างกายโดยอวัยวะสัมผัสต่างๆ อวัยวะรับสัมผัสนั้นก็ส่งความรู้สึกมายังระบบประสาท ระบบประสาทก็จะส่งการมายังอวัยวะกล้ามเนื้อหรือต่อมต่างๆ เพื่อให้เกิดการกระทำหรือปฏิกิริยาต่างๆ ออกมาเป็นการแสดงการตอบสนองต่อสิ่งเรานั้น อันเป็นที่มาของการเกิดพฤติกรรม อย่างไรก็ตามสาเหตุที่เหมือนกันอาจแสดงพฤติกรรมที่ต่างกันก็ได้ และในทางตรงกันข้าม สาเหตุที่แตกต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

การที่จะสามารถเข้าใจถึงเรื่องของพฤติกรรมได้อย่างชัดเจน และจะทำให้สามารถเรียนรู้ในเรื่องของการจูงใจได้ดียิ่งขึ้น จะต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้น ซึ่งปัจจัยเหล่านั้น ได้แก่ ปัจจัยทางด้านจิตใจ ปัจจัยทางด้านชีววิทยา และปัจจัยทางด้านสังคม (คารณี พานทอง พาลุสุข, 2532 : 11-27)

2. ความรู้สึกและอารมณ์ (Feeling and Emotion)

ความรู้สึกและอารมณ์ เป็นสภาวะทางร่างกายที่เกิดขึ้นต่อสิ่งเร้าในขณะใดขณะหนึ่ง อาจเป็นลักษณะไปในทางบวกหรือลบก็ได้ การแสดงออกจะมากขึ้นน้อยอยู่กับสถานการณ์ที่จะมาเร้าสภาพร่างกายและทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น อารมณ์มีส่วนเกี่ยวข้องกับและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์ ดังนั้นจึงสามารถให้ประโยชน์ จากการศึกษาดังกล่าวเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกของตน เพื่อเป็นปัจจัยในการพิจารณาการจูงใจและการจูงใจโดยอาศัยอารมณ์มักได้ผลเสมอ เพราะบุคคลที่อยู่ในสภาวะที่มีอารมณ์จะมีแรงผลักดันให้พร้อมที่จะกระทำ (คารณี พานทอง พาลุสุข, 2532 : 44)

3. ทัศนคติและความคิดเห็น (Attitude and Opinion)

ทัศนคติเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีต่อสิ่งเร้าทางสังคม ซึ่งปฏิกิริยาโต้ตอบนี้เราได้เรียนรู้มา ทัศนคติเป็นเงื่อนไขภายในตัวบุคคลที่มีส่วนในการกำหนดการแสดงออกและทิศทางของพฤติกรรม และยังเป็นกำหนดการรับรู้ด้วย เงื่อนไขภายในนี้เกิดจากเงื่อนไขภายนอกที่หล่อหลอมเข้ามาจนหลงค้ำงอยู่ภายใน สำหรับความคิดเห็น (opinion) นั้น เป็นคำที่มักใช้ปะปนกับคำว่า ทัศนคติอยู่เสมอ ความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อประเด็น หรือเรื่องราวที่ถกเถียงกันอยู่ ดังนั้นความคิดกับทัศนคติจึงแตกต่างกันที่ว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจแสดงออกได้ทั้งคำพูด

และการกระทำ และทัศนคติ ไม่ใช่สิ่งเร้าที่แสดงออกมาได้อย่างเปิดเผยหรือตอบสนองได้ตรงๆ ซึ่งเราสามารถดูทัศนคติของคนได้จากการฟังสิ่งที่เขาพูดหรือสิ่งที่เขาทำ ดูประสบการณ์ในอดีต ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป หรืออาจมีการรับรู้ข้อมูลใหม่ๆ เข้ามามากขึ้น ดังนั้นการศึกษาเรื่องทัศนคติของคนก็เพื่อประโยชน์ในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพในการงูใจ เพราะการงูใจนั้น เป็นความพยายามในอันที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และความรู้สึกร่างกาย ในบุคคล (คารณี พานทอง พาสุสุข, 2532 : 49-65)

4. บุคลิกภาพ (Personality)

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพของบุคคลเป็นสิ่งที่มีการสร้างสมมาตลอดชีวิต จะโดยรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม และไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับบุคคลแต่เป็นสิ่งที่ค่อยๆ พัฒนาขึ้นโดยขบวนการอันอาศัยปัจจัยร่วมต่างๆ เป็นการที่จะงูใจบุคคลได้มากหรือน้อยจึงขึ้นอยู่กับว่าข้อเท็จจริงที่ว่าผู้ทำหน้าที่งูใจนั้นเข้าใจเรื่องราว เกี่ยวกับตัวบุคคลที่เขาจะทำการงูใจได้ดีเพียงใด ซึ่งสิ่งที่เราใช้ในการพิจารณาบุคลิกภาพในเรื่องของความสามารถในการงูใจ มีหลายประการ เช่น คนที่มีความนิยมนตนเองมาก (Self Esteem) บุคคลจำพวกนี้จะเป็นพวกที่มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นตนเองไม่มีปัญหา ซึ่งเขามักจะเต็มใจที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากนี้ปัจจัยหนึ่งที่เป็น โครงสร้างทางบุคลิกภาพและมีส่วนในเรื่องของการสามารถงูใจ คือ เรื่องความวิตกกังวล (Anxiety) คนที่มีลักษณะเช่นนี้จะมีอาการเกรงกลัว ความไม่แน่ใจ และมักจะเป็นผู้ที่คอยป้องกันตนเองอยู่ตลอดเวลา บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะยากแก่การงูใจ (คารณี พานทอง พาสุสุข, 2532 : 69-80)

5. การรับรู้ (Perception)

การรับรู้ หมายถึง อาการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) ของบุคคลกับวัตถุหรือเหตุการณ์หนึ่งๆ โดยทางประสาทสัมผัสต่างๆ และมีการคิดพิจารณาตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับนั้นออกมาเป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายตามความคิดของตนเอง

กระบวนการรับรู้ (Perception Process)

กระบวนการสัมผัสเป็นบันไดขั้นแรกของการรับรู้ หลังจากที่เราได้รับข้อมูลขั้นแรกจากอวัยวะรับสัมผัส (Sensory Organ) หรือเครื่องรับ (Receptor) แล้ว เราก็จะนำมาตีความ (Interpret) อันเป็นบันไดขั้นที่สองของการรับรู้ ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

1. ความสมบูรณ์ของอวัยวะสัมผัส
2. ความตั้งใจ
3. การแปลความหมายที่ถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยความพร้อม และสภาพร่างกาย อารมณ์และสติปัญญา รวมถึงเรื่องของประสบการณ์ ทักษะ

การรับรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการที่จะปูพื้นฐานไปสู่การศึกษาเกี่ยวกับการงูใจบุคคล เนื่องจากบุคคลต่างมีพื้นฐานและประสบการณ์ต่างๆ กันไป จึงทำให้การรับรู้ต่อเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมไม่เหมือนกัน และเป็นผลต่อการตอบสนองเหตุการณ์และสภาพการณ์ต่างๆ ให้แตกต่างกันไปด้วย (ดารณี พานทอง พาลุสุข, 2532 : 83-96)

6. การเรียนรู้ (Learning)

การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ร่างกายสรรค์สร้างกิจกรรมขึ้นมา หรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่ร่างกายมีอยู่แล้วไปในรูปลักษณะอื่น เป็นการสร้างและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของร่างกาย จากการที่ร่างกายได้รับการสัมผัส สัมพันธ์ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมจะด้วยวิธีการที่งูใจให้เกิดขึ้น หรือเป็นไปตามภาวะการณ์ ประสบการณ์ก็ตาม ซึ่งการเรียนรู้นั้นมีทั้งการเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ ภาวะ- แวดล้อม การอบรมสั่งสอน การศึกษาค้นคว้า และอื่นๆ ซึ่งมีได้ทุกทาง ทุกลักษณะ และสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกขณะเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ในการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายประการคือ วุฒิภาวะ ความพร้อม การฝึกฝน การเสริมแรง และการถ่ายโยงการเรียนรู้ ซึ่งแนวความคิดด้านการ เรียนรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อการงูใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ดารณี พานทอง พาลุสุข, 2532 : 99-110)

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการงูใจ มี 6 ประการ คือ พฤติกรรมมนุษย์ ความรู้สึกและอารมณ์ ทักษะคิดและความคิดเห็น บุคลิกภาพ การรับรู้ และการเรียนรู้ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 6 ประการนี้ผู้บริหารหรือผู้งูใจควรจะได้ศึกษาจากผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ที่จะถูกงูใจ ทั้งนี้เพราะองค์ประกอบเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จในการงูใจ

กระบวนการเกิดแรงงูใจ

โอเวน (Owens, 1987 : 92) กล่าวว่า โดยทั่วไปแรงงูใจมีพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์ โดยที่มนุษย์จะตอบสนองความต้องการนั้นด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมาเพื่อให้บุคคลนั้นได้รับความพอใจ ความต้องการคือสาเหตุพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเป็นลักษณะของการขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความไม่เพียงพอ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้นพื้นฐานสำคัญในการเกิดแรงงูใจ ก็คือการสร้างให้เกิดความต้องการขึ้นก่อน เมื่อบุคคลเกิดความต้องการแล้ว ก็จะเกิดแรงขับหรือความอยากที่จะกระทำขึ้น แล้วท้ายสุดก็จะเกิดการกระทำหรือพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังภาพประกอบที่ 2 ดังนี้

ความต้องการ _____ แรงขับ _____ พฤติกรรม _____ เป้าหมาย
(needs) (drives) (behavior) (goals)

ภาพประกอบที่ 2 กระบวนการเกิดแรงงูใจ

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2528 : 39) ได้จัดลำดับของการงูใจไว้ 3 ระยะ คือ ระยะแรก ร่างกายเกิดการงูใจโดยมีความต้องการ แรงขับ หรือแรงงูใจเกิดขึ้นเป็นการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ระยะที่สอง เป็นการแสดงพฤติกรรมเพื่อทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการ อันจะนำไปสู่จุดมุ่งหมาย และเพื่อลดแรงขับ (Instrumental Behavior)

ระยะที่สาม เป็นจุดมุ่งหมาย ระยะนี้มนุษย์จะบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการทำให้เกิดภาวะสุดท้าย คือ การลดแรงขับหรือความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังภาพประกอบที่ 3 ดังนี้

แรงขับ — พฤติกรรมตอบสนอง — จุดมุ่งหมาย — แรงขับได้รับการตอบสนอง
(Drive or Motive) (Instrumental Behavior) (Goal) (Drive Reduction)

ภาพประกอบที่ 3 ลำดับของการจูงใจ

สรุปกระบวนการเกิดแรงจูงใจเริ่มต้นเกิดจากความต้องการหรือความอยาก เพราะขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใด ร่างกายจึงเกิดแรงขับเพื่อจะกระทำให้ได้สิ่งนั้น และเพื่อลดแรงขับจึงเกิดการกระทำหรือพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นแนวคิดหรือคำอธิบายที่ว่าด้วยการเกิดแรงใจในบุคคล ซึ่งสามารถจะจำแนกทฤษฎีและประเภทต่างๆ ได้ 32 ทฤษฎี (Ford, 1992: 156-200) กล่าวโดยสรุปดังนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) การตั้งทฤษฎีของ Freud เกี่ยวกับอิทธิพลแรงขับดันจากภายใน ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์นั้น ได้วางรากฐานเป็นเบื้องต้นสำหรับทฤษฎีในยุคแรกๆ เกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์หลายทฤษฎี การตอกย้ำของเขาเกี่ยวกับแรงขับดันเบื้องต้นที่แทรกซึมไปทั่ว รวมทั้งสัญชาตญาณ ไม่เพียงแต่รวมเอาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศและความก้าวร้าวเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวกับความเป็นอัตตาและเหนือกว่าอัตตา (ego and superego) และเชื่อมโยงกับแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความสามารถและศีลธรรมที่จะช่วยกระตุ้นให้พลังที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นแสดงออกมา และมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลโดยตรงที่เป็นหลักใหญ่ต่างๆ

2. ทฤษฎีสัญชาตญาณ (Instinct Theory/Hormic Theory) โดย McDougall มีจุดสำคัญแห่งความสนใจที่สัญชาตญาณ และวัตถุที่เกี่ยวข้องทางด้านอารมณ์ และสัญชาตญาณของคนที่มีพื้นฐานเกี่ยวข้องอย่างมากกับทฤษฎีจิตวิเคราะห์ พลังแรงขับที่มองไม่เห็นและมักไม่รู้สีกตัวที่อยู่ภายในบุคคลแต่ละคนซึ่งเป็นตัวตัดสินใจพฤติกรรม แต่อย่างไรก็ดี McDougall จะจัดวางข้อสันนิษฐานเป็นรายชื่อของสัญชาตญาณที่ยาวกว่า (คือมี 13 สัญชาตญาณ และมีสัญชาตญาณย่อยอีกจำนวนมาก) โดยพยายามที่จะนับรวมเอากิจกรรมพิเศษให้มีความหลากหลายที่สุดเท่าที่ปรากฏในรูปแบบของพฤติกรรมมนุษย์

3. ทฤษฎีความต้องการ (Need) Murray มีความคิดเช่นเดียวกับ McDougall โดยที่ Murray พยายามที่จะพัฒนารายชื่ออย่างกว้างขวางที่จะเป็นตัวแทนของเนื้อหา พื้นฐานรูปแบบของแรงจูงใจ ต่อมา Maslow ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยได้มีการจัดลำดับของความต้องการจากต่ำไปหาสูง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงในเวลาต่อมา

4. ทฤษฎี 2 องค์ประกอบ (Two-Factor Theory) เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่มีความเหมือนกันอย่างน่าประหลาดใจกับแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดย Maslow และ Alderfer คือทฤษฎีของ Herzberg เรื่อง 2 องค์ประกอบนี้เอง ทฤษฎีนี้พยายามที่จะแยกความแตกต่างขององค์ประกอบทางด้านปัจจัยจำจูง (ได้แก่ ลักษณะสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง รายได้ ฯลฯ) จากองค์ประกอบด้านปัจจัยกระตุ้น (ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ฯลฯ) นอกจากนี้ทฤษฎีนี้ยังพยายามเชื่อมโยง ความแตกต่างระหว่างกลุ่มองค์ประกอบ 2 กลุ่มนี้กับความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบด้านปัจจัยกระตุ้นถูกมองว่าเป็นกุญแจสำคัญในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบด้านปัจจัยจำจูงเป็นตัวบ่งชี้สำคัญเบื้องต้นของความไม่พอใจในการทำงาน

5. ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory) ทฤษฎีนี้แนวคิดที่ว่าสิ่งเร้ามีอิทธิพลต่อแรงขับ โดยเฉพาะสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบอุปนิสัยที่จะช่วยให้นำทางไปสู่พฤติกรรมและรางวัลตอบแทน ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งถูกทำให้มีคุณค่าหรือเป็นสิ่งที่ต้องการ กล่าวโดยสรุป คือ เป็นการกล่าวถึงแรงจูงใจ ในแง่ของสภาวะภายในเกี่ยวกับแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นเป้าหมาย

6. ทฤษฎีสถานาม (Field Theory) ทฤษฎีนี้ย้มาถึงแนวคิด เช่น ความต้องการ ความตึงเครียดและความคับข้องใจ ทฤษฎีนี้เป็นยิ่งกว่าความคล้ายคลึงกันแบบผิวเผิน ในทฤษฎีแรงขับ แต่ Field Theory ดูเหมือนเป็นการสรุปที่ดีกว่า โดยทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่าง ทฤษฎีแรงขับและทฤษฎีการคาดหวังคุณค่าในเรื่องแรงจูงใจ

7. ทฤษฎีการทำให้เป็นจริง (Actualization Theory) โดย Rogers เป็นการอธิบายถึงกระแสสำคัญของอิทธิพลอีกอันหนึ่งในประวัติของการก่อตั้งทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีการทำให้เป็นจริงไม่เพียงแต่มุ่งความสนใจไปที่แรงบันดาลใจที่เกี่ยวข้องกับการเจริญขึ้นของมนุษย์และการพัฒนาเท่านั้น แต่ยังช่วยวางรากฐานของทฤษฎี “ตัวตน” ให้เกิดขึ้น โดยเน้นย้ำความต้องการของมนุษย์ที่มีพลังเข้มแข็งและแทรกซึมไปทั่วในทัศนคติทางบวกในสังคมและการประเมินตนเอง

8. ทฤษฎีการไม่ลงรอยกันทางความรู้ (Cognitive Dissonance Theory) ทฤษฎีนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า สืบเนื่องจากความต้องการที่แฝงอยู่สำหรับทำความเข้าใจ และมีความคิดในทางบวกแล้ว คนเราจะถูกชักจูงให้ลดความตึงเครียดลงโดยนำมาเกี่ยวพันเข้ากับความเชื่อส่วนบุคคลในเรื่องความขัดแย้ง ทัศนคติ หรือการกระทำ เป็นต้น ความไม่ลงรอยกันทางความรู้เป็นผลให้เกิดความตึงเครียดจึงควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในทางความเชื่อที่เกี่ยวข้องกันเป็นส่วนตัว ทัศนคติ ความคิด การกระทำและอื่นๆ

9. ทฤษฎีว่าด้วยระดับสูงสุด (Optimal Level Theories) เกิดจากแนวคิดที่ว่า คนเราถูกกระตุ้นจากภายในให้ค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดของแรงกระตุ้นหรือการไม่ลงรอยกัน ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับการลดสิ่งชั่วร้าย หรือเพิ่มแรงคลไจก็ได้ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับคนๆ นั้น และสถานการณ์แวดล้อม แนวคิดนี้ได้ถูกพิสูจน์แล้วว่าเป็นที่นิยมและมีประโยชน์ และยังคงเป็นหลักการที่ทรงอิทธิพลอย่างสูงในการจัดทำทฤษฎีแรงจูงใจร่วมสมัยในเวลาต่อมา

10. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) เป็นทฤษฎีที่มีความสอดคล้องกับแนวโน้มการเพิ่มสูงขึ้น การสร้างทฤษฎีโดยเฉพาะบางทฤษฎีที่เชื่อมโยงกับหนึ่งหรือสองหลักการทางแรงจูงใจที่มีพลัง ทฤษฎีความเสมอภาคเกิดขึ้นในการทำงานในสาขาแรงจูงใจระหว่างปี 1960 และยังคงมีการกล่าวอ้างถึงต่อๆ มา ในฐานะที่เป็นหนึ่งในทฤษฎีที่สมบูรณ์แบบหลายๆ ทฤษฎีใหญ่ๆ ในสาขานี้ ถึงแม้ว่ามันจะถูกใช้ในสถานการณ์ที่หลากหลายก็ตาม ทฤษฎีความเสมอภาคนี้มีความเด่นในเบื้องต้นมาจากการใช้เป็นเครื่องมือวัด

ความเข้าใจในปัญหาที่มีอยู่ทุกหนแห่งในเรื่องลูกจ้างจะมีปฏิกิริยา ตอบโต้ ด้วยแรงจูงใจอย่างไรต่อสถานการณ์ซัดเซบต่างๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีนี้เสนอว่าความเสมอภาคเป็นสิ่งสำคัญ บางทีจะเป็นที่ที่ครอบงำอยู่เหนือสถานการณ์หลายอย่าง อย่างน้อยที่สุดก็สำหรับคนบางคน

11. ทฤษฎีการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (Operant Learning Theory) เพราะเหตุที่ว่าทฤษฎีนี้หลบหนีจากแนวคิดที่อ้างถึงความรู้และประสบการณ์ในเรื่องอารมณ์ความรู้สึก มันจึงยังเป็นที่สงสัยว่ามันควรจัดเข้าประเภททฤษฎีแรงจูงใจหรือไม่ จากมุมมองที่ลึกลงไปเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจอย่างเป็นระบบ (MST) มันอาจจะเป็นการเหมาะสมกว่าที่จะอธิบายว่าเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม ซึ่งอาจจะเอื้ออำนวยหรือบีบบังคับแรงจูงใจก็ได้ อย่างไรก็ตาม ไรก็ตามก็เพราะว่าแรงจูงใจสามารถจะถูกให้คำจำกัดความได้ภายใต้ทฤษฎีการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติจริง ในแง่ของอิทธิพลแวดล้อม และเพราะเหตุที่ว่าทฤษฎีนี้แต่โบราณมาก็มักจะรวมเอาการอ้างตำราและทบทวนบทความในเรื่องแรง จูงใจเข้าไว้ด้วย

12. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) เป็นทฤษฎีแรกที่จะวางแนวคิดทางด้านความคาดหวังที่จะบรรลุเป้าหมายอย่างเห็นเด่นชัดในความหมายตามแบบของ PAB เป็นทฤษฎีที่สำคัญ เพราะว่าจะช่วยให้เกิดการพัฒนาในสิ่งที่รวมเรียกว่า ทฤษฎีคุณค่าของความคาดหวังในเรื่องของแรงจูงใจ

13. ทฤษฎีคุณค่าของการคาดหวังในการได้รับแรงจูงใจ (Expectancy-Value Theories of Achievement Motivation) นอกเหนือจากเป็นสิ่งที่แปลกมากในเรื่องข้อสมมติฐานทางด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์เราแล้ว ทฤษฎีของ McClelland มีความโดดเด่นมากในท่ามกลางทฤษฎีต่างๆ ระหว่างปี 1950-1960 McClelland เป็นคนแรกๆ ที่ชี้ให้เห็นวิธีการที่เป็นระบบและมีจุดรวมของการแก้ปัญหาความเข้าใจเรื่องราวได้รับแรงจูงใจในสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ปฏิบัติงาน เช่น ในโรงเรียนและในสถานที่ทำงาน สมมติฐานของทฤษฎีนี้คือ แรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความสำเร้ง (คือความต้องการ คุณค่า การหวังรวมทั้งความกลัว) นั้น เป็นพลังที่ไม่รู้ตัวและจะแสดงออกมาโดยใช้วิธีเหล่านี้เท่านั้น

14. ทฤษฎีการคาดหวังในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน (Expectancy Theories of Work Motivation) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึง การคาดหวังถึงควมมีคุณค่า ความสามารถ ทักษะรวมถึงการรับรู้บทบาทซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

15. ทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมการกระทำ (Theory of Action Control) เป็นกรอบโครงสร้างของทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวังในคุณค่าที่เกิดขึ้นเมื่อไม่นานมานี้และได้นำไปร่วมและขยายตัวไปสู่โครงสร้างของการเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงาน โดยเป็นทฤษฎีควบคุมการปฏิบัติที่เสนอโดย Kuhl และคณะ โดยยอมรับความรู้พื้นฐานและแนวคิดของทฤษฎีอื่นๆ ทางด้านการคาดหวังคุณค่า แต่ยังคงรวมเอาการอธิบายทฤษฎีการปรับตัวตามแบบแผนโดยเฉพาะ การประเมินเป้าหมายและกระบวนการให้รับรู้เป้าหมายที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนเบื้องต้นและการรักษาความตั้งใจในทางพฤติกรรมความแตกต่างระหว่างสภาวะและการบอกเล่าในเรื่องการปฏิบัติการไปสู่เป้าหมาย

16. ทฤษฎีของปฏิบัติการให้เหตุผล (Theory of Reasoned Action) เป้าหมายสำคัญของทฤษฎีนี้คือความเข้าใจว่าคนเราเปลี่ยนความคิดจากแบบที่เป็นนามธรรมและเกี่ยวกับโลกภายนอกทั้งหมดในเรื่องผลที่ปรารถนาและผลที่คาดหวัง (ทัศนคติและความเชื่อ) ไปเป็นความคิดเฉพาะและแน่วแน่เกี่ยวกับผลที่ต้องการและผลที่คาดหวัง (ความตั้งใจและการคาดหวัง) พร้อมทั้งมีการย้ำถึงการกระทำในฐานะที่เป็นตัวแปรทางด้านความสนใจที่ต้องเอาใจใส่แต่เบื้องต้น

17. ทฤษฎีความต่างทางอารมณ์ (Differential Emotion Theories) เป็นทฤษฎีที่ยอมรับการรับรู้ในเรื่องการปูพื้นฐานทางอารมณ์และการรับรู้ที่ทำหน้าที่ตอบสนองต่อรูปแบบพฤติกรรมทั้งโดยตรงและการสร้างขึ้นมา

18. ทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะทั่วไปของแรงจูงใจและอารมณ์ (Causal Attribution Theory of Motivation and Emotion) เพราะเหตุที่คุณลักษณะทั่วไปมิใช่เป็นกระบวนการทางด้านแรงจูงใจโดยเนื้อแท้ของตัวเอง ดังนั้นความคิดหลายอย่างในทฤษฎีนี้จึงมิใช่เป็นแรงจูงใจโดยตรง ทั้งในลักษณะและเนื้อหาสาระ นอกจากนี้มีเหตุผลเพียงเล็กน้อยที่จะสนับสนุนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้ที่ว่าคนส่วนมากมีความ

ต้องการที่รุนแรงและเบียดแทรกผู้อื่นในการที่จะวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับปัจจัยทั่วไปที่แฝงอยู่ภายใต้ประสบการณ์

19. ทฤษฎีการมีปฏิกิริยาตอบโต้ (Reactance Theory) เน้นไปในเรื่องการโต้ตอบทางอารมณ์และพฤติกรรมในขั้นรุนแรง (เช่น ความโกรธ ความก้าวร้าว และการทำร้าย) ซึ่งมักจะแสดงผลออกมาเมื่อคนเราเชื่อว่าความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายถูกขัดขวาง หรือเมื่อคนเราเชื่อว่าทางเลือกที่เขาต้องการได้หลุดลอยไปจากเขา

20. ทฤษฎีการมีสาเหตุมาจากบุคคล (Personal Causation Theory) ทฤษฎีนี้ได้พัฒนาและทดสอบโดย deCharms ซึ่งได้สร้างขึ้นจากความคิดที่ว่า คนเรามีความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะผดุงไว้ซึ่งความรู้สึกในเรื่องการปกครองและควบคุมตนเอง นั่นก็คือเขาอยากจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็น “ต้นกำเนิด” ของทางเลือกแห่งพฤติกรรมต่างๆ ของเขาเอง

21. ทฤษฎีการไร้ความช่วยเหลือ การขาดความหวัง และการมองในแง่ดีเกี่ยวกับการเรียนรู้ (Learned Helplessness/Hopelessness/Optimism Theory) ทฤษฎีนี้ได้ผ่านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมามากมายหลายครั้ง นับตั้งแต่ถือกำเนิดมาในต้น ปี ค.ศ. 1970 ทฤษฎีดั้งเดิมของการขาดความช่วยเหลือในการเรียนรู้ได้เบนเข็มความสนใจส่วนมากไปที่ความเชื่อในเรื่องการแสดงออกทางพฤติกรรมที่มีได้เกิดขึ้น โดยความบังเอิญ (นั่นก็คือความเชื่อเกี่ยวกับการไม่ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเรียกว่าความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่รอบตัว ในทฤษฎีแรงจูงใจแบบ MST) และผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก

22. ทฤษฎีเรื่องคุณค่าในตนเอง (Self-Worth Theories) ทฤษฎีนี้มีสมมติฐานว่าคนเราจะได้รับแรงจูงใจอย่างสูงที่จะรักษาความรู้สึกพื้นฐานที่ติดตัวมาในเรื่องคุณค่าหรือความมีคุณค่าส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเผชิญหน้ากับการแข่งขัน ความล้มเหลว และการตอบสนองในทางลบ ในขณะที่การยอมรับนับถือต่อทฤษฎีอื่นที่มีความคล้ายคลึงกันนั้น ได้เน้นย้ำไปถึงเรื่องความปรารถนาของมนุษย์สำหรับพลังส่วนตัว ทฤษฎีคุณค่าในตนเองทั้งหลายให้น้ำหนักน้อยมากในเรื่องเป้าหมายของคนกับสิ่งแวดล้อมและการตัดสินใจด้วยตนเอง และแทนที่จะย้ำความสำคัญโดยมุ่งหมายไปที่ภายใต้ตัวบุคคล กลับมีจุดศูนย์กลางที่ต่างออกไป โดยแสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีการ

สลับเปลี่ยนไปสู่การประเมินผลตนเอง โดยเป็นการตีความตามปกติในทฤษฎีการขาดความช่วยเหลือในการเรียนรู้ นั่นเอง แต่บางทีลักษณะที่เด่นและสำคัญที่สุดของทฤษฎีคุณค่าในตนเองนั้น ก็คือเสนอวิธีที่น่าสนใจในการอธิบายถึงความหลากหลายของวิธีการที่เห็นการเป็นการเอาชนะตนเอง หรือแม้แต่พฤติกรรมที่ทำลายตนเอง (เช่น ความไม่พยายามที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย หลีกเลี่ยงสิ่งที่ดูเหมือนท้าทายอยู่พอสมควร จัดตั้งเป้าหมายที่ไม่เป็นจริง)

23. ทฤษฎีแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพ (Effectance Motivation Theories) สิ่งพิมพ์ของ White ในปี ค.ศ. 1959 ในบทความชื่อ “Motivation Reconsidered: The Concept of Competence” (แรงจูงใจที่น่ากลับมาพิจารณา : แนวคิดด้านการแข่งขัน) เป็นสิ่งที่สำคัญมากในประวัติของการก่อตั้งทฤษฎีแรงจูงใจ ไม่เพียงเพราะว่ามันมีส่วนร่วมในเรื่องการสนับสนุนความหลุดพ้นจากวิธีการลดสิ่งกระตุ้นไปสู่แรงจูงใจเท่านั้น แต่ยังเป็นเพราะว่ามันทำให้เกิดรากฐานสำหรับทฤษฎีอื่นๆ ที่มีเป้าหมายมุ่งมาสู่พลังความคิดของมนุษย์และความต้องการภายในที่จะให้เกิดพลังในตนเอง มันยังทำให้แนวคิดเรื่อง “สิ่งท้าทายสูงสุด” ได้รับความนิยมนั้นก็คือการที่คนเราจะบรรลุเป้าหมายใดก็ต้องการการลงทุนที่สำคัญและเพียงพอในพลังส่วนบุคคล ดังนั้นจึงต้องคำนึงเป็นพิเศษในเรื่องของประสิทธิภาพส่วนบุคคลและความรู้สึกพึงพอใจด้วย

24. ทฤษฎีประสบการณ์ที่ดีที่สุด (Optimal Experience Theory) แกนหลักของแนวคิดในทฤษฎีนี้ก็เหมือนกันอย่างมากกับทฤษฎีกลุ่มที่เน้นย้ำในเรื่องประสิทธิภาพของแรงจูงใจ (23) การท้าทายที่ดีที่สุด ความรู้สึกของการควบคุมตนเองและควมมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความรู้สึกในความเพลิดเพลินและความพอใจ

25. ทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination Theory) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีการเคลื่อนไหว มีหลายแง่หลายมุม โดยรวมเอาความคิดที่มีประโยชน์และมี ผลผลิตที่พบในทฤษฎีอื่นๆ ซึ่งจุดประกายในเรื่องความเชื่อส่วนบุคคล และความปรารถนาสำหรับสร้างพลังในมนุษย์เรา แนวคิดที่ว่าคนเรามีความต้องการภายในที่จะเก็บรักษาเอาความรู้สึกในเรื่องการตัดสินใจด้วยตนเองเอาไว้ก็เป็นหลักเกณฑ์สำคัญ รวมทั้งทฤษฎีที่บุคคลเป็นสาเหตุด้วย ความคิดเกี่ยวข้องที่ว่าคนเรามีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความรู้สึกของการแข่งขันในตนเองเป็นหลักการพื้นฐานของทฤษฎีคุณค่า

ในตนเอง แนวความคิดเกี่ยวกับการท้าทายมากที่สุดคือความเด่นในทฤษฎีแรง จูงใจที่มีประสิทธิภาพ

26. ทฤษฎีการลงทุนลงแรงส่วนบุคคล (Theory of Personal Investment) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับค่านิยมและเป็นที่ยอมรับมากกว่าที่เคยมีมาในอดีต ในวิธีการนี้ จดมุ่งหมายมิได้อยู่ที่ระดับว่าคนเราเคยถูกกระตุ้นจากแรงจูงใจหรือไม่ถูกกระตุ้นจากแรงจูงใจโดยไม่ได้พิจารณาจากความต้องการหรือความปรารถนาของเขา แต่จะพิจารณาจากว่าแหล่งของแรงจูงใจนั้นไม่ได้ถูกเลือกกว่าจะจัดกระจายไปที่ใด หรือพุ่งแรงลงทุนไปอยู่ในความหลากหลายของกิจกรรมใด รวมทั้งประสบการณ์ต่างๆ ที่จะมีความหมายเป็นส่วนตัวต่อคนแต่ละคน โดยเป็นผลพวงจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของเขาหรือเธอ รวมทั้งภูมิหลังทางวัฒนธรรม หรือสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะเหตุที่การลงทุนด้วยตัวของตนเองถูกมองตามทฤษฎีนี้ว่าเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับสามัญสำนึกของแต่ละบุคคลในเรื่องการแข่งขันและความเชื่อในเรื่อง ทางเลือกเกี่ยวกับการลงทุน

27. ทฤษฎีประสิทธิภาพส่วนบุคคล/ทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับสังคม (Self Efficacy Theory/Social Cognitive Theory) Bandura ได้ให้คำนิยามงานการศึกษาค้นคว้าที่มีระดับความน่าสนใจเท่าเทียมกันในเรื่องความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถโดยแนะนำทฤษฎีเรื่องประสิทธิภาพในตัวบุคคลเข้ามาและอธิบายถึงค่าที่เป็นกุญแจสำคัญในการเอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ถึงแม้ว่าทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับการยอมรับนับถือตนเองก่อนหน้านี้นี้ได้ให้ความสนใจต่อองค์ประกอบด้านแรงจูงใจมาก่อนแล้ว แต่ Bandura ได้ทำการวิจารณ์ได้อย่างดีและมีเหตุผลในทฤษฎีต่างๆ ของคนอื่น โดยโต้แย้งว่ามีข้อมูลทางด้านแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องได้อย่างจำกัดมากที่จะสามารถจัดหามาได้จากการประเมินที่เป็นกลางในทางความคิดเกี่ยวกับการประเมินตัวตนของใครก็ตาม แต่เขาได้โต้แย้งและแสดงตัวจริงให้เห็นซ้ำๆ กันถึงประโยชน์ของวิธีการที่มีจุดเด่นอยู่ที่การที่มนุษย์เราคิดถึงความสามารถของตนเองเพื่อกระทำการใดๆ ให้มีประสิทธิภาพในเรื่องราวต่างๆ ของพฤติกรรมแต่ละเรื่อง นั่นก็คือในระดับที่ความคิดเช่นที่ว่ามันดูเหมือนจะมีผลกระทบโดยตรงและมีความสำคัญต่อพฤติกรรมนั่นเอง

28. ทฤษฎีการจัดวางเป้าหมาย/ทฤษฎีวงจรการแสดงผลออกอย่างมากที่สุด (Goal-setting Theory/High Performance Cycle Theory) ผลพวงจาก Locke และ

Latham ได้ทำโครงการวิจัยที่แพร่หลายและจงใจคนเป็นอันมาก เช่นเดียวกับความตั้งใจของเขาที่จะพัฒนาความคิดที่มีประโยชน์จากจำนวนกรอบโครงร่างทางความคิดที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ทฤษฎีการจัดวางเป้าหมายจึงก่อกำเนิดขึ้นมา โดยมีสถานภาพเป็นสิ่งที่ชี้นำในสาขาวิชาเกี่ยวกับแรงจูงใจ นอกเหนือจากแนวคิดหลักเกี่ยวกับวิธีการคิดที่จะให้ทำงานตามเป้าหมายมากขึ้นหรือน้อยลงก็ตาม ทฤษฎีการจัดวางเป้าหมายนี้ได้ขยายออกไปอีกเมื่อไม่นานมานี้เพื่อที่จะได้รวมเอาแนวคิดทางด้านทฤษฎีประสิทธิภาพส่วนบุคคลและทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวังเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ซึ่งอยู่ท่ามกลางทฤษฎีอื่น) ดังนั้นจึงเป็นการถ่ายทอดจากหลักการแคบๆ ในเรื่องแรงจูงใจไปสู่ทฤษฎีที่กว้างขึ้นในเรื่องแรงจูงใจ (แม้ว่าเดิมจะเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ก็ตาม) Locke และ Latham ยังได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการผสมผสานวงจรการแสดงออกอย่างสูงสุดเพื่ออธิบายเรื่องราวของพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลผู้มีความสามารถในสิ่งแวดล้อมที่งานต้องรับผิดชอบ

29. ทฤษฎีการให้ความรู้เรื่องเป้าหมาย (Goal Orientation Theories) เป็นทฤษฎีที่มุ่งความสนใจไปยังการวางเป้าหมาย และกระบวนการประเมินเป้าหมายและเป็นกลุ่มทฤษฎีที่คัดสรรสิ่งที่ดีที่สุดที่ได้จัดกลุ่มไว้ในขณะนั้นภายใต้ชื่อของทฤษฎีการให้ความรู้เรื่องเป้าหมาย ในแต่ละทฤษฎีย่อยเหล่านี้มีสไตล์ที่มีคุณภาพและมีความเด่นอยู่ 2-3 แบบ ในการติดตามเรื่องเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบที่แตกต่างของการวางเป้าหมาย และ/หรือ เนื้อหาของเป้าหมายได้ถูกอธิบายไว้ในแง่ของกระบวนการแห่งองค์ประกอบและผลพวงของพฤติกรรม

30. ทฤษฎีที่แสดงความหมายของเนื้อหาเป้าหมาย (Idiographic Theories of Goal Content) เป็นทฤษฎีที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาของเป้าหมายได้ถูกสร้างขึ้นโดยใช้วิธีการที่สรุปว่า คนๆ หนึ่งดูเหมือนจะหาสาระสำคัญภายใต้ความปรวนแปรของบุคคลและระหว่างบุคคลได้ในคุณสมบัติเฉพาะภายในการจัดลำดับขั้นของเป้าหมายแต่ละบุคคล สิ่งนี้เป็นการสอดคล้องอย่างดีที่สุดกับการเน้นย้ำทฤษฎีแรงจูงใจอย่างเป็นระบบในความซับซ้อนของการสร้างเกี่ยวกับรูปแบบของแรงจูงใจภายในบุคคลและระหว่างบุคคล

31. ทฤษฎีระบบการควบคุมแรงจูงใจของมนุษย์ (Control System Theories of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีความรู้ทางสังคมและทฤษฎีการก่อตั้งเป้าหมาย แต่ก็มี ความเหมือน กับทฤษฎีร่วมสมัยส่วนมากในเรื่องแรงจูงใจ ซึ่งกำหนดโดยกระบวนการทางอารมณ์ในการทำให้เกิดพลังงานและการควบคุมพฤติกรรม

32. ทฤษฎีระบบแรงจูงใจ (Motivational Systems Theory) ทฤษฎีระบบแรงจูงใจเป็นทฤษฎีผสมผสาน ซึ่งภายในทฤษฎีนี้แรงจูงใจของมนุษย์ได้ถูกวางแนวคิดในรูปของการวางรูปแบบเป้าหมายส่วนบุคคล กระบวนการการปลุกเร้าทางอารมณ์และพลังความเชื่อส่วนบุคคล ทฤษฎีนี้ไม่ได้มีการออกแบบมาเพื่อจะแทนที่กรอบทฤษฎีที่มีประโยชน์และนำไปใช้ได้แต่ถูกออกแบบมาเพื่อให้ครอบคลุมทฤษฎีในวงกว้างและเสนอแนะวิธีการที่กระแสดความแตกต่างทั้งหลายของทฤษฎีและงานการศึกษาทดลอง อาจจะได้มีการสนับสนุนมากขึ้น นอกจากนี้ทฤษฎีระบบแรงจูงใจ ยังใช้แนวคิดมากมายที่เรียงตามลำดับความสำคัญและแนวคิดที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อพยายามที่จะสนับสนุนการใช้ทฤษฎีแรงจูงใจและงานวิจัยเพื่อการนำไปปฏิบัติต่อปัญหาในโลกแห่งความเป็นจริงภายนอก

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

มาสโลว์ (Maslow, 1960 : 122-144) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้น ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นเป็นลักษณะจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

ทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของมาสโลว์ แต่ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย เมื่อมนุษย์ได้รับสนองตอบในขั้นหนึ่งแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเกิดตามมา ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ป้องกันตนเอง ให้พ้นจากอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่ใช่เป็นเจ้าของ

3. ความต้องการทางสังคม เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดตามมา ความต้องการทางสังคมคือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคมเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะทำให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ

5. ความต้องการที่เป็นตัวเอง หรือความต้องการประจักษ์ตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่ความต้องการในขั้นนี้จึงไม่มากนัก เพราะการสนองความต้องการที่ต่ำกว่า แต่ละชั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่ยอมรับของตนเองแล้ว ความต้องการในขั้นนี้ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด

ทฤษฎีแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ (Achievement Motivation Theory)

แมคเคลแลนด์ (McClelland อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2525) ได้เน้นถึงแรงจูงใจทางสังคม 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) ซึ่งก็คือ ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และจะมีความวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับจากคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมชมชอบหรือรักใคร่ชอบพองของคนอื่น สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ในสังคม ทำให้บุคคลแสวงหาอำนาจเพราะจะเกิดความรู้สึกว่าหากทำอะไรได้เหนือคนอื่นเป็นความภาคภูมิใจ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่างๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

แมคเคลแลนด์ (McClelland) เน้นความสำคัญในเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจด้านอื่นๆ เพราะเขาเห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ แมคเคลแลนด์ (McClelland) ยังได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ดังนี้

1. เป็นผู้มีความพยายามบากบั่นกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จมากกว่าที่จะทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว

2. จะเลือกทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเองให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น การกำหนดเป้าหมายจึงไม่ยากหรือง่ายต่อความสำเร็จมากจนเกินไป

3. เป็นผู้ที่มีความคิดว่างานทุกอย่างจะสำเร็จก็ด้วยความตั้งใจจริงของตนเท่านั้น ไม่ใช่เพราะโอกาสอำนวยให้

4. การกระทำกิจกรรมใดๆ มุ่งหวังเพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตนเอง ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียง

จะเห็นได้ว่า ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้น จะเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมานะอดทน เพื่อเอาชนะความล้มเหลว พยายามที่จะไปให้ถึงจุดมุ่งหมายปลายทาง การทำงานมีเป้าหมายและแบบแผนที่แน่นอน มีการตั้งระดับความคาดหวังต่อความ

สำเร็จของงานไว้ค่อนข้างสูง พยายามเพิ่มความสามารถของตนในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ให้สูงขึ้นเท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานอันดีเลิศ โดยไม่ย่อท้อต่อความล้มเหลว

ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (Theory X, Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) เสนอทฤษฎีการจูงใจที่มีชื่อเสียงมาก แนวความคิดของทฤษฎีนี้ ตั้งอยู่บนข้อสันนิษฐานที่ว่าลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ที่ตั้งใจทำงาน กับไม่ตั้งใจทำงาน

ความเชื่อตามทฤษฎี X มีว่า

1. มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับควบคุม แนะนำ ชูจะลงโทษ
3. ชอบให้ผู้อื่นแนะนำชี้แนวทางในการทำงานหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่น

นั่นคือทฤษฎี X มีสมมติฐานว่าต้องบังคับให้มนุษย์ทำงานเพราะมนุษย์เกียจคร้าน และไม่ชอบรับผิดชอบ ผลคือ ผู้บริหารจะควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และจูงใจคนด้วยการให้เงินหรือผลประโยชน์ แต่ถ้าทำผิดก็จะมีการคาดโทษกัน ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชา อาจจะทำตามสั่งไม่สนใจปรับปรุงงาน เน้นเรื่องเงินเป็นหลัก ทฤษฎีนี้จึงเหมาะใช้ในที่ที่ขาดคนงานและมีมาตรฐานการครองชีพต่ำ McGregor กล่าวว่าถ้าคนได้ตามที่ต้องการทั้งกายและใจ ทฤษฎีนี้คงใช้ไม่ได้ผล (สุพัตรา สุภาพ, 2538 : 152)

ความเชื่อตามทฤษฎี Y มีว่า

1. โดยธรรมชาติมนุษย์มิได้เกียจคร้าน หรือไม่ชอบทำงานเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุมของฝ่ายบริหาร
2. มนุษย์มีความตั้งใจจะทำงานให้ดีที่สุด หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม
3. มนุษย์โดยทั่วไปมิใช่จะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ หรือขาดความกระตือรือร้น

4. มนุษย์โดยทั่วไปมีความฉลาด และมีความคิดริเริ่ม และพร้อมเสมอที่จะช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ขององค์กรได้ดี หากให้โอกาส

นั่นคือตาม ทฤษฎี Y เชื่อว่ามนุษย์มีความคิดริเริ่ม ความขยัน ความรับผิดชอบ อยากให้มีความร่วมมือ เพียงแต่ผู้บริหารจะพัฒนาคน หรือจูงใจคนเหล่านี้ได้อย่างถูกต้องได้แค่ไหนเพียงไร วิธีการคือต้องจัดหรือสร้างสภาพแวดล้อมให้ผู้ที่บังคับบัญชาได้สมดังหวัง และองค์กรก็จะได้ตามเป้าหมาย โดยไม่ต้องควบคุมอย่างเข้มงวด แต่ในทางตรงกันข้ามผู้บังคับบัญชาจะส่งเสริมให้ผู้ที่บังคับบัญชาควบคุมตัวเอง หากอยากได้รับการยกย่อง มีตำแหน่ง มีความก้าวหน้า งานจึงเสมือนการเล่นหรือการพักผ่อน ถ้าสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสม นั่นก็คือคนจะสนุกกับงาน มีแรงจูงใจทำงานอย่างมีความสุข จะทำงานด้วยความกระตือรือร้น หรือทำมากกว่าที่มอบหมาย หรือพยายามเสนอแนะการปรับปรุงงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ขอมทุ่มเทเวลาให้อย่างเต็มที่เพื่อจะได้เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน โดยหวังว่าในอนาคตเขาคงจะได้ก้าวหน้าในการงาน (สุพัตรา สุภาพ, 2538 : 152)

แมคเกรเกอร์ชี้ให้เห็นว่าในการจูงใจให้ทำงานนั้น ผู้บริหารต้องใช้ทฤษฎี Y และเขาต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ที่บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จูงใจคนได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้มีความหมายว่าจะละเลยต่อการควบคุมเสียโดยสิ้นเชิง

ทฤษฎีการจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก (Two-Factor Theory)

เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959) ได้เสนอปัจจัยกระตุ้น-ปัจจัยค้ำจุน (The Motivation – Hygiene Theory) หรือบางครั้งเรียกว่าเป็นทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-Factor Theory) เหตุที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีสององค์ประกอบ เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คน เกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้นเรียกว่า เป็นสิ่งค้ำจุน ดังนั้นองค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรงเรียกว่า ปัจจัยกระตุ้น และองค์ประกอบซึ่งมักนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการทำงาน และยังมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้คนเกิดความรู้สึกท้อแท้ไม่อยากทำงานเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากมีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน และเกี่ยวข้องกับเรื่องางงานโดยตรง

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) ได้แก่ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้นอย่างยิ่ง
2. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม
3. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

คอส์ทลีย์ และ ทอดด์ (Costley, and Todd อ้างถึงใน ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2533) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น ดังนี้

ความสำเร็จของงาน (Achievement) ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 อย่าง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถที่จะทำงานนั้น

ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละคนจะได้รับความก้าวหน้าก็โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้

การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดการจูงใจต่อเนื่องกันไป

ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อคนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจงานของเขา จะช่วยให้เกิดความผูกพันในงาน คนต้องการโอกาสที่จะได้รับความรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้ว การควบคุมภายนอกก็จะลดลง

ปัจจัยห้าจุน (Hygiene Factors) หมายถึงแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาพแวดล้อมของการทำงาน หรือองค์ประกอบของงานเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่

1. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของ ผู้นิเทศการดำเนินงานและการบริหารงาน

2. สภาพแวดล้อมของงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ

3. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

4. ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interpersonal Relation) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

5. รายได้ (Salary) เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

คอส์ทลีย์ และ ทอดด์ (Costley, and Todd อ้างถึงใน ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2533) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของปัจจัยห้าจุน ดังนี้

สภาพแวดล้อมของงาน (Physical Working Condition) เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานของคน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับของ

เสียง องค์ประกอบดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เมื่อเงื่อนไขการทำงานไม่ได้ตามที่ปรารถนา คนงานจะมีแนวโน้มให้ความสนใจปัญหา และจะทำให้ผลผลิตลดลง เงื่อนไขการทำงานที่คนปรารถนานั้น จะแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับธรรมชาติของงาน

ความมั่นคง (Security) เป็นผลมาจากความเชื่อของคนว่า ตนเองได้รับการปกป้อง ในเรื่องของความยุติธรรม คนงานส่วนใหญ่ต้องการความมั่นคง พฤติกรรมที่ดีของผู้บริหารจะทำให้เกิดความรู้สึกเช่นนี้ได้

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Procedures and Rules) คนงานเป็นจำนวนมากไม่พอใจในเรื่องนี้ และสิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ ความล่าช้า และมีงานเอกสารมากในองค์กร เมื่อคนงานได้รับรู้ว่าการปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้นไม่เหมาะสมหรือไม่ยุติธรรม ก็เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม (Group interaction) การที่บุคคลอยู่รวมกันเป็นจำนวนมากนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มก็เป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งในด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน ความต้องการทางสังคม ทำให้เกิดความพอใจในองค์กร หากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ดี อาจเป็นเหตุที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งและความไม่พอใจในงาน เช่น เรื่องของปริมาณงานที่ทำการได้รับผลตอบแทน และความก้าวหน้า

การจ่ายค่าทดแทน (Compensation) การจ่ายเงินและองค์ประกอบทางเศรษฐกิจอื่นๆ ซึ่งรวมถึงค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ผลประโยชน์นี้จะควบคู่ไปกับการทำงาน รวมทั้งผลตอบแทนเมื่อไม่ได้ทำงาน หรือเมื่อออกจากงาน

โอเวนส์ (Owens อ้างถึงใน ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2533) สรุปว่า แนวคิดที่สำคัญในทฤษฎีสององค์ประกอบ คือ คนมีแนวโน้มที่พบกับความพอใจในงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน เช่น ความสำเร็จ งานที่ทำหาย การยอมรับนับถือ ส่วนที่เกิดความไม่พอใจนั้น จะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายนอก เช่น เงินเดือน การนิเทศ และเงื่อนไขของการทำงาน องค์ประกอบภายในก็คือ ปัจจัยกระตุ้น องค์ประกอบภายนอก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจเป็นอุปสรรคหรือเป็นสิ่งบั่นทอน มิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ หากบกพร่องก็จะเกิดภาวะอึดอัดใจ ซึ่งมีแนวโน้มเป็นผลที่ไม่ดีที่มีมักจะเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ของงานที่ทำอยู่ (ธงชัย สันติวงษ์, 2531 : 155) เซอร์จิโอวานนิ และคาร์เวอร์ (Sergiovanni, and Caver, 1980 : 103) ให้ความเห็นว่า สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจมีความสัมพันธ์กับเงื่อนไขของงานมากกว่าลักษณะของงาน และมีความสามารถในการจูงใจน้อยกว่า แต่สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจนี้ก็มีความสำคัญไม่ควรมองข้ามไป เพื่อการจัดหาสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้คนเกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เซอร์ชเบิร์กก็ได้กล่าวว่า ปัจจัยกระตุ้นมีโอกาที่จะเกิดขึ้นน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยคำจูน ที่ทำให้คนเราทำงานอยู่ได้ด้วยความอดทน (Herzberg, 1959 : 115) ดังนั้น ปัจจัยคำจูนจึงมีความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความพอใจได้ง่ายขึ้น และเป็นการ ป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการทำงาน เป็นการสนองความต้องการที่มีให้ระดับการทำงานลดลง แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับของการทำงานสูงขึ้น มนุษย์จะยกระดับการทำงานของตนให้ดีขึ้น ก็เนื่องมาจากงานที่ทำซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้น

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525 : 102) ได้เปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะของบุคคลที่แสวงหาปัจจัยกระตุ้นกับบุคคลที่แสวงหาปัจจัยคำจูนว่ามีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้แสวงหาปัจจัยกระตุ้นจะเน้นที่ธรรมชาติของงานที่ทำ ผูกพันตนเองกับจุดประสงค์ของโรงเรียนและของวิชาชีพ มีความอดทนต่อสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดี และไม่คอยยินดีเมื่อปัจจัยคำจูนได้ปรับปรุงให้ดีขึ้น มีความภูมิใจและพอใจอย่างยิ่งในความสำเร็จของงานที่ได้กระทำไปแล้ว สนใจและสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพ ยอมรับในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ส่วนผู้ที่แสวงหาปัจจัยคำจูนจะให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม ผูกพันและทำงาน เพื่อเป็นเครื่องช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ส่วนตัว มีความกังวลกับองค์ประกอบต่างๆ ของปัจจัยคำจูน โดยแสดงออกว่ามีความพอใจกับองค์ประกอบเหล่านั้น หากไม่สมความปรารถนา ก็จะแสดงความไม่พอใจอย่างชัดเจน ไม่สนใจในคุณภาพของงานที่ตนเองทำ กลับให้ความสนใจและทำแต่งานสังคม โดยเอาวิชาชีพเป็นเครื่องบังหน้า นอกจากนี้ก็ไม่ค่อยยอมรับในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

การนำทฤษฎีสององค์ประกอบมาใช้ปฏิบัติจริงนั้น ผู้บริหารควรเน้นถึงปัจจัยกระตุ้นที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรในหน่วยงาน จะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ทำงานตำแหน่งเดิม แต่เพิ่มเงินเดือนให้ ผู้บริหารพยายามรักษาปัจจัยค่าจูงใจให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน (ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ, 2528 : 69)

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967 : 380-384) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการทำงานดังนี้ คือ

1. ความมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่เต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้หรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่ามีไม่สำคัญมากนัก และในคนที่อายุมากขึ้นจะต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทน จากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการด้านนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง
3. การจัดการและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานภายในของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนมีอายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย
4. ค่าจ้าง มีความสำคัญ คือองค์ประกอบทั้งหมดของคนงานชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะของงานที่กระทำ เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพอใจ
6. ลักษณะทางสังคมของงาน ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมี

7. ความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การนิเทศงาน มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ร่วมงาน มีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน ออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบที่ว่ามีมากกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา

10. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา

11. ชั่วโมงในการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่างแสดงว่าสภาพการทำงาน มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว จึงเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

12. สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 60-65) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้

1. ครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย มีความรู้สึกต่อความสำเร็จของตนในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบและความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับความรู้สึกในเรื่องนโยบาย และการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำสุด เหนือขึ้นมา ได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และลักษณะของงาน

2. ครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานมีความรู้สึกต่อความสำเร็จของงานสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบ ความปลอดภัย ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน องค์ประกอบที่ครูมีความรู้สึกต่ำสุด ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน

สุภรณ์ ศรีพหล (2519 : 37) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลการวิจัยมีสาระสำคัญสอดคล้องกับผลวิจัยของเฮิร์สเบิร์ก คือ อาจารย์มีความพอใจต่อองค์ประกอบกระตุ้นมากกว่า องค์ประกอบค้ำจุน ผลที่แตกต่างกันของเฮิร์สเบิร์ก คือ อันดับความสำคัญขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ กลุ่มปัจจัยกระตุ้นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงไปคือ ตัวยานและความสัมฤทธิ์ผล ผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันมากที่สุดคือ ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยกระตุ้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

นิยม ศรีวิเศษ (2521 : 47-50) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9” จากการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู มีความรู้สึกพึงพอใจในปัจจัย ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง การจัดอันดับความพึงพอใจเรียงอันดับจากสูงไปหาคำดังนี้ ปัจจัยกระตุ้น คือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สำหรับปัจจัยค้ำจุน มีความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน สำหรับความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่ครูใหญ่แตกต่างกับครูผู้ทำการสอน และครูผู้มีประสบการณ์มากกับครูผู้มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู ผู้ปฏิบัติงานที่ตั้งอยู่ในเขตสุขาภิบาล กับครูผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่ตั้งอยู่นอกเขตสุขาภิบาล พบว่าครูทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจพอ ๆ กัน

คำนึ่ง นกแก้ว (2523 : 81-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 โดยสำรวจความรู้สึกของครูต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจากกลุ่มตัวอย่าง 443 ราย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์รู้สึกพึงพอใจในการทำงานมาก ได้แก่ การให้การยอมรับนับถือความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงานองค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์รู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงานความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหาร เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับอื่น ๆ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านความสำเร็จของงาน และการให้การยอมรับนับถือ ครู อาจารย์ ที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

พิรพต หุ่นเจริญ (2526 : 175) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน แต่มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านการจำแนกสายงาน วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติและระดับตำแหน่ง

อุดม เปี่ยมเจริญ (2528 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เรียงตามลำดับความสำคัญได้แก่ การให้บำเหน็จรางวัล นโยบายของหน่วยงาน หน้าที่การงานที่ปฏิบัติ บทบาทผู้นำสั่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และฐานะรายได้ของครอบครัว

สุธรรม เชนครินทร์ (2531 : 116-120) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 โดยสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ตามทฤษฎีของเฮิร์สเบิร์ก จากกลุ่มตัวอย่าง 410 คน พบว่า ครูอาจารย์เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านลักษณะของงานความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเงินเดือน โดยครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า

อารีรัตน์ หิรัญโร (2532 : 165-166) ได้ศึกษาแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน อันเกิดจากปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพอใจใน

การทำงานของอาจารย์ และอาจารย์ที่มีอายุประสบการณ์การทำงาน ระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

งานวิจัยในต่างประเทศ

วิกสตรอม (Wickstrom, 1971 : 1249-A) ได้วิจัยเพื่อหาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร โรงเรียน ศึกษานิเทศก์ และผู้ช่วยครูใหญ่รวม 125 คน ก็พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้บริหารพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร

แฮมเมอร์ (Hammer, 1971 : 3373-A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนในชั้นพิเศษ (Special Class Teacher) ในรัฐไอโอวา พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เซอร์จิอวานนิ (Sergiovanni, 1973 : 199-207) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทางการศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยการสัมภาษณ์ครูกลุ่มตัวอย่างในเขตการศึกษาต่างๆ ของมอนโรเคาน์ตี รัฐนิวยอร์ก จำนวน 3,382 คน พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหาร และความเป็นอยู่ส่วนตัว

ชมิคท (Schmidt, 1975 : 7583) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ จากกลุ่มตัวอย่าง 373 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุดคือ ความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจ ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบาย และการบริหารสภาพการทำงาน และผลงานที่มากกระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่นๆ เช่น อายุ เพศ และตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

มาเรียน (Marion, 1977 : 4755-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์ พบว่า ถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาค่ากว่าความรับผิดชอบอื่นๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในงานน้อยลง ถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ผลที่เกิดขึ้นก็คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จะยังทำให้ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ไม่เกี่ยวกับสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่นๆ

ฟรีเสน และคนอื่นๆ (Friesen, and others, 1983 : 40) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของครูเกิดจาก 1) ความสำเร็จของงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม 3) ได้รับความยอมรับนับถือ 4) ความสำคัญของงาน 5) ความสัมพันธ์กับหน่วยงานส่วนกลาง

กูคสัน (Goodson อ้างถึงใน ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2533) ศึกษาทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอร์ซเบิร์ก ที่ใช้กับครูประถมศึกษาในรัฐอลาบาма ปรากฏว่า ผลที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก กูคสัน สรุปว่า ความสำเร็จเป็น สิ่งสำคัญที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน และเงินเดือนในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูไม่พอใจในการทำงาน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเทย์เลอร์ (Taylor, 1986 : 1185-A) ที่พบว่า ความสำเร็จและความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนความก้าวหน้า รายได้ และความเป็นอยู่ส่วนตัวไม่ได้ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความท้อแท้ในการทำงาน

การบริหารงานจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่กับบุคลากรในหน่วยงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญ กล่าวคือ ถ้าหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว งานก็ประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายและขาดความกระตือรือร้นต่อการทำงานจะทำให้การปฏิบัติงานด้วยประสิทธิภาพลดลง ดังนั้นความท้อแท้ของบุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ประการหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน สำหรับเจ้าหน้าที่บุคลากรนั้นหากเกิดความท้อแท้ขึ้น จะทำให้เจ้าหน้าที่บุคลากรแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานผิดไปจากหน้าที่อันแท้จริง และจะเป็นปัญหาที่สำคัญขององค์การ

แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความท้อแท้

ความท้อแท้ ได้เริ่มปรากฏแนวความคิดมาตั้งแต่ ค.ศ.1974 โดยฟร็อดเดนเบอร์เกอร์ (Freudenberger) ได้ศึกษาพบว่าในกลุ่มของผู้ที่ทำงานคลินิกส่วนตัวบางคนมีความรู้สึกอ่อนล้าและเหนื่อยอ่อน เป็นไข้ไม่รู้จักหาย ได้รับความทุกข์ทรมานจากการปวดศีรษะบ่อยๆ เป็นโรคกระเพาะอาหาร นอนไม่ค่อยหลับ นอกจากนี้ผู้ที่ทำงานเพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่น ด้วยการทำงานที่หนักเกินไป คร่ำเคร่งกับงานเป็นเวลานานๆ ก็จะทำให้เกิดความกดดันและมีอาการทางร่างกายและจิตใจ ดังนั้น ฟร็อดเดนเบอร์เกอร์ จึงได้กำหนดคำว่า “ท้อแท้” (Burnout) ขึ้นมา เพื่ออธิบายอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์และร่างกาย

นอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาความท้อแท้ของผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ อีก เช่น ผู้มีอาชีพบริการด้านสุขภาพอนามัยและสังคม (Maslach, 1976) อาชีพบริการผู้อื่น (Collins, 1977) อาชีพดูแลเด็ก (Seiderman, 1978) อาชีพพยาบาล (Shubin, 1978) ในเวลาต่อมา มัลดาร์ (Muldary, 1983 : 4-5,17-18) ก็ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความท้อแท้ว่าเป็นกลุ่มอาการความเครียดที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งบุคคลจะตอบสนองต่อ

มีผู้ให้ความหมายของความท้อแท้ไว้หลายความหมาย ดังนี้

ฟรอนเคนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1974 : 159-160) อธิบายว่าเป็นความไม่สมหวัง และเบื่อหน่ายงานที่ทำมาเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความอ่อนล้า ซึ่งความท้อแท้ที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะอาการที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล โดยปกติจะเกิดขึ้นประมาณหนึ่งปีหลังจากที่ได้เริ่มทำงานในหน่วยงาน

ชูบิน (Shubin, 1978 : 24) ได้ให้ความหมายว่าความท้อแท้ เป็นปรากฏการณ์ที่พบในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหลายอาชีพ เช่น ผู้ประกอบวิชาชีพแพทย์ พยาบาล ครู หนายความ ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

คาห์น (Kahn, 1978 : 61) กล่าวถึงความหมายของความท้อแท้ว่า คือการมีทัศนคติที่ไม่ดี และไม่เหมาะสมต่อบุคคลที่จะทำงานให้ความช่วยเหลือ และบริการรวมทั้งกับตนเอง และมีอาการไม่สบายทั้งทางร่างกาย และอารมณ์เกิดขึ้นร่วมด้วยเสมอ

อีเดลวิช (Edelwish, 1980 : 14) ได้ให้คำจำกัดความของความท้อแท้ที่ว่า เป็นการสูญเสีย ซึ่งความสูญเสียจะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ของอุดมคติ พลังงาน จุดมุ่งหมาย และความใส่ใจที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีวิชาชีพการให้บริการ และความช่วยเหลือแก่สาธารณชน อันเป็นผลมาจากสภาพการทำงาน

เซอร์นิส (Cherniss, 1980) กล่าวว่า ความท้อแท้เป็นอาการหรือความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเจตคติ และพฤติกรรมในการทำงานไปในทางลบ ความเชื่อถือว่าว่างใจและอุดมการณ์ถดถอย

เวนิกา และสแปรดเลย์ (Veniga, and Spradley, 1981 : 6-7) อธิบายว่าความท้อแท้ หมายถึง สภาพความอ่อนล้า หมดริ้วแรงทั้งทางอารมณ์และจิตใจ อันเนื่องมาจากความเครียดในการทำงานหนัก เป็นเหตุให้การทำงานลดประสิทธิภาพลง

เคิร์ก และวอลเตอร์ (Kirk, and Walter, 1981 : 147) ได้ให้คำจำกัดความของความท้อแท้ว่า ความท้อแท้ คือ การหมดสิ้นริ้วแรงทางกายและอารมณ์ รวมทั้งการเกิดขึ้นของเจตคติที่ไม่ดี อันเป็นผลมาจากสภาพต่างๆ ในการทำงาน

ไพน์ส และอารอนสัน (Pines, and Aronson, 1981 : 15) ได้ให้ความหมายว่าความท้อแท้เป็นผลที่เกิดจากความเครียดทางอารมณ์อันเนื่องมาจากการเกี่ยวข้องกับผู้คนด้วยความเคร่งเครียดติดต่อกันมาเป็นเวลาอันยาวนาน ซึ่งปรากฏให้เห็นได้จาก

อาการอ่อนล้าทางร่างกายจิตใจ และอารมณ์ ความรู้สึกหมกหมัว หมดความสนใจ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

เพิร์ลแมน และฮาร์ทแมน (Perlman, and Hartman, 1982 : 193) ให้ความหมายความท้อแท้ว่า เป็นการตอบสนองความเครียดทางอารมณ์ด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์และร่างกาย การทำให้ผลผลิตของงานต่ำ และความสัมพันธ์ของบุคคลเสียไป

มัลคारी (Muldary, 1983 : 1-3) ให้ความเห็นว่า ความท้อแท้เป็นปรากฏการณ์ซึ่งแสดงถึงความอ่อนล้าทางสุขภาพ ภายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียดและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ทำให้คุณภาพของงานลดลง

ฟร็อดเซนเบอร์เกอร์ และริเชลสัน (Freudenberger, and Richelson, 1983 : 13) ได้กล่าวว่า ความท้อแท้เป็นคำที่บ่งถึงการลดลงซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีลักษณะของความเบื่อหน่ายและต้องประสบกับความล้มเหลว ซึ่งเป็นสิ่งที่มักจะเกิดขึ้นกับคนหนุ่มสาวที่มีความรับผิดชอบอยู่ในตัวในการที่จะคิดสร้างสรรค์ สิ่งที่เป็นความคิดให้เกิดขึ้นกับโลก ด้วยการเข้ามามีอาชีพในด้านการให้บริการและช่วยเหลือแก่สาธารณชนด้านต่างๆ เช่น แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย ครู หรือนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

แมสลาซ และแจคสัน (Maslach, and Jackson, 1986 : 3) ได้ให้ความหมายของความท้อแท้ว่าเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนเพลียทางร่างกาย ท้อแท้ใจ มีความรู้สึกด้อยในคุณค่า

มอส (Moss, 1989 : 1071) ให้ความหมายว่าความท้อแท้เป็นปรากฏการณ์ที่มีผลจากการทำงานมากเกินไป จนเกิดความเหนื่อยสะสมมาก ทำให้รู้สึกอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ความรู้สึกหมกหมัว หมดอคมคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายของคำ ท้อแท้ไว้ว่าเป็นความอ่อนเปลี้ยเพลียใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525 : 379)

จากความหมายของความท้อแท้ที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ความท้อแท้ เป็นอาการที่แสดงออกมาในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยอ่อน หมดแรงกายและใจที่จะทำงาน มีความขี้ใจและความเครียดจากการทำงาน เกิดเจตคติที่ไม่

ดีต่อบุคคลอื่นๆ และรู้จักตนเองไว้ความสามารถ ไม่อาจจะทำให้การปฏิบัติงานของตนเองบรรลุความสำเร็จได้

องค์ประกอบของความท้อแท้

สวิก และแฮนเลย์ (Swick, and Hanley, 1980 : 72-74) กล่าวว่า ความท้อแท้ของครูจะเกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้านคือ

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอน การรบกวนกิจกรรมการเรียนการสอนบ่อยครั้ง การบริหารงานของโรงเรียนไม่มีประสิทธิภาพมีงานเกี่ยวกับเอกสารมากเกินไป สภาพการทำงานอาจซ้ำซากไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
2. องค์ประกอบทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์กับนักเรียน ความสัมพันธ์กับเพื่อนครู ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม ความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว
3. องค์ประกอบส่วนบุคคล เป็นต้นว่าบุคลิกลักษณะที่นิยมความสมบูรณ์แบบขาดทักษะในการวางแผน มีความมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์สูงเกินความเป็นจริง มีเจตคติที่ไม่ดีต่อตนเอง

การ์ตัน (Garton, 1983 : 222) ได้สรุปว่ามีองค์ประกอบ 4 ประการที่จะส่งผลให้ ผู้เป็นข้าราชการครูเกิดความท้อแท้ คือ

1. องค์ประกอบด้านบทบาท
2. องค์ประกอบด้านการทำงาน
3. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม
4. องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ชวาบ และคนอื่นๆ (Schwab, and others, 1986 : 14-28) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความท้อแท้มาจากองค์ประกอบ 2 ประการด้วยกันคือ

1. องค์ประกอบด้านองค์การ ซึ่งจะประกอบด้วย
 - 1.1 ความขัดแย้งและความไม่เด่นชัดในบทบาทของการทำงาน

สำคัญ

1.2 ไม่มีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการบริหาร และร่วมตัดสินใจในปัญหาที่

ร่วมงาน

1.3 ขาดการสนับสนุนส่งเสริมในการทำงาน ไม่ว่าจะจากสังคมและเพื่อน

1.4 ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม

1.5 ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน

2. องค์ประกอบทางด้านส่วนตัว ซึ่งจะ ได้แก่

2.1 ความคาดหวังในอาชีพ

2.2 เพศ และอายุ

สรุป องค์ประกอบของความท้อแท้มีด้วยกันหลายประการ คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อม

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ด้านส่วนบุคคล

4. ด้านบทบาท

5. ด้านการทำงาน

6. ด้านองค์การ

7. ด้านส่วนตัว

สาเหตุของความท้อแท้

สเปนอล (Spaniol, 1980 : 52-56) กล่าวว่า สาเหตุสำคัญของความท้อแท้ จะมาจากการขาดความก้าวหน้าในการทำงาน รายได้น้อย และการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบ

อีเดลวิซ (Edelwich, 1980 : 14) กล่าวว่า ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานเกิดจากสภาพการณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การได้รับการอบรมฝึกฝนไม่เพียงพอ
2. มีงานมากแต่ได้รับผลตอบแทนน้อย
3. ผู้มาขอรับบริการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวไม่เหมาะสม

4. ขาดงบประมาณในการดำเนินงาน
5. ระบบการทำงานขาดประสิทธิภาพ
6. การขาดความสมดุลระหว่างความคาดหวังกับผลสัมฤทธิ์ของงาน

อิวานิกกี (Iwanicki, 1983 : 27-32) ได้กล่าวว่า ความท้อแท้เป็นผลมาจากความเครียดที่มาจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1. สภาพสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากแรงกดดันจากแหล่งพลังงาน ด้านการเมืองและสังคม โดยเฉพาะภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของโรงเรียนที่มีต่อประชาชน จะเป็นตัวก่อให้เกิดความเครียดสำหรับครู

2. ความเครียดจากองค์การ เป็นผลมาจากความล้มเหลวของโรงเรียนที่จะดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของครูและนักเรียน

3. ความเครียดที่เกี่ยวกับปัญหาด้านบทบาท ซึ่งเป็นผลมาจากปัญหาด้านระเบียบวินัยในห้องเรียน ครูประสบความลำบากในการที่จะหาวิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสมมาใช้กับนักเรียนที่มีความต้องการเป็นพิเศษ การไม่มีเวลาเพียงพอที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านอาชีพ มีปัญหาในด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารเพื่อนร่วมงาน และผู้ปกครองนักเรียน

แมสลาซ (Maslach, 1986 : 57-63) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความท้อแท้ว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ทั้งปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพอจะสรุปได้ ดังนี้

1. บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยในตัวบุคคลที่มีส่วนก่อให้เกิดความท้อแท้ ประกอบด้วย

- 1.1 บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นเสมอ เช่น กลัว วิตกกังวลในงานที่อยู่ยากลำบากต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น มักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ บุคคลเหล่านี้มีโอกาสเกิดความท้อแท้ได้สูง

- 1.2 บุคคลที่ขาดความอดทนอดกลั้นมักเป็นคนคื้อร้น ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบมักเกิดความคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงานจะมีโอกาสลดความเป็นบุคคลได้สูง

1.3 บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จิตใจไม่มั่นคง ชอบความสะควกสบายทำงานตามสถานการณ์ รู้สึกยุ่งยากในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2. อายุ บุคคลที่อายุน้อยจะมีความท้อแท้สูงกว่าบุคคลที่มีอายุมาก เป็นเพราะอายุ จะสะท้อนถึงประสบการณ์ในการทำงาน โดยผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์สูง มีวุฒิภาวะสูงุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความจริงได้มากยิ่งขึ้น โอกาสที่จะเกิดความท้อแท้จึงมีน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของคีนและคนอื่นๆ (Keane and others, 1985 : 234) ได้สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความท้อแท้ของพยาบาลว่า อายุ และความท้อแท้มีความสัมพันธ์กันอย่างเด่นชัด พยาบาลที่มีอายุสูงขึ้นจะมีความท้อแท้น้อยลง

3. สถานภาพสมรส ผู้ที่เป็นโสดจะมีความท้อแท้สูงกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว โดยเฉพาะทางด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่รายงานว่า พยาบาลที่เป็นโสดจะมีความท้อแท้สูงกว่าพยาบาลที่สมรสแล้ว (Cheriboga, and Bailey, 1986 : 88; Dolan, 1987 : 10) เพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะคู่สมรสที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ประกอบกับคนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว จึงมีการแสวงหาความก้าวหน้าในงานซึ่งมีความเสี่ยงกับความล้มเหลว และผิดหวังน้อยกว่าคนโสด เพราะต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวด้วย

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อาชีพทางการบริหารสังคมหลายสาขาอาชีพพบว่ามักจะมี ความท้อแท้ในช่วงระยะ 1-5 ปี ของการทำงาน ในวิชาชีพพยาบาลส่วนใหญ่จะเกิดความท้อแท้ตั้งแต่เริ่มทำงาน 2 ปี เนื่องจากเกิดความขัดแย้งในการแสดงบทบาทระหว่างเป้าหมายของวิชาชีพตามที่คาดหวัง ซึ่งเป็นภาพพจน์ที่ได้รับขณะอยู่ในสถานศึกษากับเป้าหมายสถาบันคือสภาพการณ์จริง กล่าวคือ วิชาชีพมีเป้าหมายให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลเยี่ยงบุคคล ในขณะที่สถาบันเน้นความสำเร็จที่งานตามนโยบายของหน่วยงาน และความต้องการของทีมสุขภาพประกอบกับพยาบาลที่จบการศึกษาใหม่ มักจะมีความกระตือรือร้นในงานสุขภาพ แต่ถ้าทิ้งระยะเวลาไว้นานจนถึง 5-10 ปี วัยวุฒิและประสบการณ์มีมากขึ้น จะทำให้มองการณ์ไกลสุขุมรอบคอบยิ่งขึ้น ความท้อแท้จะลดลง

(พัชนี เอมะนาวิน, 2534 : 41; ฟารีดา อิบราฮิม, 2523 : 157; Muldary, 1983 : 44) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจินตนา ญาติบรรทุง (2529) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการพยาบาลน้อยคือ 1-5 ปี มีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการพยาบาลสูงขึ้น คือ 6-10 ปี และ 11 ปี ตามลำดับ

5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การที่มีจำนวนบุคลากรน้อยแต่ต้องรับผิดชอบต่อภารกิจจำนวนมาก ทำให้งานล้นมือเกินกว่าที่จะจัดการให้ลุล่วงไปได้ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความท้อแท้ได้ โดยเฉพาะการเกิดความอ่อนล้าในอารมณ์มากขึ้น การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงานมีมากขึ้น ดังนั้น สักส่วนของเจ้าหน้าที่บุคลากรต่อปริมาณงานที่มากเกินไปเกินเกณฑ์มาตรฐาน จะเพิ่มความกดดันให้เกิดความเครียด และก่อให้เกิดความท้อแท้ได้มาก

ฟาเบอร์ และมิลเลอร์ (Faber, and Miller, 1981 : 241-253) กล่าวว่าความท้อแท้ของครูจะมาจากสาเหตุต่างๆ ดังนี้

1. ปัญหาด้านระเบียบวินัย
2. นักเรียนไม่เอาใจใส่ในการเรียน
3. ชั้นเรียนมีนักเรียนมากเกินไป
4. มีงานเอกสารมากเกินไป
5. ต้องทดสอบนักเรียนบ่อยครั้ง
6. รายได้น้อย
7. ผู้ปกครองนักเรียนวุ่นวายมากเรื่อง
8. ผู้ปกครองนักเรียนไม่ให้ความร่วมมือ
9. ผู้บริหารไม่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน
10. การวิพากษ์วิจารณ์และการตำหนิตัวที่ไม่เป็นธรรมจากคนในสังคม

จากสาเหตุต่าง ๆ ของความท้อแท้ที่ได้กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า สาเหตุของความท้อแท้จะมาจากสิ่งต่าง ๆ ในสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือสภาพในการทำงาน และมาจากสาเหตุที่มาจากลักษณะส่วนตัวบางประการ

ผลที่เกิดจากความท้อแท้

ความท้อแท้มีผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเจตคติและปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

วอลซ์ (Walsh, 1979 : 253) สรุปผลที่เกิดจากความท้อแท้ไว้ดังนี้

1. อาการเจ็บป่วยทางร่างกายที่เนื่องมาจากความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ
2. ความเบื่อหน่ายงานหรือการลาออกจากงานอาชีพ
3. ความรู้สึกที่ไม่ดีอันเป็นผลมาจากไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
4. การปลีกตัวจากบุคคลที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ
5. ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

เฟเบอร์ และมิลเลอร์ (Faber, and Miller, 1981 : 237) กล่าวว่า ความท้อแท้จะทำให้บุคคลเกิดความหงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย วิตกกังวล เบื่อหน่าย เฉื่อยชา เชื่องซึม อ่อนเปลี้ย เพลียแรง เจ็บป่วยบ่อยครั้ง เสพสุรา และใช้ยาเสพติด ชอบประชดประชันเหยียดหยันผู้อื่น ปลีกตัวจากสังคม มีปัญหาทางครอบครัว ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงานหรือลางานบ่อยครั้ง ความอดทนอดกลั้นต่อความไม่พอใจ และความคับข้องใจ น้อยลงอย่างมาก

มัลดารี (Muldary, 1983 : 43-80) ได้กล่าวไว้โดยสรุปว่า ความท้อแท้จะส่งผลต่างๆ ดังนี้

1. ผลของความท้อแท้ที่มีต่อสภาพทางจิตใจ ความท้อแท้มีผลกระทบต่อสภาพทางจิตใจของบุคคลได้หลายประการ ผลกระทบที่สำคัญคือ

1.1 การสูญเสียสมาธิในการทำงาน ผู้ที่มีความท้อแท้จะมีปัญหาในการควบคุมความสนใจและสมาธิ ให้จดจ่ออยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ บุคคลจะหมดความสนใจข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หมกมุ่นอยู่กับสิ่งวิตกกังวลหรือสิ่งที่ทำให้เกิดอารมณ์รุนแรง การตัดสินใจผิดพลาดหรือบกพร่อง เนื่องจากไม่สนใจข้อมูลที่สำคัญหรือจำเป็นต่อการตัดสินใจ

1.2 ความสามารถในการแก้ปัญหาลดลง การแก้ปัญหาเป็นกระบวนการที่อาศัยความคิดและเหตุผล ซึ่งจะนำไปสู่คำตอบหรือวิธีการที่พึงประสงค์ ผู้ที่มีความท้อแท้จะรู้สึกวิตกกังวลอย่างมาก และต้องการค้นหาคำตอบหรือวิธีแก้ปัญหาในเวลาอัน

รวดเร็ว ความคิดและ ความสนใจจึงถูกจำกัดให้อยู่ในวงแคบ ๆ บุคคลจึงคำนึงถึงการ แก้ ปัญหาให้ลุล่วงไปมากกว่าจะคำนึงถึงผลที่จะตามมาในภายหลัง

1.3 การเปลี่ยนแปลงทางเจตคติ ผู้ที่มีความท้อแท้จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น เบื่อหน่ายต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับคนทั่วไป ปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับด้วยอาการเย็นชา ปฏิเสธความรับผิดชอบ ยึดถือระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด มีความรู้สึกว่าคุณค่า ไม่มีความสามารถ ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ชีวิตไม่ประสบความสำเร็จ

1.4 การสูญเสียอุดมคติและความกระตือรือร้นในการทำงาน บุคคลที่เริ่ม ชีวิตการทำงานด้วยอุดมคติที่สูง และมีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างมาก แต่เมื่อ พบว่าทุกสิ่งทุกอย่างไม่เป็นไปตามความคิดและความคาดหวังของตน อุดมคติในการ ทำงานจะลดลง ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจะหมดไป

2. ผลของความท้อแท้ที่มีต่ออารมณ์ ความท้อแท้จะทำให้บุคคลเกิดความ อ่อนล้าทางอารมณ์อย่างหนัก ลักษณะอาการที่พบเห็นกันมาก ได้แก่

2.1 ความรู้สึกอ่อนเปลี้ยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้ที่มีความท้อแท้จะรู้สึกว่า พลังงานของตนเหลืออยู่น้อยเหลือเกิน ต้องรวบรวมพลังอย่างมากจึงจะสามารถ ทำงานให้หมดไปวันหนึ่งๆ ได้ บางรายถึงกับมีความรู้สึกว่าตนไม่มีเรี่ยวแรงเหลืออยู่เลย ไม่สามารถเคลื่อนไหวไปทำงานได้

2.2 ความเฉยเมยเฉื่อยชาและสิ้นหวัง ผู้ที่มีความท้อแท้จะมีอาการเฉยเมย ต่อสภาพการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น รู้สึกว่าตนไม่มีทางขจัดขึ้นต่อต้านปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ ได้เลย ไม่มีทางแก้ไขหรือช่วยเหลือตนเองให้พ้นจากภาวะกดดันบีบคั้น ขอมทนอยู่กับ สภาพนั้นๆ โดยไม่ดิ้นรนหรือหาทางแก้ไขให้ดีขึ้น

2.3 ความวิตกกังวล ผู้ที่มีความท้อแท้จะเกิดความรู้สึกเป็นทุกข์ ประสาท อ่อนไหวง่าย หัวนระแวงหวาดกลัว พยายามปลีกตัวออกห่างจากสถานะที่ทำให้เกิด ความเครียดและความวิตกกังวล

3. ผลของความท้อแท้ที่มีต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะทางพฤติกรรมที่แสดงถึงความท้อแท้ จะเป็นพฤติกรรมที่ผิดแปลก เบี่ยงเบนไป จากสภาพปกติที่บุคคลเคยเป็น หรือเคยกระทำมาก่อน ผลของความท้อแท้ที่มีต่อ พฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจกล่าวโดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

3.1 ระเบียบการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปแล้วความท้อแท้จะทำให้บุคคลเกิดความอ่อนล้า ทั้งทางร่างกายและจิตใจ พลังงานลดลงอย่างมาก ดังนั้นผู้ที่มีความท้อแท้จึงมักจะปฏิบัติงานต่างๆ น้อยลงกว่าเดิม แต่ผู้ที่มีความท้อแท้บางรายจะทำกิจกรรมต่างๆ มากขึ้น พยายามทำงานอย่างไม่หยุดมือ หางานทำอย่างไม่ยอมให้มีเวลาว่างเพื่อขจัดความวิตกกังวล ลดความไม่สบายใจ และไม่มีเวลาที่จะนึกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดและความคับข้องใจ การทำกิจกรรมของบุคคลประเภทนี้จะสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนว่า มีความกระตือรือร้นและเร่ร่อนจนเกินความจำเป็น เอาใจจดจ่ออยู่กับงาน ในลักษณะที่เรียกว่าบ้าทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียตนเองมากขึ้น เนื่องจากพลังงานของคนเรามีอยู่ในปริมาณอันจำกัด เมื่อทุ่มเทให้กับการทำงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนให้เพียงพอกับความ ต้องการ ความรู้สึกเหน็ดเหนื่อย หมดเร็วแรงก็จะมีมากขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกท้อแท้รุนแรงขึ้น

3.2 การติดต่อสื่อสาร ผู้ที่มีความท้อแท้จะรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น พยายามหลีกเลี่ยงการพูดจาหรือติดต่อกับบุคคลอื่นให้มากที่สุด เมื่อมีความจำเป็นต้องพูดจาติดต่อกับผู้ใดก็จะกระทำด้วยอาการห่างเหินเย็นชา ไม่สนใจปัญหาหรือเรื่องราวของผู้อื่น รู้สึกไม่พอใจผู้มาติดต่อหรือขอความช่วยเหลือ

3.3 การหลีกเลี่ยงจากเพื่อนร่วมงานและสังคม นอกจากจะพยายามหลีกเลี่ยงผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือแล้วผู้ที่มีความท้อแท้จะปลีกตัวจากเพื่อนและคนทั่วไป พอใจที่จะอยู่ตามลำพัง มีความรู้สึกที่เพื่อนร่วมงานทำตัวน่าเบื่อหน่าย พูดคุยแต่เรื่องราวไร้สาระไม่มีประโยชน์ นอกจากนั้นการได้ยินได้ฟังเพื่อนๆ กล่าวถึงสภาพที่ ทำให้เกิดความเครียดและความคับข้องใจในทำนองเดียวกันกับที่ตนประสบอยู่ จะทำให้รู้สึกกับแค้นใจและเสียอารมณ์มากขึ้น ผู้ที่มีความท้อแท้จึงปลีกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้พ้นจากสภาพการณ์เช่นนั้น นอกจากนี้ผู้ที่มีความท้อแท้จะสูญเสียความอดทนและความอดกลั้นต่อพฤติกรรมของผู้อื่น มีความรู้สึกเบื่อหน่ายรำคาญในครอบครัวและสังคม จึงปลีกตัวจากคนเหล่านั้นด้วย

3.4 การแสดงความโกรธและความไม่พอใจอย่างเปิดเผย ผู้ที่มีความท้อแท้จะมีอารมณ์หงุดหงิดฉุนเฉียว หมดความอดทนอดกลั้นต่อความผิดพลาดของผู้อื่น จึงมัก

จะแสดงความโกรธและความไม่พอใจออกมาโดยปราศจากการยับยั้ง เรื่องราวเพียงเล็กน้อยจะทำให้เกิดความไม่พอใจอย่างรุนแรงและจะแสดงความโกรธออกมาทันที

3.5 การย้ายงานหรือลาออก ผู้ที่มีความท้อแท้หลายรายเชื่อว่าการย้ายที่ทำงานหรือเปลี่ยนอาชีพจะช่วยให้ทุกสิ่งทุกอย่างดีขึ้น ผู้ที่มีความท้อแท้ในระดับที่ไม่รุนแรงนัก จะมีอาการดีขึ้นเมื่อย้ายที่ทำงาน บางรายพยายามหาทางเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงานให้แตกต่างไปจากเดิม ส่วนผู้ที่มีความท้อแท้อย่างรุนแรงจนรู้สึกรู้ว่าไม่สามารถจะทนอยู่ได้อีกต่อไปก็จะแสวงหาอาชีพใหม่ที่คาดว่าจะดีกว่าอาชีพเดิม

3.6 การดื่มสุรา และใช้ยาเสพติด ผู้ที่มีความท้อแท้จะมีความเครียดอย่างมากและหาทางผ่อนคลายอารมณ์ด้วยวิธีการต่างๆ การดื่มสุราเป็นทางออกอย่างหนึ่งที่พบเห็นกันมากที่สุด รองลงไปได้แก่การใช้ยาระงับประสาทหรือยาคลายความเครียด ซึ่งทำให้เกิดปัญหาทางพฤติกรรมและเศรษฐกิจตามมา อันเป็นผลทำให้เกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้น บุคคลจึงดื่มสุราหรือยาเสพติดในปริมาณที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

3.7 ประสิทธิภาพในการทำงาน ความเครียดในระดับที่รุนแรงและต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานลดลง ผลงานจะด้อยประสิทธิภาพอย่างมาก ผู้ที่มีความท้อแท้จะปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด ไม่มีการผ่อนปรน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดงานหรือลางานบ่อยครั้ง

อิวานิคกิ (Iwanicki, 1983 : 28) กล่าวถึง ผลขององค์ประกอบความท้อแท้ในระดับต่างๆ ไว้ดังนี้

1. ความท้อแท้ในระดับต่ำ ทำให้บุคคลมีอาการหงุดหงิดฉุนเฉียว อ่อนเพลีย กังวลและคับข้องใจ ซึ่งเป็นอยู่ในช่วงระยะเวลาอันสั้น
2. ความท้อแท้ในระดับปานกลาง ทำให้บุคคลมีอาการดังกล่าวข้างต้นรุนแรงขึ้น และมีระยะเวลานานขึ้น
3. ความท้อแท้ในระดับสูง ทำให้บุคคลมีอาการเจ็บปวดทางร่างกายเกิดขึ้น เช่น แผลในกระเพาะอาหาร ปวดหลังเรื้อรัง ปวดศรีษะ เป็นต้น

ชวาบ และคนอื่นๆ (Schwab, and others, 1986 : 18) กล่าวว่า ความท้อแท้มีผลกระทบต่อบุคคลหลายประการ กล่าวคือ

1. ผู้ที่มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานจะทำงานน้อยลง ใช้เวลาพักมากขึ้น ขาดงานบ่อยครั้ง ไม่สนใจงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

2. แยกตัวจากคนในครอบครัวและสังคม

3. มีเจตคติที่ไม่ดีต่อตนเองและผู้อื่น

4. มีปัญหาทางด้านสุขภาพ เจ็บป่วยบ่อยครั้ง คับแค้นมาก

ผลที่เกิดจากความท้อแท้ที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่าบุคคลที่เกิดการท้อแท้ขึ้น จะเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากทำงาน เกิดความเครียดทางร่างกายและจิตใจ โกรธง่าย วิตกกังวล ปลีกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานและสังคม รวมทั้งอาจถึงขั้นเสีย สุขภาพ

ระยะเวลาการเกิดความท้อแท้

ซาน (Zahn, 1980 : 4-6) ได้ทำการศึกษาถึงความท้อแท้ที่เกิดขึ้นกับครู และได้กล่าวว่า “ความท้อแท้จะเกิดขึ้นกับผู้ที่มีอาชีพเป็นครูในช่วงระหว่างปีที่สามนับจากเริ่มทำงาน แต่บางครั้งอาจเกิดขึ้นเร็วกว่านี้หรือช้ากว่านี้ก็ได้ สำหรับบางคนนั้น ความท้อแท้ อาจเกิดขึ้นอยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็น 2-3 วัน หรือ 2-3 สัปดาห์แล้วก็จะฟื้นสภาพนี้ เนื่องจากว่าบุคคลหาทางที่จะจัดการกับมันได้หรือไม่ก็เวลาจะทำให้ผู้ที่ประสบกับความท้อแท้มีความรู้สึกที่ดีขึ้น

มัลดารี (Muldary, 1983 : 44) ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่สาธารณชน จะประสบกับความท้อแท้เมื่อทำงานไปได้ไม่ถึง 2 ปี ในช่วงเวลานี้ผู้ที่ทำงานอาจจะประเมินสภาพการทำงานและเห็นว่าความเครียดที่ต้องเผชิญนั้นมีมากเกินไปที่จะจัดการได้ และตัดสินใจว่าสภาพการณ์ต่างๆ นั้นมาถึงจุดที่ไม่อาจเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงอาจจะใช้เครื่องมือสำหรับต่อสู้สำหรับผู้ประสบกับความท้อแท้ แต่ก็มีเสมอที่ผู้ที่ประสบกับความท้อแท้คิดว่า การเปลี่ยนแปลงที่ดีที่สุดก็คือหนีไปให้พ้นจากสภาพการทำงานนั้นเลย

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ระยะเวลาของการเกิดความท้อแท้ นั้น จะเกิดขึ้นในช่วงระยะใดระยะหนึ่ง โดยใช้เวลาที่แตกต่างกัน เช่น อาจจะเป็น 2-3 วัน หรือ 2-3 สัปดาห์ เมื่อบุคคลเริ่มต้นทำงานของตนจะเป็นผลทำให้บุคคลพิจารณาลักษณะของงานที่ตนทำ

หรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับตนเอง และพิจารณาบุคลิกภาพของตนเองกับความเหมาะสมกับงานที่ทำ คำนึงบุคลิกจึงมีวิธีการในการจัดการกับสภาพของความท้อแท้ที่เกิดขึ้นกับตนเองด้วยวิธีการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของสภาพของปัญหาบุคลิกภาพของตนเอง ตลอดจนการหาวิธีการในการลดปัญหาของความท้อแท้นี้โดยการ พักผ่อน ลางาน หางานอื่นทำ เปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ และสร้างโอกาสทางด้านความก้าวหน้า โดยการตั้งจุดมุ่งหวังที่จะขจัดปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตนเอง ดีกว่าที่จะปล่อยให้ปัญหาที่เกาะติดจนไม่อยากที่จะสนใจในการทำงาน หรือทำงานแบบเช้าชามเย็นชามเท่านั้นเอง

แบบวัดความท้อแท้

แมสลาซ และ แจ็คสัน (Maslach, and Jackson, 1981 : 100) ได้สร้างแบบวัดความท้อแท้ขึ้นเป็นมาตรฐานในการประเมิน ความท้อแท้ครอบคลุมอาการท้อแท้ทั้งทางด้านความอ่อนล้า ทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้ประเมินความถี่ และความรุนแรงของการเกิดความรู้สึกดังกล่าวด้วยตนเอง แบบวัดนี้ได้หาความตรงโดยส่วนรวม (Convergent Validity) และความตรงตามอำนาจจำแนก (Discriminant Validity) ในกลุ่มบุคคลซึ่งทำงานด้านบริการสังคมในสาขาอาชีพต่างๆ หลายกลุ่ม ด้วยการหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความท้อแท้ที่ประเมินด้วยตนเองของแต่ละบุคคลกับคะแนนพฤติกรรมที่ประเมินโดยบุคคลใกล้ชิด และลักษณะงาน การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดความท้อแท้ในแต่ละด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,316 คน ได้ค่าทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน .90 .79 และ .71 ตามลำดับ และหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการทดสอบซ้ำ (Test – Retest) ของเครื่องมือในกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม กลุ่มแรกเป็นนักศึกษาปริญญาโททางสังคมสงเคราะห์ และผู้บริหารทางสาธารณสุขจำนวน 53 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของการทดสอบซ้ำทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน .82 .60 และ .80 ตามลำดับ

กลุ่มที่สองเป็นครูจำนวน 248 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของการทดสอบซ้ำทาง ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความรู้สึกที่มีต่อ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน .60 .54 และ .57 ตามลำดับ นอกจากนี้แมสแลชยังหาความ สัมพันธ์ของความท้อแท้ในแต่ละด้าน โดยใช้แบบวัดความท้อแท้วัดในกลุ่มบุคคล ซึ่ง ทำงานด้านบริการสังคมหลายสาขาอาชีพ จำนวน 11,067 คน และพบว่าความท้อแท้ทาง ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธส่วนบุคคล ความรู้สึกอ่อนล้า ทางอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การสูญเสียความสัมพันธ ส่วนบุคคลและความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Maslach, and Jackson, 1986 : 8-13)

สิระยา สัมมาวาท (2532 : 26-27) ได้แปลแบบวัดความท้อแท้ของแมสแลช และแจ๊คสัน เป็นภาษาไทย และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของคำแปล ความ หมาย เนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ท่าน และนำไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการ จำนวน 28 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าดังนี้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ .92 การลดความเป็นบุคคล .66 ความสำเร็จส่วน บุคคล .65

กิตติ แสงเทียนฉาย (2531 : 40-46) ได้แปลแบบวัดความท้อแท้ของแมสลาช และแจ๊คสันเป็นภาษาไทย และให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของคำแปลความ หมาย เนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 26 ท่าน ซึ่งเป็นการใช้วิธีประยุกต์แนวทางของเทคนิคเคล ฟาย แล้วนำไปหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นกับครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัด พิจิตร 7 โรงเรียน โดยแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความท้อแท้ และกลุ่มที่มีความ ขยันขันแข็งดี กลุ่มละ 30 คน แล้วนำมาทดสอบโดยใช้การทดสอบที (t – test) พบว่าใน ครูกลุ่มที่มีความท้อแท้ มีค่าความท้อแท้สูงกว่าครูกลุ่มที่มีความขยันขันแข็งดีทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกี่ยวกับค่าความเชื่อมั่นใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าดังนี้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ .82 ความรู้สึกด้อยในคุณค่าของ ตนเอง .81 ความสำเร็จส่วนบุคคล .62

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้

งานวิจัยภายในประเทศ

กิตติ แสงเทียนฉาย (2531 : 72) ได้ศึกษาความท้อแท้ของครูในประเทศ พบว่า ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของเขตการศึกษา 7 มีระดับความท้อแท้ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความค้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ แต่มีความท้อแท้ในด้านความรู้สึกต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาโดยใช้เกณฑ์ของกลุ่ม พบว่าความท้อแท้ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความท้อแท้ด้านความค้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ครูที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของโรงเรียนซึ่งแตกต่างกัน ปรากฏว่ามีความท้อแท้ไม่แตกต่างกัน

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : บทคัดย่อ) รายงานผลการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลางไว้ ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า ครูประถมศึกษาในภาคกลางมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ภาพส่วนบุคคลมีอยู่ในระดับต่ำ ครูประถมศึกษาที่เป็นโสด มีความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าครูประถมศึกษาที่สมรสแล้วและอยู่ด้วยกัน ครูประถมศึกษาที่มีอายุน้อย (อายุต่ำกว่า 30 ปีลงมา) มีความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนมากกว่าครูประถมศึกษาที่มีอายุปานกลาง (อายุ 30-40 ปี) และครูประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานปานกลาง (4-13 ปี) มีความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนมากกว่าครูประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานมาก (13 ปีขึ้นไป) ส่วนครูประถมศึกษาในภาคกลางที่มีเพศ ภูมิลำเนา วุฒิการศึกษา และสอนในระดับชั้นที่แตกต่างกันมีความท้อแท้ในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยต่างๆ กับความท้อแท้ของครูประถมศึกษา ในภาคกลาง พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันมีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มปัจจัยค่าจูน ปัจจัยด้านความผูกพัน และปัจจัยกระตุ้นมีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้าน

ความผูกพัน ปัจจัยด้านชีวิตสังคม (สภาพสมรส) สามารถพยากรณ์ความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลได้ ส่วนปัจจัยกระตุ้นสามารถพยากรณ์ความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของคน ตัวแปรย่อยๆ ที่เป็นพยากรณ์ที่มีอำนาจพยากรณ์ความท้อแท้ได้ดีที่สุด คือ ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวพยากรณ์ความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความขัดแย้งในบทบาท การสนับสนุนการทำงานและการปรับตัว เป็นตัวพยากรณ์ความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความคลุมเครือในบทบาท ความก้าวหน้าของงาน นโยบายและการบริหาร ความขัดแย้งในบทบาท และอายุ เป็นตัวพยากรณ์ความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของคน

วัลณี น้อยมณี (2534 : 54-55) รายงานผลการค้นคว้าวิจัยความท้อแท้ และสาเหตุของความท้อแท้ของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร ได้ดังนี้

1. ครูโรงเรียนประถมศึกษา มีความท้อแท้ทางด้านอ่อนล้าทางอารมณ์ ความท้อแท้ทางด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในระดับต่ำ และมีความท้อแท้ทางด้านความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

2. ครูโรงเรียนประถมศึกษา มีความท้อแท้ทางด้านความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรทางด้านอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

3. สาเหตุที่ทำให้เกิดความท้อแท้ได้มากที่สุด คือ

3.1 ปัญหาเกี่ยวกับนักเรียน

3.2 ปัญหาด้านการเงิน

ทัศนิกา คำภีร์ธัมโม (2535 : 39-81) รายงานผลการค้นคว้าวิจัยความท้อแท้ และสาเหตุของความท้อแท้ของครูโรงเรียนครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดเทศบาล เขตการศึกษา 7 โดยใช้กลุ่มประชากรจำนวนทั้งสิ้น 928 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ความท้อแท้และสาเหตุของความท้อแท้ ซึ่งกิตติ แสงเทียนฉาย ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นจากแบบวัดความท้อแท้ของแมสลาซ (Maslach Burnout

Inventory) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าตัวกลางเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. ครูหญิงมีความท้อแท้ในองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานมากกว่าครูชายครูชายมีความท้อแท้ในองค์ประกอบด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมากกว่าครูหญิง เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างเพศ
3. ครูที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความท้อแท้ในองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมากที่สุด ครูที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความท้อแท้ในองค์ประกอบด้านความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างอายุ
4. ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 14 ปี มีความท้อแท้ ในองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมากที่สุด ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป มีความท้อแท้ในองค์ประกอบด้านความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
5. สาเหตุของความท้อแท้ที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ นักเรียนมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการเรียน ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม โรงเรียนไม่สามารถจัดการกับปัญหาด้านระเบียบวินัยของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงานไม่สูงดังที่ได้ตั้งความหวังไว้ ขาดความร่วมมือและช่วยเหลือจากผู้ปกครอง

ปิยาณี แก้วไพบุลย์ (2535 : 60-69) รายงานผลการค้นคว้าวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูแนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้กลุ่มประชากรซึ่งเป็นครูแนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ เครื่องมือที่ใช้มีอยู่ด้วยกัน 2 แบบ โดยแบบแรกเป็นแบบวัดความท้อแท้ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความท้อแท้ของแม

สาขา เครื่องมือแบบที่สองเป็นแบบทดสอบสุขภาพจิต เรียกว่า SCL 90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าตัวกลางเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตกับความท้อแท้ โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์-สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ความท้อแท้องค์ประกอบความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EE) อยู่ในระดับต่ำ องค์ประกอบความค้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล (DP) อยู่ในระดับต่ำ และองค์ประกอบความรู้สึที่มีต่อผลในการปฏิบัติงาน (PA) อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความท้อแท้องค์ประกอบความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EE) มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตกลุ่มอาการความรู้สึกผิดปกติทางร่างกาย (Som⁺) ความซึมเศร้า (D⁺) ความวิตกกังวล (A⁺) ความกลัวอย่างไม่มีเหตุผล (Ph⁺) และอาการทางจิต (Psy⁺) อยู่ในระดับปานกลาง (0.4998, 0.4072, 0.3461, 0.4091 และ 0.3893 ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต กลุ่มอาการย้ำคิดย้ำทำ (O-C⁺) ความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับบุคคลอื่น (IS⁺) ความโกรธแค้นเป็นปรปักษ์ (H⁺) และความหวาดระแวง (Par⁺) อยู่ในระดับ (0.2336, 0.1500, 0.2653 และ 0.2568 ตามลำดับ)

3. ความท้อแท้องค์ประกอบความค้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล (DP) มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตกลุ่มอาการความรู้สึกผิดปกติทางร่างกาย (Som⁺) การย้ำคิดย้ำทำ (O-C⁺) ความซึมเศร้า (D⁺) ความวิตกกังวล (A⁺) ความโกรธแค้นเป็นปรปักษ์ (H⁺) ความกลัวโดยไม่มีเหตุผล (Ph⁺) ความหวาดระแวง (Par⁺) อยู่ในระดับปานกลาง (0.5588, 0.3742, 0.4981, 0.4601, 0.4466, 0.3767, 0.4827 และ 0.5246 ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตกลุ่มอาการความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับบุคคลอื่น (IS⁺) อยู่ในระดับน้อย (0.2615)

4. ความท้อแท้องค์ประกอบความรู้สึที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (PA) มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตกลุ่มอาการความวิตกกังวล (A⁻) และอาการทางจิต (Psy⁻) อยู่ในระดับปานกลาง (0.3099) และ 0.3014 ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตกลุ่มอาการความรู้สึกผิดปกติทางร่างกาย (Som⁻) การย้ำคิดย้ำทำ (O-C⁻) ความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับบุคคลอื่น (IS⁻) ความซึมเศร้า (D⁻) ความโกรธแค้นเป็นปรปักษ์ (H⁻) ความ

กลัวโดยไม่มีเหตุผล (Ph^+) ความหวาดระแวง (Par^+) อยู่ในระดับน้อย (0.2168, 0.2970, 0.2236, 0.2511, 0.1590, 0.2657 และ 0.2536 ตามลำดับ)

สุเทพ เหล็กท่อม (2535 : 58-70) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความท้อแท้กับบุคลิกภาพของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้การกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) และได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และได้ใช้เครื่องมือแบบวัดความท้อแท้ ซึ่งกิตติ แสงเทียนฉาย ได้ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบวัดความท้อแท้ของแมสลาซ และแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพของศาสตราจารย์เรมอน บี แคทเทิล และรายงานผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ
2. ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอยู่ในระดับต่ำ
3. ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
4. ความท้อแท้องค์ประกอบความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EE) มีความสัมพันธ์เป็นบวกกับบุคลิกภาพ องค์ประกอบระแวง – ไร้วางใจ (L) หวาดกลัว – ประสาทมันคง (O) อาศัยตนเอง – อาศัยกลุ่ม (Q_2) เครื่องเครียด – ผ่อนคลาย (Q_4) และมีความสัมพันธ์เป็นลบกับบุคลิกภาพองค์ประกอบอารมณ์มันคง – อารมณ์อ่อนไหว (C) ชื่อตรงต่อหน้าที่ – ไม่ทำตามกฎ (G) กล้าสังคม – ขี้อาย (H) มีเหลี่ยม – ตรงไปตรงมา (N) ควบคุมตนเองได้ – ขาดวินัยในตนเอง (Q_3)
5. ความท้อแท้องค์ประกอบความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล (DP) มีความสัมพันธ์เป็นบวกกับบุคลิกภาพ องค์ประกอบเป็นอิสระแก่ตน – ถ่อมตน (E) ทำตนตามสบาย – ถี่ถ้วนระมัดระวัง (F) หวาดกลัว – ประสาทมันคง (O) เครื่องเครียด – ผ่อนคลาย (Q_4) และมีความสัมพันธ์เป็นลบกับบุคลิกภาพ องค์ประกอบอารมณ์มันคง – อารมณ์อ่อนไหว (C) ชื่อตรงต่อหน้าที่ – ไม่ทำตามกฎ (G) กล้าสังคม – ขี้อาย (H) จิตใจอ่อนแอ – จิตใจมันคง (I) มีเหลี่ยม - ตรงไปตรงมา (N) ควบคุมตนเองได้ – ขาดวินัยในตนเอง (Q_3)
6. ความท้อแท้องค์ประกอบความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (PA) มีความสัมพันธ์เป็นบวกกับบุคลิกภาพองค์ประกอบสติปัญญา (B) อารมณ์มันคง–

อารมณ์อ่อนไหว (C) กล้าสังคม - จี๋อาย (H) และมีความสัมพันธ์เป็นลบกับบุคลิกภาพ
องค์ประกอบระแวง - ไร้วางใจ (L) หวาดกลัว - ประสาทมั่นคง (O) อาศัยตนเอง - อาศัย
กลุ่ม (Q₂) เครื่องเครียด - ผ่อนคลาย (Q₄)

งานวิจัยต่างประเทศ

อิวานิชกี และชวาบ (Iwanicki, and Schwab, 1981 : 1167-1174) ได้สำรวจ
ความท้อแท้ของครูในมลรัฐแมสซาชูเซตส์ จำนวน 469 คน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กลุ่มอาการแสดงความท้อแท้ของครูมีลักษณะเช่นเดียวกับผู้มีอาชีพให้
ความช่วยเหลือและบริการแก่สาธารณชนอย่างอื่น
2. ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีสหพันธ์เชิงลบกับความอ่อน
ล้าทางอารมณ์
3. ผู้ที่มีการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในระดับสูงจะมีความรู้สึกพอใจ
ในความสำเร็จของตนในระดับต่ำ

รอตเทียร์ เคลเลย์ และทอมเฮฟ (Rottier, Kelley, and Tomhave, 1983 : 72-
79) ศึกษาความท้อแท้ของครูในโรงเรียนขนาดเล็กในชนบทของมลรัฐมินเนโซตา
(Minnesota) และรายงานผลการค้นคว้า ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ครูส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93) มีความเห็นว่าปัจจุบันนี้นักเรียนเคารพนับถือครู
น้อยกว่านักเรียนรุ่นก่อน ๆ
2. การเข้มงวดกวดขันเรื่องระเบียบวินัยทำให้ครูได้รับความนิยมนักเรียน
น้อยลง ครูชายมีความรู้สึกเช่นนี้มากกว่าครูหญิง
3. ร้อยละ 62 ของครูชายและร้อยละ 31 ของครูหญิงอยากเปลี่ยนอาชีพเป็น
อาชีพอื่น
4. ครูประมาณร้อยละ 57 มีความรู้สึกว่าผู้บริหารไม่กล้าตัดสินใจให้เด็ดขาด
ในเรื่องที่มีความสำคัญ
5. ครูร้อยละ 64 กล่าวว่า ผู้ปกครองให้ความร่วมมือกับครูและทางโรงเรียน
ในระดับที่น่าพอใจ

6. ครูประมาณ 1 ใน 3 รู้สีกว่านักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ต่ำกว่าระดับที่มุ่งหวังทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพ

7. ครูเป็นจำนวนมากกว่าครึ่งกล่าวว่า ความรับผิดชอบงานอื่นหลายอย่างทำให้การสอนค่อยประสิทธิภาพลงไป

8. ครูราว 1 ใน 3 มีอาการทางกาย เช่น นอนไม่หลับ เป็นหวัดเรื้อรัง

9. ครูในกลุ่มอายุ 41-50 ปี ประสบปัญหายุ่งยากมากกว่าครูในช่วงอายุอื่น

10. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาารู้สึกไม่พอใจในอาชีพครูมากกว่าครูในโรงเรียนประถมศึกษา

11. ครูชายมีอาการท้อแท้ในระดับที่สูงกว่าครูหญิง

เบค และการ์กีวโล (Beck, and Gargiulo, 1983 : 169-173) ศึกษาความท้อแท้ของครูในโรงเรียนตามชนบททางตอนเหนือของรัฐโอไฮโอ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ ครูที่สอนเด็กสมองพิการปานกลาง (Moderately Retarded, I.Q. = 36-51) ครูที่สอนเด็กสมองพิการอย่างอ่อน (Mildly Retarded, I.Q. = 52-67) และครูที่สอนเด็กปกติ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ครูที่สอนเด็กสมองพิการปานกลางมีความท้อแท้ทั้งด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลต่ำกว่า ครูที่สอนเด็กปกติ และครูที่สอนเด็กสมองพิการอย่างอ่อน

2. ครูที่สอนเด็กสมองพิการปานกลาง มีความพอใจในความสำเร็จของตนสูงกว่าครูที่สอนเด็กปกติอย่างเห็นได้ชัด

3. ครูที่สอนเด็กสมองพิการอย่างอ่อนมีความพอใจในความสำเร็จของตนสูงกว่าครูที่สอนเด็กปกติ

โรเทียร์ (Rotier, 1983 : 72-78) ได้ศึกษาถึงความท้อแท้ของครูโรงเรียนระดับเล็กในชนบท พบว่า ครูเป็นจำนวนมากที่ประสบกับความท้อแท้ โดยทั่วไปครูชายจะมีความท้อแท้สูงกว่าครูสตรี โดยเฉพาะในช่วงอายุ 41-50 ปี

ชวาบ (Schwab, 1985 : 18-22) ได้ใช้แบบวัดความท้อแท้ของแมสลาซ (Maslach Burnout Inventory) ทดสอบกับครู ปრაกฏผลการศึกษาค้นคว้าโดยย่อ ดังนี้

1. ผู้เป็นครูมีอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างทั่วไปบ้างเล็กน้อย

2. ผู้ที่มีอาชีพเป็นครู จะมีการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่นเล็กน้อย

3. ผู้ที่มีอาชีพเป็นครูจะมีความพอใจในความสำเร็จของตนต่ำกว่าคนในอาชีพอื่น

4. ครูอายุน้อยมีอาการอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าครูที่มีอายุมากขึ้น

5. ครูโรงเรียนมัธยมศึกษามีความพอใจในความสำเร็จของตนน้อยกว่าครูโรงเรียนประถมศึกษา

6. ครูที่สอนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายมีการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลสอนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น หรือชั้นประถมศึกษา

7. ครูชายมีอาการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าครูหญิง
ฟิชแมน (Fishman, 1986 : 24-33) สรุปผลการศึกษาความท้อแท้ของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาไว้ดังนี้

1. ครูส่วนใหญ่พอใจในอาชีพครู ภูมิใจตนเอง และยังรู้ดีกว่าตนใช้เวลาแก่นักเรียนน้อยเกินไป

2. ครูบางคนมีปัญหาขัดแย้งกับนักเรียนในเรื่องระเบียบวินัย และบางคนมีเรื่องขัดแย้งกับเพื่อนครูด้วยกัน เนื่องจากพยายามให้ความเป็นกันเองกับนักเรียน

3. ครูมีประสบการณ์ในการสอนน้อยมีความท้อแท้สูงกว่าครูที่ทำการสอนมานาน

ชวาบ และคนอื่นๆ (Schwab, and others, 1986 : 14-28) รายงานการวิจัยเกี่ยวกับสาเหตุและผลของความท้อแท้ของครู ดังนี้

1. สาเหตุสำคัญของความท้อแท้ ได้แก่

1.1 การไม่สัมฤทธิ์ผลตามความคาดหวัง

1.2 ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

1.3 มีความขัดแย้งทางบทบาทสูง

1.4 ขาดอิสระในการทำงาน

1.5 สังคมไม่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน

1.6 การพิจารณาผลงานไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน

2. ผลที่เกิดจากความท้อแท้ คือ

2.1 ความคิดที่จะลาออกจางาน

2.2 การลาหยุดหรือขาดงานบ่อยครั้ง

2.3 ความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง

2.4 คุณภาพชีวิตส่วนบุคคลด้อยลง

ฮุสตัน (Huston, 1989 : 70-77) รายงานผลการวิจัยความท้อแท้ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็กทางภาคตะวันตกของนิวยอร์ก ไว้ดังนี้

1. ครูสอนมากมีความพอใจในผลสัมฤทธิ์ของงาน มีความรักในอาชีพครู และรู้สึกว่าคุณเองทำการสอนได้ดีกว่าเมื่อเริ่มแรกเป็นครู

2. ครูส่วนใหญ่ยอมรับว่างานสอนทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้มาก

3. ครูที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลางมีประสิทธิภาพในการสอนน้อยกว่าครูที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำ หรือระดับสูง

4. ครูในช่วงอายุ 36-45 ปี มีความคล้ายสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากกว่าครูในช่วงอายุอื่นๆ ครูชายมีความเบื่อหน่ายต่อการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากกว่าครูหญิง

5. สาเหตุของความท้อแท้ของครู ได้แก่ นักเรียนไม่สนใจการเรียน ระเบียบข้อบังคับมากมายน่าเบื่อหน่าย งานหนักและขาดอิสระในการทำงาน ผู้บริหารด้อยประสิทธิภาพ ชั้นเรียนมีนักเรียนมากเกินไป ความมั่นคงในอาชีพครู

6. สิ่งที่ครูคิดว่าจะช่วยให้การทำงานมีความพึงพอใจมากขึ้น คือ ชั้นเรียนมีขนาดเล็กลง โรงเรียนควดขันระเบียบวินัยของนักเรียนมากขึ้น ปรับปรุงหลักสูตรของโรงเรียนโดยเน้นวิชาการมากขึ้น ผู้บริหารให้ความสนใจการสอนของครูและดูแลอาคารสถานที่มากขึ้น

จากผลงานวิจัยที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความท้อแท้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบอาชีพในการให้บริการ และความท้อแท้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งความท้อแท้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ ผลงานที่ออกมาย่อมต่ำลงไม่เป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจและความท้อแท้

แอนเดอร์สัน และอิวานิกกิ (Anderson, and Iwanicki, 1984 : 109) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความท้อแท้ของข้าราชการครู พบว่า ความท้อแท้มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ครูที่มีแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์และการยกย่องยอมรับผลงานของตนในระดับสูง จะมีความท้อแท้สูงกว่าครูที่มีแรงจูงใจต่ำกว่า

แรนดอล และสกอต (Randall, and Scott, 1988 : 345) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และการปฏิบัติงานกับความท้อแท้ของพยาบาล พบว่า ความไม่พึงพอใจในงาน ความท้อแท้และการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ เจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ ณ ที่ทำการด่านศุลกากรต่างๆ ที่สังกัดอยู่ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ซึ่งประกอบด้วยด่านศุลกากร 9 ด่าน จำนวนทั้งหมด 267 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายแยกตามด่านศุลกากรต่าง ๆ ที่สังกัดอยู่ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ทำให้ได้เจ้าหน้าที่ศุลกากรกระจายทั่วทุกที่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 253 คน (Krejcie, and Morgan, 1970 : 607) ดังนี้

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นามค่านสุทธการ	พื้นที่รับผิดชอบ	จำนวนประชากร (N)	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง (S) ในระดับความเชื่อมั่น 95%
1. ค่านสุทธการแหลมฉบัง	จังหวัดชลบุรี ยกเว้น อ.สัตหีบ	152	139
2. ค่านสุทธการมาบตาพุด	จังหวัดระยองและ อ.สัตหีบ จังหวัดชลบุรี	32	32
3. ค่านสุทธการคลองใหญ่	จังหวัดตราด	13	13
4. ค่านสุทธการอรัญประเทศ	จังหวัดปราจีนบุรีและสระแก้ว	24	24
5. ค่านสุทธการแม่กลอง	จังหวัดสมุทรสงครามและบาง ส่วนของจังหวัดสมุทรสาคร	10	10
6. ค่านสุทธการสังขละบุรี	จังหวัดกาญจนบุรี	12	12
7. ค่านสุทธการเกาะหลัก	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	8	8
8. ค่านสุทธการท่าฉลอม	จังหวัดจันทบุรี	11	11
9. ค่านสุทธการบ้านแหลม	จังหวัดเพชรบุรี	4	4
	รวม	267	253

ตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรในการศึกษามีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยด้านชีวสังคม ซึ่งประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สภาพการสมรส

1.1.4 ประสบการณ์ทำงาน

1.1.5 วุฒิการศึกษา

1.1.6 สถานที่ทำงาน

1.1.7 ตำแหน่งหน้าที่

1.2 ปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย

1.2.1 ความสำเร็จ

1.2.2 ความก้าวหน้า

1.2.3 การยอมรับนับถือ

1.2.4 ความรับผิดชอบ

1.2.5 ลักษณะของงาน

2. ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม คือ ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)

2.2 การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization)

2.3 ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน(Personal Accomplishment)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.แบบวัดแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรเป็นแบบที่มุ่งวัดปัจจัยที่จะนำไปสู่เจตคติในทางบวกและเจตคติในทางลบของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ปัจจัยกระตุ้นเป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในทางบวกทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน แบบวัดนี้พัฒนามาจาก เครื่องมือของโอ.อาร์.วูด (O.R.Wood) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเบิร์ก (Wood, 1973) และได้ปรับปรุงจากเครื่องมือของอารีร์ตัน หิริญโร (2532) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ช่วงคะแนน ซึ่งองค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นมี จำนวน 25 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1) ความสำเร็จของงาน	7 ข้อ
2) ความก้าวหน้าของงาน	6 ข้อ
3) การยอมรับนับถือ	4 ข้อ
4) ความรับผิดชอบ	4 ข้อ
5) ลักษณะของงาน	4 ข้อ

2. แบบวัดความท้อแท้ของแมสลาซ ซึ่งปรับปรุงและพัฒนาโดยไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533) จำนวน 22 ข้อ

2.1 ลักษณะของแบบทดสอบนี้ ใช้วัดความท้อแท้ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.2 ระดับความท้อแท้ที่วัดได้จากเครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

2.2.1 ความท้อแท้ในระดับสูง (A High Degree of Burnout) จะแสดงให้เห็นคะแนนสูง ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และได้คะแนนต่ำทางด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.2.2 ความท้อแท้ในระดับปานกลาง (An Average Degree of Burnout) จะแสดงให้เห็นจากคะแนนระดับปานกลางของความท้อแท้ 3 ด้าน

2.2.3 ความท้อแท้ในระดับต่ำ (A Low Degree of Burnout) จะแสดงให้เห็นจากคะแนนที่ต่ำทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และได้คะแนนสูงทางด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การแปลความหมายของคะแนน

ก. แบบทดสอบการงูใจในการทำงาน

1.00 - 1.49	หมายถึง การงูใจในระดับต่ำที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง การงูใจในระดับต่ำ
2.50 - 3.49	หมายถึง การงูใจในระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง การงูใจในระดับสูง
4.50 - 5.00	หมายถึง การงูใจในระดับสูงที่สุด

ข. แบบวัดความท้อแท้

แปลความหมายของคะแนนดังนี้ (Maslach, and Jackson, 1985 : 3)

ความท้อแท้	ระดับความท้อแท้		
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	≤ 16	17 - 26	≥ 27
การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	≤ 8	9 - 13	≥ 14
ความรู้สึกล้มเหลวต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	≥ 37	36 - 31	≤ 30

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามประกอบด้วย การหาความเที่ยงตรงและการหาความเชื่อมั่นดังนี้

1. ความเที่ยง (Validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยให้อาจารย์ ที่ปรึกษาปริญญาโทตรวจสอบแก้ภาษา เนื้อหาและโครงสร้างเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบและสามารถวัดได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษา แล้วนำมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้ว นำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Cronbach, 1984 : 160) สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดแรงจูงใจในการทำงานเท่ากับ 0.867 และแบบสอบถามวัดความท้อแท้เท่ากับ 0.713 โดยที่ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เท่ากับ 0.791 ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเท่ากับ 0.689 และด้านความรู้สึกล้มเหลวต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.852

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลจากนายด่านสุลกการจำนวน 9 ด้านในจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ และกาญจนบุรี โดยขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่สุลกการในสังกัดตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะได้แบบสอบถามไปเพื่อแจกให้เจ้าหน้าที่สุลกการในสังกัดตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นประมาณ 15 วัน ผู้ช่วยผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัยโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For The Social Science) โดยเลือกเฉพาะวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับการทดสอบและตรวจสอบทางสมมติฐานเท่านั้น สถิติที่ใช้คือ

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สมมติฐานมีว่า “การจงใจในการทำงานกับความท้อแท้ มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้าม” สถิติที่ใช้คือ สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation)
2. การตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สมมติฐานมีว่า “การจงใจในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ด่านสุลกการ ในสังกัดสำนักงานสุลกการภาคที่ 1 อยู่ในระดับต่ำ” สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วเอาค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้
3. การตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 3 สมมติฐานมีว่า “ในแต่ละด่านสุลกการ ในสังกัดสำนักงานสุลกการภาคที่ 1 เจ้าหน้าที่สุลกการมีความท้อแท้ในด้านต่างๆ ระดับปานกลาง” สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วเอาค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้
4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 สมมติฐานมีว่า “เจ้าหน้าที่สุลกการที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน มีความท้อแท้ในด้านต่างๆ แตกต่างกัน” สถิติที่ใช้ค่าที่ (t-test) และ One-way ANOVA

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เสนอนี้ประกอบด้วยจำนวนข้อมูลและ
ลักษณะของข้อมูลดังต่อไปนี้

จำนวนข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมมาจากเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ตามด่านศุลกากร
ต่างๆ ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 จำนวน 9 ด่านศุลกากร ข้อมูลที่สมบูรณ์
สามารถใช้วิเคราะห์ได้มีจำนวน 253 ชุด ดังนี้

ตารางที่ 2 ร้อยละของข้อมูลที่จัดเก็บและที่เก็บได้จำแนกตามด้านศุลกากร

แหล่งข้อมูล	จำนวนที่เก็บ	จำนวนที่เก็บได้	ร้อยละที่เก็บได้
ด้านศุลกากรแหลมฉบัง	153	139	90.8
ด้านศุลกากรมาบตาพุด	32	32	100.0
ด้านศุลกากรคลองใหญ่	13	13	100.0
ด้านศุลกากรอรัญประเทศ	24	24	100.0
ด้านศุลกากรแม่กลอง	10	10	100.0
ด้านศุลกากรสังขละบุรี	12	12	100.0
ด้านศุลกากรเกาะหลัก	8	8	100.0
ด้านศุลกากรท่าแฉลบ	11	11	100.0
ด้านศุลกากรบ้านแหลม	4	4	100.0
รวม	267	253	94.8

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าจำนวนข้อมูลที่จัดเก็บได้มาใช้วิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้น 253 ชุด จากการจัดเก็บ 267 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.8 ซึ่งมีปริมาณมากพอที่จะดำเนินการวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ได้

ลักษณะของข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ เมื่อจำแนกตามลักษณะชีวสังคมของผู้ตอบปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะชีวสังคม

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	225	88.9
หญิง	28	11.1
รวม	253	100.0
อายุ		
25 ปี หรือต่ำกว่า	7	2.8
26-35 ปี	52	20.5
36-45 ปี	110	43.5
มากกว่า 45 ปี	84	33.2
รวม	253	100.0
สภาพการสมรส		
โสด	50	19.8
สมรส	191	75.4
หย่า	8	3.2
หม้าย	4	1.6
รวม	253	100.0
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	11	4.3
5 - 9 ปี	26	10.3
10 - 14 ปี	41	16.2
15 ปี หรือมากกว่า	175	69.2
รวม	253	100.0
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	37.1
ปริญญาตรี	77	30.4
สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตร โรงเรียนสุลกัรกิจ	63	24.9
ปริญญาตรี-ประกาศนียบัตร โรงเรียนสุลกัรกิจ	9	3.6
รวม	253	100.0
สถานที่ทำงาน		
ด้านสุลกักรแหลมฉบัง	139	54.9
ด้านสุลกักรมาบตาพุด	32	12.7
ด้านสุลกักรคลองใหญ่	13	5.1
ด้านสุลกักรอรัญประเทศ	24	9.5
ด้านสุลกักรแม่กลอง	10	4.0
ด้านสุลกักรสังขละบุรี	12	4.7
ด้านสุลกักรเกาะหลัก	8	3.2
ด้านสุลกักรท่าฉลอม	11	4.3
ด้านสุลกักรบ้านแหลม	4	1.6
รวม	253	100.0
ตำแหน่ง		
สุลกัรกิจ	91	36.0
เจ้าหน้าที่พิธีการสุลกักร	10	4.0
เจ้าหน้าที่ประเมินอากร	27	10.7
นายตรวจสุลกักร	62	24.5
สารวัตรสุลกักร	35	13.8
อื่นๆ	28	11.0
รวม	253	100.0

จากตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานที่แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกได้ดังนี้

เพศ ข้าราชการด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 88.9 ข้าราชการด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1

อายุ ข้าราชการด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมา มี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 อายุ 26-35 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุ 36-45 ปี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และอายุมากกว่า 45 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2

สภาพการสมรส ข้าราชการด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ที่สมรสแล้วมีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 สถานภาพหย่า มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และหม้ายมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ประสบการณ์ทำงาน ข้าราชการด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-9 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10-14 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2

วุฒิการศึกษา ข้าราชการด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มี 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ประกาศนียบัตร โรงเรียนสุลการักษ์มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 สำหรับผู้ที่มีวุฒิมัธยมศึกษาระดับปริญญาตรีและ ประกาศนียบัตรโรงเรียนสุลการักษ์ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

สถานที่ทำงาน ข้าราชการด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างด้านบุคลากรแหลมฉบัง มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ด้านบุคลากรมาบตาพุด มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ด้านบุคลากรคลองใหญ่มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ด้านบุคลากรอรัญประเทศ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ด้านบุคลากรแม่กลอง มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ด้านบุคลากรสังขละบุรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ด้าน

บุคลากรเกาะหลัก มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ด้านบุคลากรท่าแจลบ มีจำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.3 และด้านบุคลากรบ้านแหลม มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตำแหน่งหน้าที่ ข้าราชการด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งบุคลากรรักษามีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พิธีการบุคลากร มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประเมินอากร มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตำแหน่งนายตรวจบุคลากร มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ตำแหน่งสารวัตรบุคลากร มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และตำแหน่งอื่นๆ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบและตรวจสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบและตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นตอนๆ ตามลำดับของสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแต่ละข้อต่างก็ใช้วิธีการทางสถิติที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานของการวิจัยข้อ 1 ที่ว่า “การจงใจในการทำงานกับความท้อแท้มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้าม” วิเคราะห์โดยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านต่างๆ กับความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1

ปัจจัยจูงใจ	ความท้อแท้			ความท้อแท้
	ความอ่อนล้า	การสูญเสีย	ความรู้สึกรู้สึกต่องาน	
ความสำเร็จของงาน	-.1539**	.0873	.2537***	.0457
ความก้าวหน้า	-.1160*	-.0022	.1066*	.0210
การยอมรับนับถือ	-.1721**	.1078*	.1889***	.0139
ความรับผิดชอบ	-.1990***	.0673	.1280*	.0386
ลักษณะของงาน	-.2108***	.1442*	.1720**	.0045
รวม	-.2094***	.0978	.2193***	.0029

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 *** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจในด้านต่างๆ มีทั้งที่สัมพันธ์ และไม่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในด้านต่างๆ ดังนี้

พิจารณาภาพรวมปัจจัยจูงใจกับความท้อแท้แล้วพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจทุกด้านพบว่า มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกับความท้อแท้ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันกับด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน สำหรับด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลนั้นมีปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในขณะที่ปัจจัยจูงใจด้านอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การตรวจสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานของการวิจัยข้อ 2 ที่ว่า “การจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 อยู่ในระดับต่ำ” วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยของระดับการจูงใจในการทำงานไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ระดับการจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่
ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1

ชื่อด้านบุคลากร	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
แหลมฉบัง	139	3.4935	0.507	ปานกลาง
มาบตาพุด	32	3.4625	0.470	ปานกลาง
คลองใหญ่	13	3.5508	0.764	สูง
อรัญประเทศ	24	3.7117	0.381	สูง
แม่กลอง	10	3.6640	0.484	สูง
สังขละบุรี	12	3.4333	0.422	ปานกลาง
เกาะหลัก	8	3.5750	0.677	สูง
ท่าฉลอม	11	3.3673	0.464	ปานกลาง
บ้านแหลม	4	4.0500	0.446	สูง
รวม	253	3.5230	0.510	สูง

จากตารางที่ 5 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 มีการจงใจในการทำงานระดับปานกลาง และระดับสูง โดยที่เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร แหลมฉบัง ด้านบุคลากรมาบตาพุด ด้านบุคลากรสังขละบุรี และด้านบุคลากรท่าฉลอม มีระดับการจงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านอื่นๆ ที่เหลือมีการจงใจอยู่ในระดับสูง และเมื่อมองภาพรวมของเจ้าหน้าที่บุคลากรทั้งหมดทุกด้านแล้วพบว่ามีการจงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

การตรวจสอบสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานของการวิจัยข้อ 3 ที่ว่า “ในแต่ละด้านบุคลากรในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความท้อแท้ในด้านต่างๆ ระดับปานกลาง” วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยของระดับความ ท้อแท้ในด้านต่างๆ ของแต่ละด้านบุคลากรไปเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ระดับความท้อแท้ในด้านต่างๆ ปรากฏผลดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในด้านต่างๆ ของ
เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1

ชื่อด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความอ่อนล้าทางอารมณ์			
แหลมฉบัง	13.8129	11.571	ต่ำ
มาบตาพุด	10.2500	10.949	ต่ำ
คลองใหญ่	17.0769	15.866	ปานกลาง
อรัญประเทศ	13.5833	6.903	ต่ำ
แม่กลอง	6.000	5.477	ต่ำ
สังขละบุรี	11.1667	4.840	ต่ำ
เกาะหลัก	8.6250	12.637	ต่ำ
ท่าฉลอบ	9.0909	9.104	ต่ำ
บ้านแหลม	6.2500	4.924	ต่ำ
รวม	12.58550	10.984	ต่ำ
การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล			
แหลมฉบัง	8.0072	6.748	ปานกลาง
มาบตาพุด	6.3438	6.312	ต่ำ
คลองใหญ่	9.7692	8.575	ปานกลาง
อรัญประเทศ	7.0833	4.283	ต่ำ
แม่กลอง	5.0000	5.925	ต่ำ
สังขละบุรี	7.0833	3.554	ต่ำ
เกาะหลัก	7.8750	5.083	ต่ำ
ท่าฉลอบ	4.5455	4.108	ต่ำ
บ้านแหลม	4.5000	8.347	ต่ำ
รวม	7.4269	6.356	ต่ำ

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ชื่อด้านอุตสาหกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน			
แหลมฉบัง	30.4964	10.481	ปานกลาง
มาบตาพุด	32.9063	9.822	ปานกลาง
คลองใหญ่	29.8462	8.395	สูง
อรัญประเทศ	38.8333	5.198	ต่ำ
แม่กลอง	40.3000	7.761	ต่ำ
สังขละบุรี	33.6667	8.478	ปานกลาง
เกาะหลัก	39.0000	13.104	ต่ำ
ท่าฉลอม	30.6364	14.583	ปานกลาง
บ้านแหลม	37.7500	5.852	ต่ำ
รวม	32.4862	10.372	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงว่าในภาพรวมนั้นเจ้าหน้าที่ด้านอุตสาหกรรมในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมภาคที่ 1 มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามด้านอุตสาหกรรมพบว่ามีความแตกต่างของระดับความท้อแท้แต่ละด้าน ดังนี้

ด้านอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พบว่าเจ้าหน้าที่อุตสาหกรรมมีความท้อแท้ ด้านการ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ

ด้านอุตสาหกรรมมาบตาพุด ด้านอุตสาหกรรมสังขละบุรี และด้านอุตสาหกรรมท่าฉลอม พบว่า เจ้าหน้าที่อุตสาหกรรมมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านบุคลากรคลองใหญ่ พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความท้อแท้ด้านความอ่อน
ล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน
ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

ด้านบุคลากรอรัญประเทศ ด้านบุคลากรแม่กลอง ด้านบุคลากรเกาะหลักและ
ด้านบุคลากรบ้านแหลม พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความท้อแท้ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับ
ต่ำ

การทดสอบสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานของการวิจัยที่ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรที่มีลักษณะทางชีว
สังคมแตกต่างกันมีความท้อแท้ในด้านต่างๆ แตกต่างกัน” ทดสอบด้วยค่าสถิติค่าที(t-test)
สำหรับ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับ
หลายกลุ่ม โดยการคำนวณและการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการของ
Scheffe

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความท้อแท้ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีเพศ
แตกต่างกัน ผลปรากฏดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความแตกต่างของความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร
ที่มีเพศแตกต่างกัน

ตัวแปร	N	\bar{X}	S.D.	t
ความอ่อนล้าทางอารมณ์				
เพศ				
ชาย	225	11.8089	10.738	-3.25**
หญิง	28	18.8214	11.139	
การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล				
ชาย	225	7.2044	6.432	-1.79
หญิง	28	9.2143	5.493	
ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน				
ชาย	225	32.5689	10.470	0.38
หญิง	28	31.8214	9.699	

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่ามีความแตกต่างของความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยที่เพศหญิงมีความท้อแท้ด้านนี้มากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความท้อแท้ทางด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงและเพศชาย

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่
ด้านบุคลากรที่มีสภาพสมรสแตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความอ่อนล้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1153.6712	384.5571	3.2737*
	ภายในกลุ่ม	249	29249.7517	117.4689	
	รวม	252	30403.4229		
การสูญเสีย	ระหว่างกลุ่ม	3	424.5948	141.5316	3.6118*
	ภายในกลุ่ม	249	9757.3025	39.1860	
	รวม	252	10181.8972		
ความรู้สึกต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	3	57.2750	19.0917	0.1757
	ภายในกลุ่ม	249	27051.9266	108.6423	
	รวม	252	27109.2016		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีสภาพการสมรสแตกต่างกันมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างรายคู่สำหรับเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีสถานภาพโสด สมรส หย่า และหม้าย มีความท้อแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่
ด้านบุคลากรที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความอ่อนล้า	ระหว่างกลุ่ม	8	1548.3291	193.5411	1.6366
	ภายในกลุ่ม	244	28855.0939	118.2586	
	รวม	252	30403.4229		
การสูญเสีย	ระหว่างกลุ่ม	8	346.0257	43.2532	1.0730
	ภายในกลุ่ม	244	9835.8715	40.3109	
	รวม	252	10181.8972		
ความรู้สึกต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	8	2728.6469	341.0809	3.4135***
	ภายในกลุ่ม	244	24380.5547	99.9203	
	รวม	252	27109.2016		

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีความท้อแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่ไม่พบความแตกต่างรายคู่ สำหรับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่
ด้านบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความอ่อนล้า	ระหว่างกลุ่ม	5	2872.3933	574.4787	5.1540***
	ภายในกลุ่ม	247	27531.0296	111.4617	
	รวม	252	30403.4229		
การสูญเสีย	ระหว่างกลุ่ม	5	809.3266	161.8653	4.2657***
	ภายในกลุ่ม	247	9372.5706	37.9456	
	รวม	252	10181.8972		
ความรู้สึกต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	5	1105.0432	221.0086	2.0992
	ภายในกลุ่ม	247	26004.1584	105.2800	
	รวม	252	27109.2016		

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนความท้อแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน

เพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่างของระดับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันชัดเจนยิ่งขึ้น จึงได้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe Procedure ผลปรากฏดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน

ตำแหน่ง	\bar{X}	พิธีการ	ศุลกากรฯ	นายตรวจฯ	อื่น ๆ	สารวัตรฯ	ประเมินอากร
		10.00	10.59	10.90	12.46	14.77	21.41
พิธีการ	10.00	-	.59	.90	2.46	4.77	11.41***
ศุลกากรฯ	10.59		-	.31	1.87	4.18	10.82***
นายตรวจฯ	10.90			-	1.56	3.87	10.51***
อื่น ๆ	12.46				-	2.31	8.95
สารวัตรฯ	14.77					-	6.64
ประเมินอากร	21.41						-

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 11 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประเมินอากรมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีตำแหน่งศุลกากรฯ เจ้าหน้าที่พิธีการศุลกากรและนายตรวจศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่างของระดับความท้อแท้ทางด้านความสูญเสียความสัมพันธส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งได้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe Procedure ปรากฏผลดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน

ตำแหน่ง	\bar{X}	พิธีการ	นายตรวจฯ	ศุลกากรักษ์	อื่นๆ	สารวัตรฯ	ประเมินอากร
		5.70	6.27	6.48	6.89	9.89	11.26
พิธีการ	5.70	-	.57	.78	1.19	4.19	5.56*
นายตรวจฯ	6.27		-	.21	.62	3.62	4.99*
ศุลกากรักษ์	6.48			-	.41	3.41	4.78*
อื่นๆ	6.89				-	3.00	4.37
สารวัตรฯ	9.89					-	1.37
ประเมินอากร	11.26						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประเมินอากรมีความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีตำแหน่งนายตรวจศุลกากร เจ้าหน้าที่พิธีการศุลกากรและศุลกากรักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

บทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญของการศึกษาค้นคว้าและวิจัยทั้งหมด โดยนำเสนอเกี่ยวกับสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผล ตลอดจนข้อเสนอแนะดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 4 ประการ

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งใจในการทำงานกับความท้อแท้ของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1
2. เพื่อศึกษาการมุ่งใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1
3. เพื่อศึกษาสภาวะความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1
4. เพื่อศึกษาปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติราชการอยู่ตามด่านศุลกากรต่างๆ ที่สังกัดอยู่ในสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ซึ่งประกอบด้วยด่านศุลกากร 9 ด่าน จำนวนทั้งหมด 267 คน สุ่มเลือกตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่าง 253 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ชนิด ดังนี้

1. แบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นแบบที่มุ่งวัดปัจจัยที่นำไปสู่เจตคติในทางบวกและเจตคติในทางลบของการปฏิบัติงาน แบบวัดนี้พัฒนามาจากเครื่องมือของ โอ.อาร์.วูด (O.R. Wood) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอรัชเบิร์ก และได้ปรับปรุงจากเครื่องมือของอารีร์คน์ หิริญโร (2532) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ช่วงคะแนน

2. แบบวัดความท้อแท้ของแมสลาซ ซึ่งปรับปรุงและพัฒนา โดยไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ขอให้บัณฑิตวิทยาลัยออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากนายด่านสุตการทั้ง 9 ด่าน พร้อมทั้งจัดส่งแบบสอบถามไปให้กับข้าราชการด่านสุตการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นประมาณ 2 อาทิตย์ ผู้ช่วยผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งมาให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ข้อมูลกลับคืนในสภาพสมบูรณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ผลได้จำนวน 253 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาระดับการจูงใจในการทำงาน และระดับความท้อแท้ ใช้วิธีการคำนวณค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

2. การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงาน กับความท้อแท้ในด้านต่างๆ ใช้วิธีการคำนวณหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation)

3. การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคม เปรียบเทียบความท้อแท้ในด้านต่างๆ ตามปัจจัยด้านชีวสังคมใช้ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน

ทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe

สรุปผลการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. การจงใจในการทำงานกับความท้อแท้ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยจงใจกับความท้อแท้ด้านต่างๆแล้ว พบว่า มีความสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กัน ดังนี้

1.1 ปัจจัยจงใจมีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกับความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 ปัจจัยจงใจมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันกับความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 ปัจจัยจงใจไม่มีความสัมพันธ์กันกับความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

2. ในแต่ละด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 มีการจงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมีแรงจูงใจด้านลักษณะของงานสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือและความก้าวหน้า ตามลำดับ

3. เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบความแตกต่างกัน 4 กลุ่ม ดังนี้

3.1 กลุ่มที่ 1 พบว่า มีความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ

3.2 กลุ่มที่ 2 พบว่า มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 กลุ่มที่ 3 พบว่า มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3.4 กลุ่มที่ 4 พบว่า มีความท้อแท้ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับต่ำ

4. เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรที่มีปัจจัยชีวิตสังคมแตกต่างกัน มีความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน ดังนี้

4.1 เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าเพศหญิงมีความท้อแท้ในด้านนี้มากกว่าเพศชาย

4.2 เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสและตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประเมินอากรมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรตำแหน่งนายตรวจบุคลากร เจ้าหน้าที่พิธีการบุคลากร และบุคลากรรั้ง

4.3 เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกันมีความท้อแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงานและวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบและตรวจสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 "การจงใจในการทำงานกับความท้อแท้มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้าม"

ผล การจงใจในการทำงานกับความท้อแท้มีความสัมพันธ์กันเป็นส่วนใหญ่ ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน

สมมติฐานที่ 2 "การจงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 อยู่ในระดับต่ำ"

ผล ในแต่ละด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่บุคลากรมีการจงใจอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 "ในแต่ละด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 เจ้าหน้าที่บุคลากร มีความท้อแท้ในด้านต่างๆ ระดับปานกลาง"

ผล เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรแหลมฉบังมีความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์และด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรมาบตาพุด ด้านบุคลากรสังขละบุรี ด้านบุคลากรท่าฉลอม มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความรู้สึกสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรคลองใหญ่ มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรอรัญประเทศ ด้านบุคลากรแม่กลอง ด้านบุคลากรเกาะหลัก ด้านบุคลากรบ้านแหลม มีความท้อแท้ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับต่ำ ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน

สมมติฐานที่ 4 "เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน มีความท้อแท้ในด้านต่างๆ แตกต่างกัน"

ผล เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีสภาพสมรสและตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกันมีความท้อแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีอายุ

ประสบการณ์ทำงานและวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความท้าทายในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกันผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในที่นี้ จะกล่าวถึงประเด็นสำคัญจากการค้นพบในการศึกษานี้ ดังต่อไปนี้

1. การจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 พบว่า การจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานมีผลต่อการจูงใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า ตามลำดับ และยังพบว่า เพศหญิงมีแรงจูงใจสูงกว่าเพศชาย ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบการแตกต่างรายคู่ ส่วนปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบพบว่ามีความสัมพันธ์กับตำแหน่งหน้าที่ และพบความแตกต่างรายคู่ระหว่างตำแหน่งสารวัตรบุคลากรกับตำแหน่งบุคลากร โดยพบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรตำแหน่งสารวัตรบุคลากรกับเจ้าหน้าที่บุคลากรตำแหน่งบุคลากร มีแรงจูงใจทางด้านความรับผิดชอบของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ทางปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งหน้าที่และพบความแตกต่างรายคู่ระหว่างตำแหน่งสารวัตรบุคลากรกับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประเมินอากร ตำแหน่งสารวัตรบุคลากรกับตำแหน่งนายตรวจบุคลากร และตำแหน่งสารวัตรบุคลากรกับตำแหน่งบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลวิเคราะห์ของการวิจัยนี้ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง การวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ในการจูงใจแล้ว ยังพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานมีระดับแรงจูงใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยชีว

สังคม ด้านเพศ อายุ สภาพการสมรส และประสบการณ์ทำงาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายซึ่งมีจำนวนร้อยละ 88.9 ขณะที่เพศหญิงมีเพียง 11.1 ประกอบกับลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่สำคัญมีอยู่ด้วยกันหลายด้าน โดยเฉพาะในด้านการจัดเก็บภาษีอากร การป้องกันและปราบปรามการลักลอบ และหลีกเลี่ยงอากร ต้องใช้ความมานะ รอบคอบและอดทน บางครั้งยังต้องทำงานด้วยความเสี่ยงต่อร่างกาย และทรัพย์สิน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ซึ่งมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ทำหาย จึงต้องใช้ความอดทนสูง ในขณะเดียวกัน พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในเกณฑ์ที่สูง คือ ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป มีอัตราร้อยละ 76.7 การที่เจ้าหน้าที่บุคลากรมีอายุมากย่อมมีความคิด ความอดทน ความสุขุมและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานที่แท้จริง สูงกว่าบุคคลที่อายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคีนและคนอื่นๆ (Keane, and others, 1985:234) สำหรับสภาพการสมรส พบว่า มีเจ้าหน้าที่บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วร้อยละ 75.5 และผู้มีประสบการณ์ทำงานที่สูงร้อยละ 69.2 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่ค่อนข้างสูง ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่บุคลากรมีประสบการณ์สูงทำให้มีวุฒิภาวะที่สุขุม รู้จักใช้ชีวิต ประกอบกับบุคคลที่สมรสแล้วย่อมให้ความสำคัญต่อครอบครัว มีวิสัยทัศน์ การมองและแก้ปัญหาดีกว่าบุคคลธรรมดาทั่วไป ด้วยเหตุผลทั้งหลายที่กล่าวมานี้ พอลจะเป็นเหตุผลได้ประการหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิยม ศรีวิเศษ (2521 : 47-50) ที่พบว่า ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู มีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานระดับสูง

2. ความతోแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความతోแท้ ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 พบว่า เจ้าหน้าที่บางด้านบุคลากรมีความతోแท้ในการทำงาน โดยพบว่า เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรกลุ่มที่ 1 มีความతోแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรกลุ่มที่ 2 พบว่า มีความతోแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรกลุ่มที่ 3 พบว่า มีความతోแท้ด้านความอ่อนล้าทาง

อารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรกลุ่มสุดท้ายพบว่า ไม่มีความท้อแท้ในการทำงานการทำงานซึ่งผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรที่พบว่ามีความท้อแท้ด้านการ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง การวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรดังนี้

2.1.1 เจ้าหน้าที่บุคลากร มีบทบาทและภาระหน้าที่ในด้านการจัดเก็บภาษีอากร และในการป้องกันและปราบปราม การลักลอบและหลีกเลี่ยงศุลกากร นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่อื่นๆ อีกมากโดยเฉพาะในการสนับสนุน และส่งเสริมการส่งออก ซึ่งจากภาระหน้าที่ดังกล่าว ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องปฏิบัติงานด้วยความอดทน อุตสาหะ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานๆ ย่อมเกิดความเครียดจนเกิดความท้อแท้ขึ้น จากลักษณะของการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่และบทบาทของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และจากผลการศึกษาดังกล่าวนี้ อาจสรุปได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากนี้ นำไปสู่ความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ประการหนึ่ง สำหรับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการวิจัย พบว่าอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งผลการวิจัยด้านนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติ แสงเทียนฉาย (2531 : 72) ที่พบว่า ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาของเขตการศึกษา 7 มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ

2.2 เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรที่พบว่า มีความท้อแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : บทคัดย่อ) และผลการศึกษาของกิตติ แสงเทียนฉาย (2531 : 72) โดยที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีความท้อแท้ด้านนี้จะมีความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง รู้สึกว่าตนเองหย่อนความสามารถ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรขาดความภาคภูมิใจในตนเอง โดยแฮกแมน และคนอื่นๆ (Hackman, and others, 1977 : 911) ได้ชี้ให้เห็นว่าความภาคภูมิใจในตนเองเป็นปัจจัย

อย่างหนึ่งจะทำให้ พฤติ-กรรมการทำงานของผู้ทำงานดีขึ้น จากการศึกษาของไรค์แมน และคนอื่นๆ (Ryckman, and others, 1971 : 305-310) ความภาคภูมิใจในตนเองสูง และความเชื่ออำนาจในตนเองจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานสูง โดยให้เหตุผลเพิ่มเติมว่าบุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวเป็นบุคคลที่สามารถเรียนรู้ประโยชน์จากความผิดพลาดได้เท่ากับความสำเร็จและพยายามใช้วิธีแก้ปัญหาใหม่ๆซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นในขณะที่คนซึ่งมีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำไม่มีคุณสมบัติข้อดี เพราะเชื่อว่าตนขาดทักษะและความสามารถที่จะประสบผลสำเร็จ

จากแนวความคิดและการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรที่พบว่า มีความท้อแท้ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องมาจาก การขาดความภาคภูมิใจในตนเองจึงประเมินค่าของตนเองต่ำ จนเกิดความรู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน โดยเข้าใจว่าตนเองมีความสามารถไม่พอที่จะทำงานต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้สภาพเช่นนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรดังกล่าวมีความรู้สึกท้อแท้ในด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สำหรับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการสูญเสีย ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ก็สอดคล้องกับผลการวิจัยหลายเรื่อง ได้แก่ การศึกษาของ วัลนี น้อยมณี (2534 : 54-55) ปิยาณี แก้วไพบูลย์ (2535 : 60-69) และสุภาพ เหล็กท่อม (2535 : 58-70) ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความสุขกับการทำงาน พอใจกับงานที่ทำอยู่ตลอดจนมีความสุขกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี กลมเกลียวกันดี

2.3 เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรที่พบว่า มีความท้อแท้ด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความภาคภูมิใจในตนเองสูง มีความยินดีและพอใจกับงานที่ทำอยู่ตลอดจนความเป็นอยู่ภายในองค์กรอยู่กับอย่างมีความสุข ซึ่งสภาพเช่นนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรร่วมใจกันทำงานอย่างมีความสุขจนลืมนึกถึงความท้อแท้

3. ปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยทางชีวสังคมด้านเพศ และตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความతోแท้ด้านต่างๆ โดยพบว่า เพศหญิงมีความతోแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยชีวสังคมด้านตำแหน่งหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ประเมินอากรมีความతోแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าตำแหน่งนายตรวจสุลกากร เจ้าหน้าที่พิธีการสุลกากร และตำแหน่งสุลกากรก็อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยชีวสังคมด้านสภาพการสมรส พบว่า มีความสัมพันธ์กับความతోแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า เจ้าหน้าที่ด้านสุลกากรที่มีสถานภาพหย่ามีความతోแท้ด้านนี้สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ หม้าย โสด และสมรส ตามลำดับ ส่วนความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่นั้น ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับสภาพการสมรส ส่วนด้านสถานที่ทำงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับความతోแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยชีวสังคมอื่นๆ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และวุฒิการศึกษา พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความతోแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สุลกากร ซึ่งผลการวิจัยนี้มีบางส่วนที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และบางส่วนไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่สุลกากรที่มีปัจจัยชีวสังคมด้าน เพศ แตกต่างกัน มีความతోแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่เพศหญิงมีความతోแท้ด้านนี้สูงกว่าเพศชาย ส่วนความతోแท้ด้านอื่นไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับเพศ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนสภาพเช่นนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติระหว่างเพศชายและหญิงมีความแตกต่างกัน โดยที่เพศหญิงส่วนใหญ่จะมีลักษณะของงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังต้องใช้ความละเอียด ความรอบคอบสูงและทำติดต่อกันเป็นเวลานานๆ ซึ่งสภาพเช่นนี้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเครียดแลతోแท้ หมดเร็วแรง เบื่อหน่ายงานที่ทำได้มากกว่าเพศชาย ส่วนความతోแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ ซึ่งผลการวิจัยส่วนนี้ไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่ก็สอดคล้องกับผลวิจัยของไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 176) ซึ่งการวิจัยดังกล่าว พบว่า ครูประถมศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความతోแท้ในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

3.2 เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีปัจจัยชีวิตสังคมด้านสภาพการสมรสและตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความతోแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน

3.2.1 ด้านสภาพการสมรส พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีความతోแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลต่ำกว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่เป็นโสด หรือหม้าย หรือหย่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (Cheriboga, and Bailey, 1986 : 88; Dolan, 1987 : 10) ที่ว่าพยาบาลที่เป็นโสดมีความతోแท้สูงกว่าพยาบาลที่สมรสแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะคู่สมรสที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกับประกอบกับคนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียวส่วนเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีสภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความతోแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งการวิจัยส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ก็สอดคล้องกับการวิจัยของไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 176)

3.2.2 ด้านตำแหน่งหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประเมินอากร มีความతోแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลสูงกว่า ตำแหน่งนายตรวจบุคลากร ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พิธีการบุคลากรและตำแหน่งบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ มีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติประจำอยู่กับและใช้ความรอบคอบ สมาธิ และความคิด ความจดจำในการทำงานสูง รวมถึงความปริมาณของงานที่มากเกินไป ในขณะที่เดียวกันต้องมีความรับผิดชอบสูง ต้องทำงานแข่งขันกับเวลาทำให้งานมีโอกาสผิดพลาดมากยิ่งขึ้นลักษณะเช่นนี้อาจเป็นสาเหตุของความతోแท้ได้ประการหนึ่ง

3.3 เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีปัจจัยชีวิตสังคมด้านสถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีความతోแท้ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่อื่น โดยเฉพาะกรุงเทพฯ ซึ่งห่างไกลจากที่ทำงานบางครั้งการเดินทางไป

ปฏิบัติงานต้องใช้เวลาาน อาจเกิดความเครียดทำให้สูญเสียสมาธิในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานและการแก้ไขปัญหาลดลง อีกทั้งปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นแก่จำนวนบุคลากรยังคงเท่าเดิมทำให้เกิดปัญหาในด้านสัดส่วนของปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจนไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ เกิดประสิทธิภาพได้ อันอาจเป็นเหตุของความเครียดจากการปฏิบัติงานจนเกิดความท้อแท้ขึ้น หรืออาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรขาดความภาคภูมิใจในตนเอง ทำให้รู้สึกว่าคุณภาพของตนเองหย่อนความสามารถในการทำงาน การที่บุคคลมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงเท่าไรก็มีความคาดหวังความสามารถในการปฏิบัติงานของตนสูงมากขึ้นเท่านั้น (Campbell, 1985 : 1097-1111)

3.4 เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีปัจจัยชีวิตสังคมด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน และวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีความท้อแท้ในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ แต่ก็มีผลสอดคล้องการวิจัยของคันทนิฟฟ์ (Cunniff, 1986 : 3619-A) ที่พบว่าตัวแปรด้านชีวิตสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาระดับผู้บริหาร ควรจะได้ชำระค่า ส่งเสริม หรือสนับสนุนปัจจัยจูงใจในด้านต่างๆ ไว้ให้คงอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่บุคลากรเกิดความท้อแท้หรือหมดกำลังใจในการทำงานผลงานก็จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. เห็นควรให้นายค่านบุคลากร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรด้านนั้นสังกัดอยู่ประสบกับความท้อแท้ ทำการปรับปรุง แก้ไข หรือหาทางป้องกัน เพื่อลดหรือไม่ให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน ทั้งนี้โดยพิจารณาดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ตลอดจนปัญหาในด้านปริมาณงานที่มากเกินไปต้องพยายามหาทางเพิ่มจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

2.2 องค์ประกอบทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเช่นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันเอง รวมไปถึงตัวผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดความปองคอง สามัคคี

กลมเกลียว ทั้งนี้อาจหากิจกรรมให้ทำร่วมกัน มอบหมายงานให้ทำเป็นทีม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง นอกจากนี้ยังรวมถึงการรับรู้และแก้ไขปัญหส่วนตัวของผู้ร่วมงานด้วย

2.3 องค์ประกอบส่วนบุคคล โดยเฉพาะตัวนายค่านสุลกการซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ต้องเป็นผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์ และการตัดสินใจที่ดีปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม เสมอภาค รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถ และความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ผลการวิจัยนี้สำนักบริหารและพัฒนาบุคคลกรมสุลกการ และนายค่านสุลกการ ในสังกัดสำนักงานสุลกการภาคที่ 1 ควรจะได้รับทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรจะได้ศึกษาการจงใจในการทำงาน และความท้อแท้กับประชากรกลุ่มอื่น ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ค่านสุลกการในสังกัดสำนักงานสุลกการภาคที่ 2 – 5 และสำนักงานสุลกการอื่นๆ เพื่อจะได้ศึกษาถึงปัญหาด้านต่างๆ ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ค่านสุลกการ แต่ละพื้นที่และแต่ละสำนักงานสุลกการมีความแตกต่างกันซึ่งผลการศึกษานำมาซึ่งความรู้ความเข้าใจของผู้บริหารระดับสูงของกรมสุลกการ เพื่อที่จะได้ปรับปรุง แก้ไข หรือป้องกัน ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้น ทำให้การบริหารงานองค์การ โดยเฉพาะทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรจะได้ทำการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบการจงใจในการทำงานกับความ ท้อแท้ในด้านๆ ของเจ้าหน้าที่ค่านสุลกการในสังกัดสำนักงานสุลกการภาคที่ 1-5 และสำนักงานสุลกการอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรจะได้ทำการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบการจงใจในการทำงานและความ ท้อแท้ในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สุลกการที่ปฏิบัติงานตามค่านสุลกการต่างๆ กับเจ้าหน้าที่สุลกการที่ปฏิบัติงานอยู่ประจำในสำนักงานสุลกการภาคที่ 1-5 เพื่อค้นหาสาเหตุของความท้อแท้ในด้านต่างๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลในด้านการฝึกอบรมและ

พัฒนา การจัดประสบการณ์ที่เหมาะสม ตลอดจนการปรับปรุง แก้ไข และป้องกันการ
เกิดความท้อแท้ในการทำงาน



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กิติมา ปรีดีดิถก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์, 2529.
- คารณี พานทอง พาลุสุข รศ. ทฤษฎีการจูงใจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2532
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- ธงชัย สันติวงษ์. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2525.
- พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ศิริพร พงษ์ศรีโรจน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็ดดิสัน เพรส โปรดักส์ จำกัด, 2528.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคนอื่นๆ. จิตวิทยาสังคม. นนทบุรี : ชัยศรีการพิมพ์, 2522.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.
- สมพงษ์ เกษมสิน. สารานุกรมการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.
- สุรศักดิ์ หลาบมาลา. จิตวิทยาการปรับตัว. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2525.
- อรุณ รักธรรม. หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

วารสาร

- กองแผนงาน กรมศุลกากร. “สภาวะการค้าและผลการดำเนินงานของ กรมศุลกากรในปีงบประมาณ 2536” กรุงเทพฯ : วารสารศุลกากร. 6, 38. กันยายน-ตุลาคม

2536

- กองแผนงาน กรมศิลปากร. “บทบาทของกรมศิลปากรในการหารายได้และพัฒนาประเทศ” กรุงเทพฯ : วารสารศิลปากร. 7, 49. กรกฎาคม-สิงหาคม 2538
- พัชนี เอมะนาวิน. “ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล” วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. 2(1) : 40-45 ; มกราคม - มิถุนายน 2534
- ฟาริดา อิบราฮิม. “บรรยากาศที่เสริมสร้างพยาบาลวิชาชีพ” พยาบาล. 29 (3) : 152-162 ; กรกฎาคม - กันยายน, 2523
- ภูมิพลอดุลยเดช, พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาราชา. “พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ปีพุทธศักราช 2536” กรุงเทพฯ : วารสารศิลปากร. 6, 38. กันยายน-ตุลาคม 2536

วิทยานิพนธ์

- กิตติ แสงเทียนฉาย. “การศึกษาความเหนื่อยของครูและสาเหตุในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 7” วิทยานิพนธ์ ค.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2531. อัดสำเนา.
- คำนึ่ง นกแก้ว. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3” วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อัดสำเนา.
- จินตนา ญาติบรรทุง. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529. อัดสำเนา.
- ทศพร ประเสริฐสุข. “การสร้างโมเดลการสอนแบบกระบวนการกลุ่มเพื่อพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สำหรับเด็กค้อยสัมฤทธิ์” วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา.

ทัศนิกา คำภิระรัมย์. “ความท้อถอยและสาเหตุของความท้อถอยของครูโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดเทศบาล เขตการศึกษา 7” ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก
: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2535. อัดสำเนา.

นิยม ศรีวิเศษ. “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครูเขต
การศึกษา 9” ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ ประสานมิตร, 2521. อัดสำเนา.

ปิยาณี แก้วไพฑูรย์. “ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตกับความท้อถอยในการปฏิบัติงาน
ของครูแนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัด
นครสวรรค์” ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2535.
อัดสำเนา.

พิรพรด หุ่นเจริญ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถม
ในภาคกลาง” ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

สิระยะ สัมมาวาจ. “ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประชากรในโรงพยาบาลรามาริบัติ”
วิทธานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532. อัดสำเนา.

สุเทพ เหล็กท่อม. “ความสัมพันธ์ระหว่างความท้อถอยกับบุคลิกภาพของครูประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์” ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.
พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2535. อัดสำเนา.

สุธรรม เชนครินทร์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค
ในเขตการศึกษา 2” ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ สงขลา, 2531. อัดสำเนา.

สุภรณ์ ศรีพหล. “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร” ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2519. อัดสำเนา.

- วัลณี น้อยมณี. “ความที่อดอยและสาเหตุของความที่อดอยของครูในโรงเรียนประถมศึกษาศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร” ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2534. อัดสำเนา.
- วีระชาติ แก้วไสย. “องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย” ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2518. อัดสำเนา.
- อารีรัตน์ หิริญโร. “แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาศังกัดกรมอาชีวศึกษา” ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- อุดม เปี่ยมเจริญ. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด” ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528. อัดสำเนา.

ภาษาอังกฤษ

Books

- Barnard, Chester I. **The Functions of Executive.** Massachusetts : Harvard University Press, 1972.
- Beach, Dale S. **Personnel : Management People at Work.** New York : The Mcmillan, Co., 1965.
- Blair, Jones, and Simpson. **Educational Psychology.** New York, Macmillan, 1968.
- Cherniss, Cary. **Professional Burnout in Human Service Organization.** New York : Praeger Publishers, 1980.
- Costley, Dan L. and Ralph Todd. **Human Relations in Organizations.** 2nd ed., St.Paul, Minnesota : West Publishing, Co., 1983.
- Edelwish, J. **A Burnout : Stage of Disillusionment in the Helping Professions.** New York : Human Science Press, 1980.

- Freudenberger, R.H. and G. Richelson. **Burnout : the High Cost of Achievement.**
New York : Anchor Press, 1983.
- Garton, Richard A. **School Administration and Supervision : Leadership
Challengers and Opportunities.** L.A. : W.M.C. Brown Company
Publishers Dubugue, 1983.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, and James Donnelly. Jr. **Organizations :
Behavior, Structure, Process.** 4th ed., Plano Texas : Business
Publication, Inc., 1982.
- Gilmer, Van Haller B. **Applied Psychology.** New York : McGraw-Hill Book
Company, 1967.
- Good, Caster V. **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill Book
Company, 1973.
- Guilford, John S., and David E. Grey. **Motivation and Modern Management.**
Reading, Massachusetts : Addison Wesley Publishing, Co., 1970.
- Hackman, Richard J., Edenard E. Lawler and Lyman W. Porter. **Persectives on
Behavior in Organization.** New York: McGraw-Hill Book Company, 1977.
- Herzberg, Frederick, and others. **The Motivation of Work.** New York : John Wiley
and Sons, Inc., 1959.
- Kahn, R. "Job Burnout : Prevention and Remedies," **Public Welfare.** 102(5) : 61-63
; May, 1978.
- Krejcie, Robert V., and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research
Activities" **Educational and Psychological Measurement.** 30:607-610,
1970
- Maslach, C., and S.E. Jackson. **Maslach Burnout Inventory.** New York : Consultly
Psychological Press, 1986.
- Maslach, Christina. **Burnout, The Cost of Caring.** 2nd ed : Englewood Cliffs, N.J. :
Prentice-Hall Inc., 1986.

- Maslow, A.H. "A Theory of Human Motivation," in Heckmann, I.L.Jr. and S.G. Huneryager (eds). **Human Relation in Management**. Cincinnati : South-Western Publishing Company, 1960.
- M.E.Ford. **Motivating Humans, Goals, Emotions and Personal Agency Beliefs**. Newbury Park, California : SAGE Publisher, 1992. (156-200)
- McConnell, Edwina A. **Burnout in the Professional : Coping Strategies, Causes and Cost**. St. Louis, Mo. : C.U. Mosby, 1982.
- McGregor, Douglas. **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw-Hill, 1960.
- Muldary, Thomas W. **Burnout and Health Professionals : Manifestations and Management**. Garden Grove. California : A Capital Publication, 1983.
- Newman, Phip R. and Barbara M. Newman. **Psychology**. Homewood, Illinois : The Dorsey Press, 1983.
- Owens, Robert G. **Organizational Behavior in Education**. 3rd ed., Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1987.
- Pines, A and E. Aronson. **Burnout form Tedium to Personal Growth**. New York : Free Press, 1981.
- Sergiovanni, Thomas J. and Fred D. Carver. **The New School Executive : A Theory of Administration**. 2nd ed., New York : Harper and Row, 1980.
- Thomson, Mehran K., "Motivation in School Learning," **Educational Psychology**, ed. by Charles E. Skinner, Prentice-Hall, New York, 1952.
- Veniga, R.L. and J.P. Spradley. **The Work Stress Connection : How to Cope With Job Burnout**. Boston : Little Brown, 1981.

Journal

- Beck, C. L. and R.M. Gargiulo. "Burnout in Teachers of Retarded and Nonretarded Children," **Journal of Education Research**. 76 : 169-173 ; January-February, 1983.
- Cheriboga, David A., and June Bailey. "Stress and Burnout among Critical Case and Medical Surgical Nurses : A Comparative Study," **Critical Care Quarterly**. 9(2) : 84-92 ; December, 1986.
- Duxbury, Mitzil. "Nurse Burnout in High Stress Work Setting," **Surgical Rounds**. 33(2) : 113-118 ; March-April, 1984.
- Faber, Barry A and Julie Miller. "Teacher Burnout : A Psychology Educational Perspective," **Teacher College Record**. 83(2) : 235-243 ; Winter, 1981.
- Fishman, D.K. "Burnout or Allienation ; A Context Study of Occupation Fatigue Among Secondary School Teacher," **Journal of Research and Development in Education**. 19(8) : 24-36 ; August, 1986.
- Freudenberger, Herbert J. "Staff Burn-Out," **Journal of Social Issues**. 30(1) : 159-165 ; 1974.
- Iwanicki, Edward F. "Toward Understanding and Alleriating Teacher Burnout," **Theory into Practive**. 22(7) : 27-32 ; July, 1983.
- Keane, Anne and others. "Stress in ICU and non ICU Nurse," **Nursing Research**. 34(3) : 231-236 ; July/August, 1985.
- Kirk, William and Gilen Water. "Teacher Support Group to Minimize Teacher Burnout : Principles of Organization Education," **Education**. 102 (5) : 147 ; March, 1981.
- Leeson, Barbara Splane. "Professional Burnout : The Effect of the Discrepancy between Expectation and attainment on Social Workers in a Mentol Hospital," **Dissertation Abstracts International**. 41(9) : 3953-3954-A : March, 1980.

- Maslach, Christina. "Burn-out," **Human Behavior**. 5(9) : 16-22 ; September, 1976
- Maslach, Christina, and Susan Jackson. "The Measurement of Experience Burnout,"
Journal of Occupational Behavior. 2(1) : 99-113 ; January, 1981.
- Moss, Vicki A. "Burnout : Symptoms, Cause, Prevention," **AORN Journal**. 50(5) :
1071-1075 ; November, 1989.
- McCrane, Edward W, Vickie A. Lambert and among Hospital Staff Nurses," **Nursing
Research**. 36(6) : 374-379 ; November-December, 1987.
- Perlman, Baron. and Alan E. Hartman. "Burnout : Summary and Future Research,"
Human Relations. 35(4) : 283-305 ; April, 1982.
- Rottier, J. W. Kelley, and W.K. Tomhave. "Teacher Burnout Small and Rural Style,"
Education. 104 : 72-79 ; July-September, 1983.
- Rychkman, Richard M., Toel A. Gold and William C. Rodda. "Confidence Rating Shifts
and Performance as a Function of Locus of Control, Self-esteem and Initial
Task Experience," **Journal of Personal and Social Psychology**. 18(3):305-
310; June, 1971.
- Schwab, Richard Lewis. "Teacher Burnout : Moving Beyond "Psychology,"" **Theory
into Practice**. 22(1) : 21-26 ; Winter, 1983.
- Shubin, Seymour. "Burnout : The Professional Hazard You Face in Nursing,"
Nursing 78. 8(7) : 22-27 ; July, 1978.
- Spaniol, L. "Teacher Burnout," **Instructor**. 48(4) : 52-56 ; November-December,
1980.
- Swick, Kevin J. and Patricia E. Hanley. "Stress and Classroom Teachers," **National
Education Association Publication**. 53(8) : 72-74 ; August-September,
1980.
- Walsh, D. "Classroom Stress and Teacher Burnout," **Phi Delta Kappa**. 81(10) :
253 ; October, 1979.

Wolf, Gail A. "Nursing Turn Over Some Causes and Solutions," **Nursing Outlook**.

27(4) : 233-236 ; April, 1981.

Zahn, J. "Burnout in Adult Edveator," **Lifelong Learning**. 30(12) : 4-6 ; December,

1980

Thesis

Anderson, Mary Beth G. and Edward F. Iwanicki. "Teacher Motivation and Its

Relationship to Burnout," **Educational Administration Quarterly**. 20(2) :

109-132 ; Spring, 1984.

Cunniff, Ellen Catherine. "Work-related Stress and Attendance in the Teaching

Profession (Burnout)," **Dissertation Abstracts International**. 47(10):3619-A;

April, 1986.

Friesen, David, Edward A. Holdaway and Alan W. Rice. "Satisfaction of School

Principals with Their Work," **Education Administration Quarterly**. 19(4) :

35-58 ; Fall, 1983.

Huston, J. "Teacher Burnout and Effectiveness : A Case Study," **Education**. 110(8) :

70-77 ; August, 1989.

Iwanicki, E.F., and R.L. Schwab. "A Cross Validation Study of the Maslach Burnout

Inventory." **Education and Psychological Measurement**. 41(4) : 1167-1174

; Winter, 1981.

Marion, Russell Aubrey. "Job Satisfaction and Conflict among High School

Teachers," **Dissertation Abstracts**. 8:4755-A ; February, 1973.

Randall, Mary and William A. Scott. "Burnout, Job Satisfaction, and Job

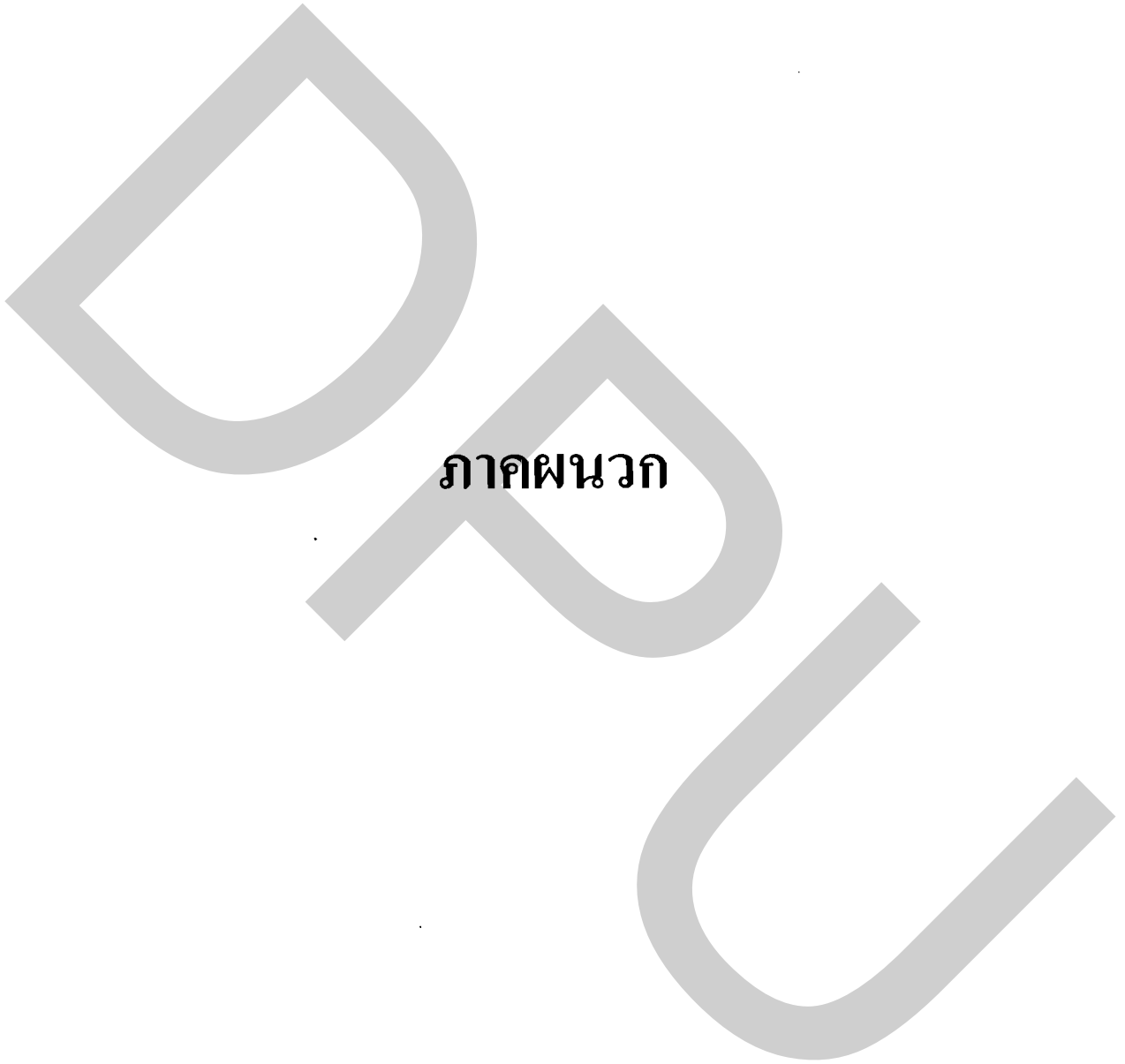
Performance," **Australian Psychologist**. 23(3) : 335-347 ; November,

1988.

Schmidt, Cone Lillard. "Job Satisfaction among Secondary School Administration,"

Dissertation Abstracts International. 35(2) : 7583 ; August, 1975.

- Schwab, R.L. and others. "Educators Burnout : Sources and Consequences,"
Educational Administration Quarterly. 47 : 14-19 ; August, 1986.
- Sergiovanni, Thomas J. "Factors Which Affect Satisfaction and Dissatisfaction of
Teachers", Exploration in Education Administration. St. Louise :
University of Queensland Press, 1973.
- Taylor, George Andrew, III. "A study of Job Satisfaction as Perceived by the
Certified Staff in Florida Public Elementary Schools," Dissertation
Abstracts International. 47(4) : 1185-A ; October, 1986.
- Wicktor, Rodney Arlyn. "An Investigation into Job Satisfaction among Teachers,"
Dissertation Abstracts International. : 72(3) : 1249-A; September, 1971
- Wood, O.R. An analysis of Faculty Motivation to Work in the North Carolina
Community College System. Doctor's Thesis, Raleigh, North Carolina State
University at Raleigh, 1973. Photocopied.





มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899605, 5899606

ที่ มธบ ๑๑๐๑/๐๒๐๘๒

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายด่านสุลาการแหลมฉมัง

ด้วย นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่สุลาการ ตามด่านสุลาการในสังกัดสำนักงานสุลาการภาคที่ 1" นักศึกษาประสงค์จะขอข้อมูลของด่านสุลาการแหลมฉมัง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พีรพันธ์ พาลสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ ต่อ ๕๗๐



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899605, 5899606

ที่ มธบ ๑๑๐๑/๐๒๐๘๒

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายด่านสุลกการมาตาพุด

ด้วย นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความท้อแท้ของเจ้าหน้าที่สุลกการ ตามด่านสุลกการในสังกัดสำนักงานสุลกการภาคที่ 1" นักศึกษาประสงค์จะขอข้อมูลของด่านสุลกการมาตาพุด

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พิรพันธุ์ พาลสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๕๕๔๗๓๐๐-๒๕ ต่อ ๕๗๐



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899603, 5899606

ที่ มธบ ๑๑๐๑/๐๒๐๘๒

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายด่านสุลการคลองใหญ่

ด้วย นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่สุลการ ตามด้านสุลการในสังกัดสำนักงานสุลการภาคที่ 1" นักศึกษาประสงค์จะขอข้อมูลของด้านสุลการคลองใหญ่

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. พีรพันธุ์ พาลุสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๕๕๔๗๓๐๐-๒๕ ต่อ ๕๗๐



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

๑๑๘/๑-๔ ถนนประชาชื่น ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899605, 5899606

ที่ มธป ๑๑๐๑/๐๒๐๘๒

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายด่านสุลกการอรุณประเทศ

ด้วย นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่สุลกการ ตามด่านสุลกการในสังกัดสำนักงานสุลกการภาคที่ 1" นักศึกษาประสงค์จะขอข้อมูลของด่านสุลกการอรุณประเทศ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. พิรพันธุ์ พาลสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๕๕๔๗๓๐๐-๒๙ ต่อ ๕๗๐



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899605, 5899606

ที่ มธบ ๑๑๐๑/๐๒๐๘๒

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายด่านสุลการแม่กลอง

ด้วย นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่สุลการ ตามด่านสุลการในสังกัดสำนักงานสุลการภาคที่ 1" นักศึกษาประสงค์จะขอข้อมูลของด่านสุลการแม่กลอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. พิชันธุ์ พาลสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๕๕๔๗๓๐๐-๒๕ ต่อ ๕๗๐



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899605, 5899606

ที่ มธบ ๑๑๐๑/๐๒๐๘๒

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายด่านสุลการสังขละบุรี

ด้วย นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่สุลการ ตามด่านสุลการในสังกัดสำนักงานสุลการภาคที่ 1" นักศึกษาประสงค์จะขอข้อมูลของด่านสุลการสังขละบุรี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอนะที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. พิชันท์ พาลสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๕ ต่อ ๕๗๐



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899605, 5899606

ที่ ม.บ. ๑๑๐๑/๐๕๐๘๒

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายด่านสุลภากร เกาะเหล็ก

ด้วย นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งใจในการทำงานกับความท้อแท้ของเจ้าหน้าที่สุลภากร ตามด่านสุลภากรในสังกัดสำนักงานสุลภากรภาคที่ 1" นักศึกษาประสงค์จะขอข้อมูลของด่านสุลภากร เกาะเหล็ก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. พิชันธุ์ พาลุสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๕๕๔๗๓๐๐-๒๕ ต่อ ๕๓๐



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ดอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899605, 5899606

ที่ บธบ ๑๑๐๑/๐๒๐๘๒

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายด่านสุลการท่าแฉลบ

ด้วย นายประหักษ์ วิเชียรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการทำงานกับความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่สุลการ ตามด่านสุลการในสังกัดสำนักงานสุลการภาคที่ 1" นักศึกษาประสงค์จะขอข้อมูลของด่านสุลการท่าแฉลบ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พีรพันธุ์ พาลุสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๕๕๔๗๓๐๐-๒๕ ต่อ ๕๗๐



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น คอนเมือง กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร. ๙๕๔๗๓๐๐-๒๙ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙๙๖๐๕, ๕๘๙๙๖๐๖

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

110/1-4 PRACHACHUEN ROAD, DONMUANG, BANGKOK 10210. TEL. 9547300-29 FAX (662) 5899605, 5899606

ที่ มธบ ๑๑๐๑/๐๒๐๘๒

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายด่านสุลการบ้านแหลม

ด้วย นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตั้งใจในการทำงานกับความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่สุลการ ตามด่านสุลการในสังกัดสำนักงานสุลการภาคที่ 1" นักศึกษาประสงค์จะขอข้อมูลของด่านสุลการบ้านแหลม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. พิรพันธุ์ พาลุสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๕๕๔๗๓๐๐-๒๕ ต่อ ๕๗๐

ตาราง แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในระดับความเชื่อมั่น 95%

N คือ จำนวนของประชากร

S คือ จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	750000	382
210	136	1100	285	1000000	384

ที่มา Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities" *Educational and Psychological Measurement*. 30 : 607 – 610, 1970.

แบบสอบถาม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้มีอยู่ด้วยกัน 3 ตอน
2. ในการตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบทุกข้อทุกตอนและตอบตามความรู้สึกที่แท้จริง

ตอนที่ 1

แบบสอบถามสถานภาพส่วนตัว

คำชี้แจง เป็นแบบสอบถามลักษณะเลือกตอบโปรดทำเครื่องหมาย / ลง [] ตามสภาพ

ความเป็นจริง

ตัวอย่าง เพศ [] ชาย

[] หญิง

ถ้าหากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ก็ให้ทำเครื่องหมาย / ลงใน [] ชาย หรือ

ถ้าหากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงก็ให้ทำเครื่องหมาย / ลงใน [] หญิง

- | | | | | |
|-------------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|
| 1. เพศ | [] | ชาย | [] | หญิง |
| 2. อายุ | [] | 25 ปี หรือต่ำกว่า | [] | 26 - 35 ปี |
| | [] | 36 - 45 ปี | [] | มากกว่า 45 ปี |
| 3. สภาพการสมรส | [] | โสด | [] | สมรส |
| | [] | หย่า | [] | หม้าย |
| 4. ประสบการณ์ในการทำงาน | [] | น้อยกว่า 5 ปี | [] | 5 - 9 ปี |
| | [] | 10 - 14 ปี | [] | 15 ปี หรือมากกว่า |

5. คุณวุฒิทางการศึกษา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

 ต่ำกว่าปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ประกาศนียบัตร

โรงเรียนสุลกัรักษ์

6. สถานที่ทำงานปัจจุบัน

 ด้านสุลกักรแหลมฉบัง ด้านสุลกักรคลองใหญ่ ด้านสุลกักรแม่กลอง ด้านสุลกักรเกาะหลัก ด้านสุลกักรบ้านแหลม ด้านสุลกักรมาบตาพุด ด้านสุลกักรอรัญประเทศ ด้านสุลกักรสังขละบุรี ด้านสุลกักรท่าฉลอบ

7. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

 สุลกักรักษ์ นายตรวจสุลกักร นายด่านสุลกักร พิธีการและประเมินอากร สารวัตรสุลกักร อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2

แบบทดสอบการจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ○ รอบตัวเลขที่อยู่ท้ายข้อความในแต่ละข้อ ตามลักษณะ
ปัจจัยต่างๆ ของงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของท่านในปัจจุบัน โดย
กำหนดให้

เลขที่ 1 แทน มีความพอใจน้อยที่สุด

เลขที่ 2 แทน มีความพอใจน้อย

เลขที่ 3 แทน มีความพอใจปานกลาง

เลขที่ 4 แทน มีความพอใจมาก

เลขที่ 5 แทน มีความพอใจมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับคะแนน				
1	ทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่วางไว้.....	1	2	3	4	5
2	งานที่ทำสร้างเกียรติยศชื่อเสียงให้แก่ท่าน.....	1	2	3	4	5
3	ข้อเสนอแนะของท่านต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานได้รับการ พิจารณาเพื่อนำไปปฏิบัติ.....	1	2	3	4	5
4	การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของท่าน และขององค์กร.....	1	2	3	4	5
5	ปัญหาในการทำงานสามารถแก้ไขได้เอง.....	1	2	3	4	5
6	ผลงานที่ออกมาส่วนมากประสบความสำเร็จและความก้าวหน้ามา โดยตลอด.....	1	2	3	4	5
7	ผลที่ได้รับจากการประเมินความสำเร็จของงานที่ทำ.....	1	2	3	4	5
8	การมีโอกาสที่จะได้รับผิชอบในการทำงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น.....	1	2	3	4	5
9	การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงาน อื่น.....	1	2	3	4	5
10	การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม.....	1	2	3	4	5
11	โอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเพื่อที่จะทำให้สามารถ ปฏิบัติงานได้ในหลายระดับและหลายประเภท.....	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	ระดับคะแนน				
12	การมีโอกาที่จะก้าวหน้าในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ.....	1	2	3	4	5
13	การมีโอกาเข้าประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในอาชีพของท่าน.....	1	2	3	4	5
14	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของท่าน.....	1	2	3	4	5
15	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถและความสำเร็จของท่าน.....	1	2	3	4	5
16	ผลงานและความคิดของท่านทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน.....	1	2	3	4	5
17	คนทั่วไปยอมรับในการกระทำและผลงานของท่าน.....	1	2	3	4	5
18	ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้.....	1	2	3	4	5
19	ภาระงานที่ท่านทำเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	1	2	3	4	5
20	การมีโอกาได้รับผิดชอบการปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน.....	1	2	3	4	5
21	การมีโอกาได้รับผิดชอบงานอื่นนอกเหนือไปจากงานประจำของท่าน.....	1	2	3	4	5
22	ความพอใจในการได้รับมอบหมายงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ตามปกติ ...	1	2	3	4	5
23	การทำงานตรงกับความต้องการและความสนใจของท่าน	1	2	3	4	5
24	งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	1	2	3	4	5
25	ความกระตือรือร้นของท่านในการทำงานแต่ละวัน	1	2	3	4	5

ตอนที่ 3

แบบสอบถามความรู้สึกต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง จุดมุ่งหมายของแบบสอบถามนี้ เพื่อสำรวจทัศนคติของท่านที่มีต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อความจำนวน 22 ข้อ ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด และตัดสินใจว่าท่านมีความรู้สึกเช่นนี้กับการทำงานของท่านหรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ○ รอบตัวเลขที่เป็นคำตอบซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านอย่างแท้จริง โดยกำหนดให้ช่องว่างหน้าข้อความนั้น ถ้าท่านเคยมีความรู้สึกอย่างนี้ โปรดระบุว่าบ่อยเพียงไร โดยใช้ตัวเลขเป็นตัวกำหนดนี้

- เลข 0 แทน ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น
- เลข 1 แทน รู้สึกปีละ 2-3 ครั้ง หรือน้อยกว่า
- เลข 2 แทน รู้สึกเดือนละครั้งหรือน้อยกว่า
- เลข 3 แทน รู้สึกเดือนละ 2-3 ครั้ง
- เลข 4 แทน รู้สึกสัปดาห์ละครั้ง
- เลข 5 แทน รู้สึกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
- เลข 6 แทน รู้สึกเช่นนั้นทุกวัน

ข้อที่	ข้อความ	ความรู้สึกบ่อยเพียงไร						
1.	รู้สึกว่าการที่ปฏิบัติอยู่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว.....	0	1	2	3	4	5	6
2.	รู้สึกหมดแรงหลังเลิกงานแต่ละวัน.....	0	1	2	3	4	5	6
3.	รู้สึกอ่อนเพลียละเอียดใจตอนตื่นนอนและเมื่อนึกถึงว่าจะต้องไป เผชิญกับการทำงานอีก.....	0	1	2	3	4	5	6
4.	รู้สึกว่าตนเองสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่น ได้เป็น อย่างดี.....	0	1	2	3	4	5	6
5.	รู้สึกว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานบางคนได้ โดยไม่ สนใจในความรู้สึกของเขา.....	0	1	2	3	4	5	6
6.	การทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนตลอดทั้งวันทำให้รู้สึกเครียด.....	0	1	2	3	4	5	6
7.	รู้สึกว่าตนเองสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาได้.....	0	1	2	3	4	5	6
8.	รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำอยู่.....	0	1	2	3	4	5	6
9.	รู้สึกงานที่ปฏิบัติส่งผลทางบวกต่อการดำเนินชีวิตของผู้ร่วมงาน.....	0	1	2	3	4	5	6
10.	รู้สึกว่าจิตใจกระด้างต่อผู้คนมากขึ้นนับตั้งแต่เข้าปฏิบัติงานนี้.....	0	1	2	3	4	5	6
11.	รู้สึกว่าตนเองกระปรี้กระเปร่าที่ได้ทำงานในหน่วยงานแห่งนี้.....	0	1	2	3	4	5	6
12.	รู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ทำอยู่ทำให้ตนเองมีจิตใจกระด้างมากขึ้น.....	0	1	2	3	4	5	6
13.	รู้สึกว่างานที่ทำอยู่ทำให้เกิดความคับข้องใจ.....	0	1	2	3	4	5	6
14.	รู้สึกว่างานที่ทำมีมากกว่าที่ควรจะเป็น.....	0	1	2	3	4	5	6
15.	รู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานบางคนจนไม่อยากจะใส่ใจ ต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น.....	0	1	2	3	4	5	6
16.	รู้สึกเครียดมากเมื่อต้องติดต่อกับผู้มาขอรับบริการโดยตรง.....	0	1	2	3	4	5	6
17.	สามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับบุคคลอื่นได้โดยง่าย.....	0	1	2	3	4	5	6
18.	รู้สึกเบิกบานใจที่ได้ทำงานใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน.....	0	1	2	3	4	5	6
19.	รู้สึกประสบความสำเร็จอันมีคุณค่าหลายประการกับงานที่ปฏิบัติ อยู่.....	0	1	2	3	4	5	6
20.	รู้สึกว่าความอดทนที่จะปฏิบัติงานต่อไปลดน้อยลง.....	0	1	2	3	4	5	6
21.	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างสุ่มรอบคอบในการทำงาน..	0	1	2	3	4	5	6
22.	เมื่องานที่ทำมีปัญหาถูกผู้ที่มาขอรับบริการหรือผู้ร่วมงานตำหนิว่า เป็นความผิดของข้าพเจ้า.....	0	1	2	3	4	5	6

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นายประพัทธ์ วิเชียรฉาย
เกิดวันที่	14 เดือน มิถุนายน พ.ศ.2503
สถานที่เกิด	อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 144/109 ม.นันทวัน ซ.สยามธรณี ถ.รามอินทรา แขวงท่าแร่ เขตบางเขน กทม.10220
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	สารวัตรสุลการกร 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ด่านสุลการกรสังขละบุรี อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2522	ม.ศ.5 โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี
พ.ศ. 2525	ประกาศนียบัตรโรงเรียนสุลการกร
พ.ศ. 2528	นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง