

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัด
ชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2
กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

**Factors Affecting Job Satisfaction in The 3 Southernmost
Provinces of The 2nd Infantry Division,
The 1st Infantry Battalion, King's Guard**

ร้อยโท กมล สดมณี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการโครงการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2551

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

ร้อยโท กมล สดมณี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2551

**Factors Affecting Job Satisfaction in The 3 Southernmost Provinces of
The 2nd Infantry Division, The 1st Infantry Battalion, King's Guard**

FIRST LIEUTENANT KAMOL SODMANEE

**A Thesis in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Department of Public Administration
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2008

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

เสนอโดย

ร.ท.กมล สดมณี

สาขาวิชา

การจัดการโครงการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

ประธานกรรมการ

(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ)

กรรมการ

(รศ.ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

กรรมการ

(ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

วันที่ พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์
ชื่อผู้เขียน	ร้อยโท กมล สดมณี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์ (วิชาเอกการจัดการโครงการ)
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

ผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งผลให้ข้าราชการพลเรือน และข้าราชการตำรวจย้ายออกจากพื้นที่เป็นจำนวนมาก ในขณะที่ไม่พบรายงานการขอย้ายออกจากพื้นที่ดังกล่าวในกลุ่มข้าราชการทหาร จึงเกิดคำถามว่า ข้าราชการทหารมีปัจจัยจูงใจแบบใด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทำให้อยังคงต้องการปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหาร ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามหาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ จำนวน 206 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ระดับความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.48 และ 0.51 ตามลำดับ โดยปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์สูงสุด ($R^2 = 0.40$) และปัจจัยด้านโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงานมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ต่ำที่สุด ($R^2 = 0.11$) สำหรับปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยด้านสัมพันธ์ภาพในหน่วยงานและนโยบายและการบริหารมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์สูงสุด ($R^2 = 0.34$) และปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในงานมีค่าความสัมพันธ์ต่ำที่สุด ($R^2 = 0.17$) นอกจากนี้พบว่า ชั้นยศที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารต่างกัน การวิจัยครั้งนี้ สามารถอนุมานได้ว่า สาเหตุที่ทหารไม่ขอย้ายออกจากพื้นที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องมาจากความมั่นคงปลอดภัยไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของทหารใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มากนัก ในทางตรงกันข้าม ความรับผิดชอบที่มีต่อประเทศชาติและประชาชน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของทหารใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในระดับสูง

Thesis Title	Factors Affecting Job Satisfaction in The 3 Southernmost Provinces of The 2 nd Infantry Division, The 1 st Infantry Battalion, King's Guard
Author	First Lieutenant Kamol Sodmanee
Thesis Advisor	Associate Professor Nongluck Watanasingha
Department	Public Administration
Academic Year	2008

ABSTRACT

Impact of insurgency in the 3 southernmost provinces results in the requests of many civil servants and police officers to be transferred. At present there is no report for such transfer among military officers. Their leads to the question of what motivator factor effect their job satisfaction so that they still remain in those areas. The objective of this study is to find factors effecting job satisfaction of military personnel in the 3 southernmost provinces under Herzberg's theory of 2 factors.

Studies were conducted in the 2nd Infantry Division, the 1st Infantry Battalion, King's Guard and 204 participants were recruited for this study. Satisfaction questionnaires and contributing factors under Herzberg's theory were developed and used.

It has been found that there is a relationship between Herzberg's theory of two factors in terms of motivator and hygiene factors with job satisfaction for those personnel at 0.48 and 0.51 respectively. Motivator factor for job success has the highest score ($R^2=0.40$) and that of progress in the career part has the lowest score ($R^2=0.11$). For hygiene factors, good relationship with their companions and policy and management has the highest association ($R^2=0.34$) and job security factor shows the lowest association ($R^2=0.17$). In addition, it has also been found that rank difference results differently of job satisfaction.

In conclusion, the study shows that the reason that the military personnel do not request for transfer because insecurity dose not effect their job satisfaction to work in the 3 provinces. On the other hand their responsibilities to their country and Thai people as well as good relationship with their companions' effects the satisfaction at a high level.

กิติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ รศ.ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ ที่ได้สละเวลาให้ความรู้ และตรวจพิจารณาแก้ไข ตลอดจนขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ได้มอบทุนการศึกษาจนจบการศึกษา ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง ณ ที่นี้ ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดของสถานศึกษา ที่ให้ความกรุณาในการศึกษาค้นคว้า เอกสาร งานวิจัย และหนังสือต่างๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และพ.ต.ปฎิวัติ เพ็องประกัสต์ ผู้อำนวยการความสะดวกในการติดต่อประสานการทำแบบสอบถามและข้าราชการทหารกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ทุกท่าน ที่ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ พ.ต.หญิง สนิตา หิรัญรัมย์ และ พ.ต.หญิง จิตติมา หิรัญรัมย์ ที่ให้คำแนะนำและเกี่ยวข้อง ช่วยเหลือจนสำเร็จลุล่วง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบ ให้แก่ทุกท่านที่เสียชีวิตในเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ร.ท.กมล สดมณี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.6 นิยามศัพท์.....	8
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน.....	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน.....	24
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3. ระเบียบการวิธีวิจัย.....	41
3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	41
3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	42
3.3 การสุ่มตัวอย่าง.....	42
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.5 แนวทางการพัฒนาแบบสอบถาม.....	46
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4. ผลการศึกษา.....	49
4.1 ข้อมูลทั่วไป.....	50
4.2 การทดสอบสมมติฐาน.....	56
5. สรุปผลการศึกษา.....	63
5.1 อภิปรายผลข้อมูลข้อมูลทั่วไป.....	63
5.2 ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ปัจจัยก้ำจุน และปัจจัยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	64
5.3 การทดสอบสมมติฐาน.....	64
5.4 การอภิปรายผล.....	65
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	74
ประวัติผู้เขียน.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 เหตุการณ์ ความไม่สงบ และความรุนแรง ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ปี 2547-2548.....	5
2.1 แสดงผลการสังเคราะห์ความสัมพันธ์ของ ปัจจัยจูงใจกับทฤษฎีแรงจูงใจ.....	21
2.2 แสดงสถานการณ์ ในการที่มีหรือไม่มีปัจจัย 2 กลุ่ม.....	31
2.3 เปรียบเทียบในเรื่องความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎี อีอาร์จี ของ อัลเดอร์เฟอร์, ทฤษฎีความ ต้องการ 3 อย่าง ของ แมคคลีแลนด์ และทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก.....	32
2.4 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน.....	37
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
4.3 แสดงค่าน้ำหนักของคะแนนสำหรับแปลผลการวิเคราะห์.....	52
4.4 แสดงค่าน้ำหนักของคะแนนเพื่อแปลผล การวิเคราะห์แยกในแต่ละปัจจัย.....	53
4.5 ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม.....	54
4.6 ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยจูงใจ.....	55
4.7 ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยค้ำจุน.....	56
4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ที่มีชั้นยศ แตกต่างกัน.....	57
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการ ปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้รายคู่ตามชั้นยศ.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	58
4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน.....	58
4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกัน.....	59
4.13 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ, เวลารับราชการ และระยะเวลาวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	59
4.14 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้ำจุน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	60
4.15 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจทั้ง 6 ด้าน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	61
4.16 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยก้ำจุน ทั้ง 6 ด้าน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	62

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนสถานการณ์ความไม่สงบในชายแดนภาคใต้ ปีพ.ศ. 2531-2548.....	3
1.2 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บ จากเหตุการณ์ความไม่สงบในชายแดนภาคใต้ ปี พ.ศ. 2547-2548.....	3
2.1 แสดงวงจร ความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงาน-ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน-ความ พยายาม (performance-satisfaction effort loop).....	14
2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงาน (Lawyer-Porter model).....	15
2.3 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างทัศนคติของพนักงาน และองค์กร ต่อการลาออก (Four products of employee-organization attitude).....	16
2.4 แสดงความสัมพันธ์ของความพึงใจในการปฏิบัติงานต่อการลาออกจากงาน และการขาดงาน.....	17
2.5 แสดงโมเดลแรงจูงใจ.....	25
2.6 วงจรของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	25
2.7 แสดงความรู้สึกของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษาตามทฤษฎี ของเฮอรัชเบอร์เกอร์.....	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่บริเวณ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในระยะหลัง (นับจากปี 2547) เริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ผลของการก่อการร้ายในพื้นที่ขยายตัวไปในทุกมิติของสังคม ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางสังคม เศรษฐกิจ และ ไม่เว้นแม้ด้านสังคมจิตวิทยา ทำให้ภาครัฐต้องระดมผู้มีความรู้ความชำนาญในทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งนักวิชาการ นักการต่างประเทศ นักการทหาร นักเศรษฐศาสตร์ นักสังคมจิตวิทยา นักการปกครองมาหารือร่วมกันในการไขปัญหา อีกทั้งยังทุ่มเททรัพยากรทั้งด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือลงไปอย่างมหาศาล เพื่อจัดการกับปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย แต่ดูเหมือนว่าความพยายามของภาครัฐจะสูญเปล่า ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาความไม่สงบในพื้นที่บริเวณ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทยนั้นมีความสลับซับซ้อน และละเอียดอ่อนเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้อย่างชัดเจนในกรณีที่เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐเข้าไปตรวจค้นพื้นที่ต้องสงสัย ที่เป็นสถานที่สำคัญทางศาสนา เจ้าหน้าที่โดยส่วนมากมักสวมรองเท้าเข้าไปในสุเหร่า หรือมัสยิด และในบางครั้งมีการนำสุนัขทหารหรือสุนัขตำรวจร่วมปฏิบัติการในการตรวจค้นดังกล่าว โดยลี้มนิ่งไปว่า การกระทำดังกล่าวเป็นการดูหมิ่นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ของชาวมุสลิม ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสามารถแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่บริเวณ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้ยุติได้ในเวลาอันรวดเร็ว

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่บริเวณ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทยนั้น เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยาวนานมาตลอด เนื่องจาก

1. เหตุผลทางด้านยุทธศาสตร์ เนื่องจากพื้นที่บริเวณดังกล่าวมีความเปราะบางทางยุทธศาสตร์ ทั้งในด้านลักษณะทางภูมิรัฐศาสตร์ วัฒนธรรม สังคม และศาสนา จะเห็นได้ว่า พื้นที่บริเวณ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ห่างไกลจากศูนย์กลางของอำนาจการปกครองของรัฐบาลไทย (สุรชาติ บำรุงสุข, 2547:69) แต่กลับมีอาณาเขตติดกับประเทศเพื่อนบ้าน อย่างมาเลเซีย ที่มีสภาพทางวัฒนธรรม สังคม และศาสนาคล้ายคลึงกับประชาชนในพื้นที่อย่างมาก
2. เหตุผลทางด้านประวัติศาสตร์ เนื่องจากในอดีตพื้นที่บริเวณ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เดิมเคยมีฐานะเป็นรัฐอิสระ แต่ถูกบังคับรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของรัฐสยาม (ประเทศไทยในปัจจุบัน) ที่มี

มหาวิทยาลัยบูรพา

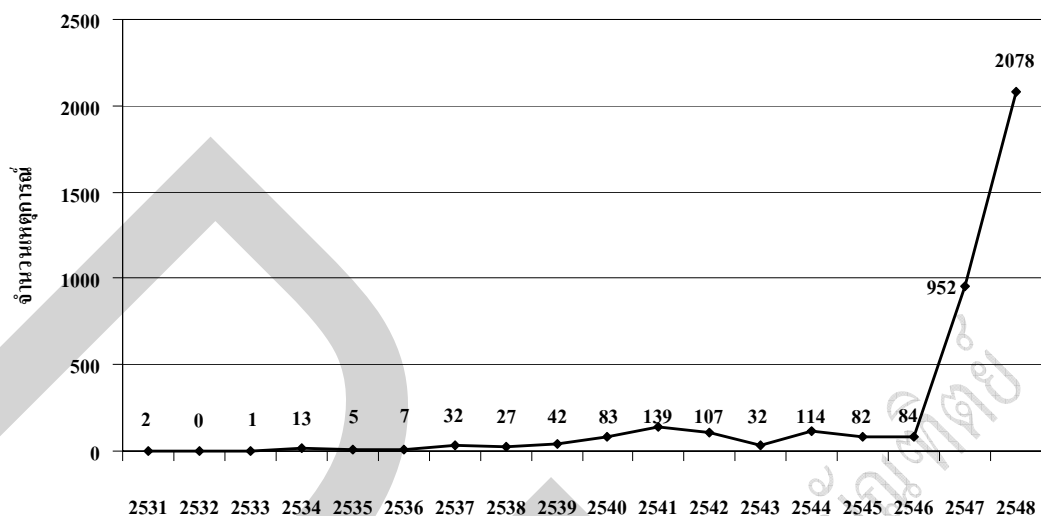
ร้อยโท กมล สดมนิ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

ขนาดใหญ่กว่า (สุรชาติ บำรุงสุข, 2547:59) ส่งผลให้เกิดการกระด้างกระเดื่อง และต่อต้านเป็นระยะๆ ดังจะเห็นได้จากการก่อการกบฏ การต่อต้านจากประชาชน และเจ้าผู้ครองรัฐปัตตานีอยู่เสมอเป็นระยะ นับจากต้นรัตนโกสินทร์ เป็นต้นมา จนถึงขั้นจับกุม และถอดยศพระยาวิชิตภักดี หรือตั้งอุบฉุลการเคอร์ เจ้าเมืองปัตตานีมาลาญคนสุดท้าย ซึ่งจากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นการต่อต้าน ดิ้นรน และต้องการเป็นอิสระของชาวมลายูมุสลิมที่อาศัยในพื้นที่ 3 จังหวัดอยู่ตลอดเวลา

3. เหตุผลด้านเศรษฐกิจของประชาชนในพื้นที่ กล่าวคือประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ 3 จังหวัดภาคใต้ นั้นมีรายได้ต่อหัวเพียง 40,468 บาท/คน/ปี ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรายได้ของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ที่มีรายได้ต่อหัวเฉลี่ย 81,435 บาท/คน/ปี (สถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย, 2550, 5 มิถุนายน)

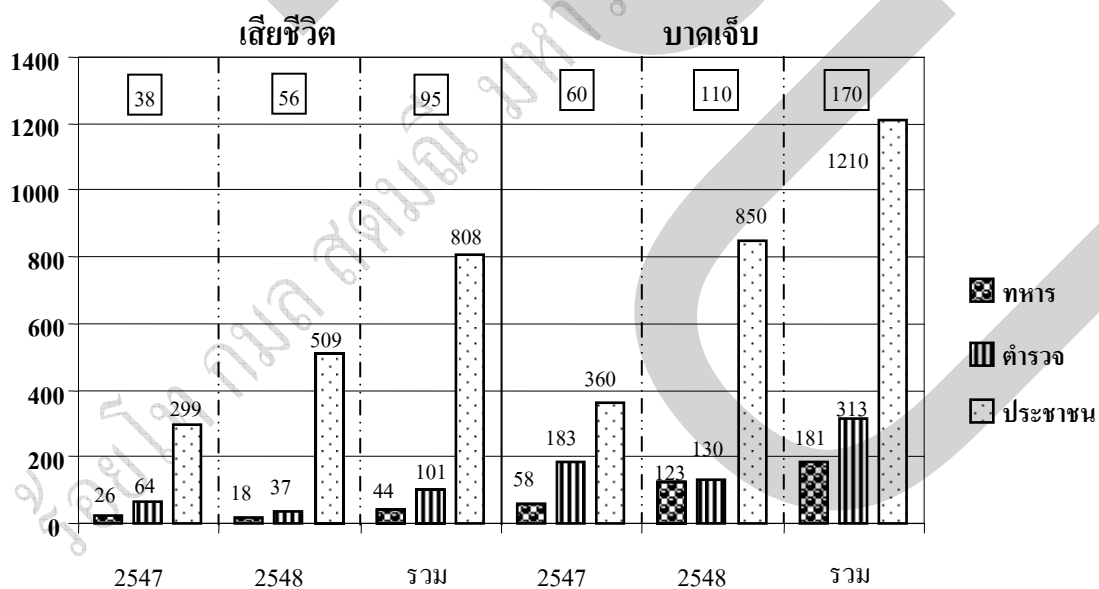
สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นเหตุผลที่ทำให้ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รู้สึกถึงความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันที่ได้รับจากรัฐบาลไทย ทำให้เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้น เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา

เหตุการณ์ความรุนแรง ที่เกิดขึ้น และถือว่าเป็นการจุดชนวนเริ่มต้นความรุนแรง ที่ส่งผลให้ประชาชนชาวไทย หันมาให้ความสนใจกับปัญหาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ เหตุการณ์ปล้นปืนที่กองพันพัฒนาที่ 4 อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดปัตตานี และนับแต่วันนั้น เป็นต้นมา เหตุการณ์ความไม่สงบ ได้ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งในเชิงปริมาณนั้น หลักฐานที่สำคัญ ดูได้จากจำนวนการเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นนั้นเพิ่มขึ้น จนเป็นการก่อเหตุร้ายรายวัน และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข่าว ที่น่าเชื่อถือในประเทศ ได้แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของเหตุการณ์ความไม่สงบ ที่สูงขึ้นแบบก้าวกระโดดอย่างรวดเร็ว ดังที่พบได้ในปี 2547 มีเหตุการณ์ความไม่สงบ 952 ครั้ง และเหตุการณ์ความไม่สงบนั้นเพิ่มสูงขึ้น 2,078 ครั้ง ในปี 2548 (รายละเอียด ตามภาพที่ 1.1) และหากพิจารณาความถี่ในเชิงของการเสียชีวิต และการบาดเจ็บ จะพบว่า เป็นไปในทิศทางที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน ดังภาพที่ 1.2 พบว่าจำนวนผู้เคราะห์ร้ายจากเหตุการณ์ความไม่สงบนั้นมีสถิติที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็น ประชาชนผู้บริสุทธิ์ ข้าราชการตำรวจ และข้าราชการทหารผู้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้นล้วนแต่ได้รับอันตรายจากการก่อความไม่สงบเช่นกัน



ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนสถานการณ์ความไม่สงบในชายแดนภาคใต้ ปี พ.ศ. 2531-2548

ที่มา: กฤษฎา อาชวนิจกุล, กุลภา วจนสาระ และหทัยรัตน์ เสียงคัง, 2549



ภาพที่ 1.2 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บ จากเหตุการณ์ความไม่สงบในชายแดนภาคใต้ ปี พ.ศ. 2547-2548

ที่มา: กฤษฎา อาชวนิจกุล, กุลภา วจนสาระ และหทัยรัตน์ เสียงคัง, 2549

ในเชิงคุณภาพของปัญหาความไม่สงบนั้น สามารถดูได้จากที่กลุ่มบุคคลที่ก่อเหตุการณ์ความไม่สงบนั้น ได้มีการพัฒนารูปแบบ และวิธีการในการปฏิบัติการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติการ โดยพบว่ามีการพัฒนารูปแบบ และวิธีการของการก่อความไม่สงบคือการวางระเบิด การลอบยิง วางเพลิง และมีการวางแผนเป็นขั้นตอน มีการประสานงาน แบ่งงาน ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่ม เพื่อให้การก่อเหตุการณ์ความไม่สงบนั้นสัมฤทธิ์ผล และป้องกันการโต้ตอบของเจ้าหน้าที่รัฐบาล อีกทั้งมีการทิ้งระเบิดไว้ในที่เกิดเหตุเพื่อบอกว่า เป็นการกระทำโดยกลุ่มบุคคลใด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงเป้าประสงค์ที่ชัดเจน ของกลุ่มบุคคลดังกล่าว

ดังจะเห็นได้จาก ตารางที่ 1.1 พบว่าในปี 2548 มีการเพิ่มขึ้นของวิธีประทุษร้ายด้วยวิธีรุนแรงเพิ่มสูงขึ้นในปี 2548 ที่จำนวนเหตุการณ์นั้นสูงขึ้นกว่าปี 2547 ในทุกรายการ ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ “ยิง” ในปี 2548 (905 ครั้ง) นั้นสูงมากกว่าปี 2547 (531 ครั้ง) ถึง 374 ครั้ง เหตุการณ์ “ปล้นอาวุธปืน” ในปี 2548 (140 ครั้ง) นั้นสูงกว่าปี 2547 (25 ครั้ง) ถึง 115 ครั้ง แต่มีรูปแบบการก่อความไม่สงบที่นำให้ความสนใจเป็นอย่างมากและเหตุการณ์นี้ไม่เคยปรากฏในอดีต คือ “การฆ่าตัดคอ” ซึ่งเริ่มเกิดขึ้นในปี 2548 (12 ครั้ง) ทำให้ทราบว่า ผู้ก่อความไม่สงบนั้น ต้องการสร้างความหวาดผวา และสร้างความหวาดกลัวให้กับผู้ที่อาศัยในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว รวมไปถึงผู้อยู่ห่างไกลที่ได้รับทราบข่าวสาร จากสื่อมวลชนต่างๆ ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงวิธีการที่โหดเหี้ยมในการปฏิบัติการของกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ นั่นเอง

ตารางที่ 1.1 เหตุการณ์ ความไม่สงบ และความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปี 2547-2548

ลำดับ	เหตุการณ์	จำนวนครั้ง	
		2547	2548
1	ยิง	531	905
2	ทำร้าย	53	52
3	วางเพลิง	232	308
4	วางระเบิด	76	238
5	ปล้นอาวุธปืน	25	140
6	ชุมนุมประท้วง	2	-
7	ก่อวินาศกรรมทำลายชาติ	33	422
8	ฆ่าตัดคอ	-	12
9	จับเป็นตัวประกัน	-	1
รวม		952	2078

ที่มา: กฤตยา อาชวนิจกุล, กุลภา วจนสาระ และหทัยรัตน์ เสียงดัง, 2549

สำหรับผลของปัญหาความไม่สงบ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่นอกเหนือไปจากความไม่ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนแล้ว ยังมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจในพื้นที่ อย่างมาก โดยภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด คือธุรกิจการท่องเที่ยว โดยนาย อับดุล อายี อาแวสื่อแม่ (หนังสือพิมพ์ไฟกัศภาคใต้, 2547, 3 เมษายน)นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว จังหวัดนราธิวาส ได้กล่าวว่า เหตุการณ์ระเบิดบาร์เบียร์ที่ อำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวใน 3 จังหวัดชายแดนใต้อย่างมาก ทำให้นักท่องเที่ยวลดลงถึง 95% เมื่อเทียบกับปีก่อนเกิดเหตุการณ์ไม่สงบ แต่สำหรับผลกระทบที่ชัดเจน และน่ากังวลคือ ผลกระทบเชิงจิตวิทยาของประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าว

ปัญหาความไม่สงบที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้นได้สร้างความหวาดกลัวและหวาดผวาลดลงจนสร้างความไม่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ จนเกิดการอพยพย้ายหนีจากพื้นที่ด้วยความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยในสวัสดิภาพของตนเอง ไม่เว้นแม้แต่ข้าราชการกระทรวง ทบวง กรมต่างๆที่รับราชการอยู่ในพื้นที่ ผู้ที่เป็นกลไกสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของทางราชการ ก็ตกเป็นเป้าหมายของการก่อความไม่

สงบเช่นกัน โดยจะเห็นได้จาก สถิติที่ข้าราชการในพื้นที่ยื่นความจำนงขอย้ายออกนอกพื้นที่เป็นจำนวนมาก อันเป็นผลจากความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของตนเองและครอบครัว

ข้อมูลจากการรายงานของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2550, 17 ธันวาคม) พบว่ามีข้าราชการครูต้องการที่จะขอย้ายออกนอกพื้นที่ถึงจำนวน 1,600 คน และขอลาออกจากราชการจำนวน 30 คน และข้อมูลจาก คณะกรรมการยุติธรรมการตำรวจและสิทธิมนุษยชน โดย ร.ต.อ.ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, 2550, 22 มีนาคม.) กล่าวว่า มีข้าราชการตำรวจในพื้นที่ ต้องการขอย้ายออกนอกพื้นที่จำนวน 2,161 นาย นับตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา

จากข้อมูลการขอย้ายออกนอกพื้นที่ของข้าราชการในพื้นที่ที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี เป็นสาเหตุให้ภาครัฐต้องจัดทำมาตรการจูงใจต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการเหล่านั้นยังคงปฏิบัติหน้าที่ ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตัวอย่างเช่น นายอดิษฐ์ โปธารามิก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (หนังสือพิมพ์ คม ชัด ลึก, 2548, 27 กรกฎาคม) เสนอสิทธิพิเศษให้ครูใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มากกว่าครูในพื้นที่อื่น เช่นการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นพิเศษ และได้รับเงินสวัสดิการเบี่ยเลี้ยงภัยจำนวน 2,500 บาท รวมถึงเงินประกันชีวิต 500,000 บาท เป็นต้น

สำหรับข้าราชการทหารผู้ซึ่งเป็นกำลังหลักในการปฏิบัติหน้าที่ ในพื้นที่ และเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ต้องถูกส่งเข้าไปเผชิญเหตุร้ายเป็นกลุ่มแรก มีความเสี่ยง แต่กลับเป็นกลุ่มข้าราชการเพียงกลุ่มเดียวที่ไม่มีรายงานการขอย้ายออกนอกพื้นที่ และเมื่อทำการวิเคราะห์มาตรการจูงใจที่ภาครัฐจัดหาให้สำหรับกลุ่มคนเหล่านี้ พบว่าจะมีความชัดเจนและน่าสนใจ เมื่อข้าราชการเหล่านี้เสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น ทั้งนี้มีความเป็นไปได้ว่า ข้าราชการกลุ่มนี้อาจมีสิ่งจูงใจที่ต่างจากกลุ่มอาชีพอื่น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการค้นคว้างานวิจัยต่างๆ ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และ (2) พบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะแตกต่างกันในรายด้านต่างๆ กันตามแต่ลักษณะขององค์กรนั้นๆ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ไม่พบการวิจัยด้านความพึงพอใจ ในกลุ่มอาชีพทหารที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งๆที่มีอัตราการเสี่ยงภัยที่สูงกว่าอาชีพอื่นๆ

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่า ปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหาร เนื่องจากกลุ่มอาชีพทหาร เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดและเป็นกลุ่มที่มีภารกิจหลักในการรักษาความสงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หากข้าราชการกลุ่มนี้มี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความสุข ก็จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้นโยบายต่างที่ทางภาครัฐกำหนดขึ้นนั้น มีการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของทางภาครัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ไว้ 2 ประการ

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อใช้ทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่แตกต่างกัน

1.3.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เวลารับราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหาร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3.2 ปัจจัยเชิงจิต (ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำให้ความรับผิดชอบ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าส่วนตัว) และ ปัจจัยค้ำจุน (ได้แก่ นโยบาย และการบริหาร การควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน) มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของทหารสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้เฉพาะกรณีของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ มีจำนวน 423 คน โดยแยกตามชั้นยศ 3 ชั้น ดังนี้

- นายทหารสัญญาบัตร	ชั้นยศ ร.ต.- พ.ท.	จำนวน 17 คน
- นายทหารชั้นประทวน	ชั้นยศ ส.ต.-จ.ส.อ.	จำนวน 246 คน
- พลทหารกองประจำการ		จำนวน 160 คน

ผลจากการวิจัยครั้งนี้จึงไม่อาจใช้คำอธิบายหรือตีความถึงข้าราชการหน่วยอื่น ที่ปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งอาจมีลักษณะและสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกัน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

1.5.2 ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายของกองทัพบก เพื่อนำไปปรับปรุงการสร้างแรงจูงใจให้กำลังพลหน่วยต่างๆ ในกองทัพบก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.5.3 เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายสามารถกำหนดงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพในการจูงใจให้กำลังพลที่ไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.5.4 ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลในการศึกษาหาปัจจัยพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของกองทัพบก เพื่อใช้ในการจูงใจให้กำลังพลไปปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ต่างๆ ในอนาคต

1.5.5 เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางให้กับผู้บังคับบัญชา ในการปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานเป็นความสุข ความภูมิใจของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน และได้รับผลตอบแทนคือความพึงพอใจที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

1.6.2 แรงจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ

1.6.3 พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และบางอำเภอในจังหวัดสงขลา

1.6.4 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยตรงตาม ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) ประกอบด้วย

1.6.4.1 ความสำเร็จในหน้าที่การงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของทั้งตนเอง และองค์กร

1.6.4.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การแสดงออกของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และบุคคลอื่นๆ ที่ยอมรับในความรู้ความสามารถ และยกย่องชมเชยเมื่อทำงานเสร็จ

1.6.4.3 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติมีลักษณะท้าทายตรงกับความรู้ความสามารถความถนัดเพียงใด

1.6.4.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

1.6.4.5 โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน หมายถึง โอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเปลี่ยนแปลงสถานะ การทำงานในทางที่ดีกว่าเดิม

1.6.4.6 ความก้าวหน้าส่วนตัว หมายถึง การได้รับโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ของตนในการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการ ได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการ ทำงาน

1.6.5 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำโดยตรงตาม ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) ประกอบด้วย

1.6.5.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความชัดเจนและจุดเน้นของนโยบายในการ บริหารงานภายในหน่วย หมายถึง แนวทางวิธีการทำงานที่มีระบบระเบียบ มีความยุติธรรม และการ ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อทุกคนในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

1.6.5.2 การควบคุมบังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ด้วยความมี เหตุผล และยุติธรรม รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน สอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6.5.3 สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง สัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นภายใน หน่วยงาน โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถให้ความช่วยเหลือ และความร่วมมือระหว่างกัน ทั้งในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและต่างหน้าที่กัน

1.6.5.4 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ ความชื้น แสง เสียง ที่ส่งผลต่อการทำงาน

1.6.5.5 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน หมายถึง ความแน่นอน ความคงทนของตำแหน่งหน้าที่ และความเชื่อมั่นว่าตราใบที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และผลงานได้มาตรฐานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป

1.6.5.6 เงินเดือน และค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนต่างๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น เบี้ยเลี้ยง

1.6.6 ชั้นยศ หมายถึง เครื่องกำหนดฐานะหรือชั้นของบุคคลแบ่งออกเป็นชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร ชั้นยศนายทหารชั้นประทวน และชั้นยศพลทหาร

1.6.6.1 นายทหารสัญญาบัตร หมายถึง ผู้ที่ได้รับยศทหารตั้งแต่ ร้อยตรี ร้อยโท ร้อยเอก พันตรี พันโท มีหน้าที่รับผิดชอบในการบังคับบัญชา สั่งการ กำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6.6.2 นายทหารชั้นประทวน หมายถึง ผู้ที่ได้รับยศทหารตั้งแต่ สิบตรี สิบโท สิบเอก จำสิบตรี จำสิบโท จำสิบเอก มีหน้าที่ในการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย

1.6.6.3 พลทหารกองประจำการ หมายถึง ผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนกองประจำการ และได้เข้ารับราชการในกองประจำการจนกว่าจะได้ปลด และได้รับยศพลทหารในระหว่างรับราชการ

1.6.7 เวลารับราชการ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เข้ารับราชการทหารบรรจุเข้ารับราชการ จนถึงปัจจุบันโดยกำหนดระยะเวลาเป็นปี

1.6.8 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของทหารในปัจจุบัน ก่อนเข้ารับราชการ โดยแบ่งออกเป็นระดับประถมศึกษา ถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ,ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ถึงอนุปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1.6.9 ระยะเวลารวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง เวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้จนถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2551 มีหน่วยเป็นเดือน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของทหารในสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์ นี้ ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.2 ผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ ดังนี้

Lock (1976: อ้างถึงใน Wikipedia, 2006: 1) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์เกี่ยวกับความพอใจ ที่มีผลมาจากประสบการณ์ในงานนั้น

DRU

Smith and Stone (1992: อ้างถึงใน Wikipedia, 2006: 1) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การที่ได้เห็นความสำเร็จในงานนั้น

Brief (1998: อ้างถึงใน Wikipedia, 2006: 1) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ทักษะที่มีต่องานนั้น โดยตรง

Weiss (2002: อ้างถึงใน Wikipedia, 2006: 1) ได้ทำการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั้นมาจากการรับรู้ ที่เกี่ยวกับ อารมณ์ ความเชื่อ พฤติกรรม

Hellriegel and Slocum (2004:51) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึก ผลกระทบของทัศนคติที่มีต่องาน โดยหากพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่ำ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงงบประมาณ การขาดงาน การมาทำงานสาย และเสีสุขภาพจิต

Dessler (1980:204) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขที่ได้มาจากการทำงาน

Luthans and Davis (1987:109) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง กลุ่มของความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจของพนักงานแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งมีความแตกต่างกันและหากมีการรวมความรู้สึกดังกล่าวของพนักงานแต่ละคนเข้าด้วยกัน เพื่อบอกระดับความรู้สึกของกลุ่มคนหน่วยงานหรือองค์กร ระดับความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจดังกล่าว จะเรียกว่า “ขวัญ” (moral)

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากนิยามข้างต้น จะพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมักจะหมายถึง ชุดของความรู้สึกหรือการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่องาน ซึ่ง Luthans and Davis (1987:109) ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า หากกล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะหมายถึง ทัศนคติของบุคคลแต่ละคน แต่หากต้องการกล่าวถึงทัศนคติโดยรวมขององค์กร หรือกลุ่มคน ควรใช้คำว่า ขวัญ (Moral) ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของสร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ (2541:135) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็น เรื่องที่ใกล้เคียงกับเรื่องขวัญ โดยความพึงพอใจหมายถึง ภาวะทางอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินโดยผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลที่เกี่ยวกับสถานการณ์ของเขา ส่วนขวัญเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคน

สำหรับการศึกษาคั้งนี้มุ่งประเมินความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องาน จึงได้กำหนดนิยามของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง *ทัศนคติทางบวก* ของบุคคลที่มีต่องานเป็นความสุข ความภูมิใจของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน และ *ได้รับ* ผลตอบแทนคือความพึงพอใจที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

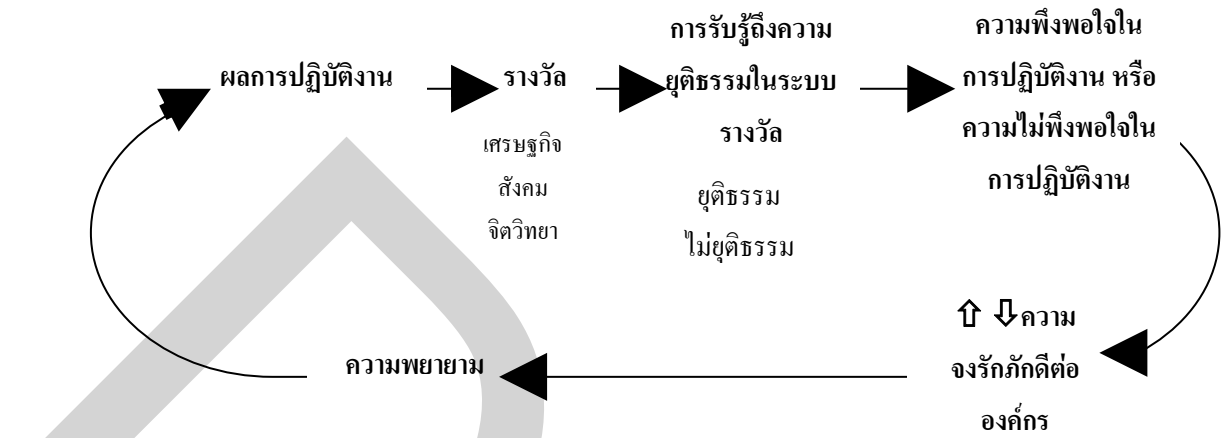
2.1.2 ผลของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

การที่พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะส่งผลกระทบต่อองค์กรดังนี้

2.1.2.1 ผลต่อการปฏิบัติงาน (Performance)

Luthans and Davis (1987:111) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงานว่า เป็นความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน (complex relationship) และไม่ใช่ลักษณะความสัมพันธ์เชิงเส้น กล่าวคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มิได้แปรผันตรงกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจาก มีอิทธิพลจากการรับรู้ระบบการให้รางวัลอย่าง ยุติธรรมขององค์กรเข้ามามีผลด้วย (importance equitable reward) ซึ่ง Luthans and Davis ได้ อธิบายไว้ดังนี้

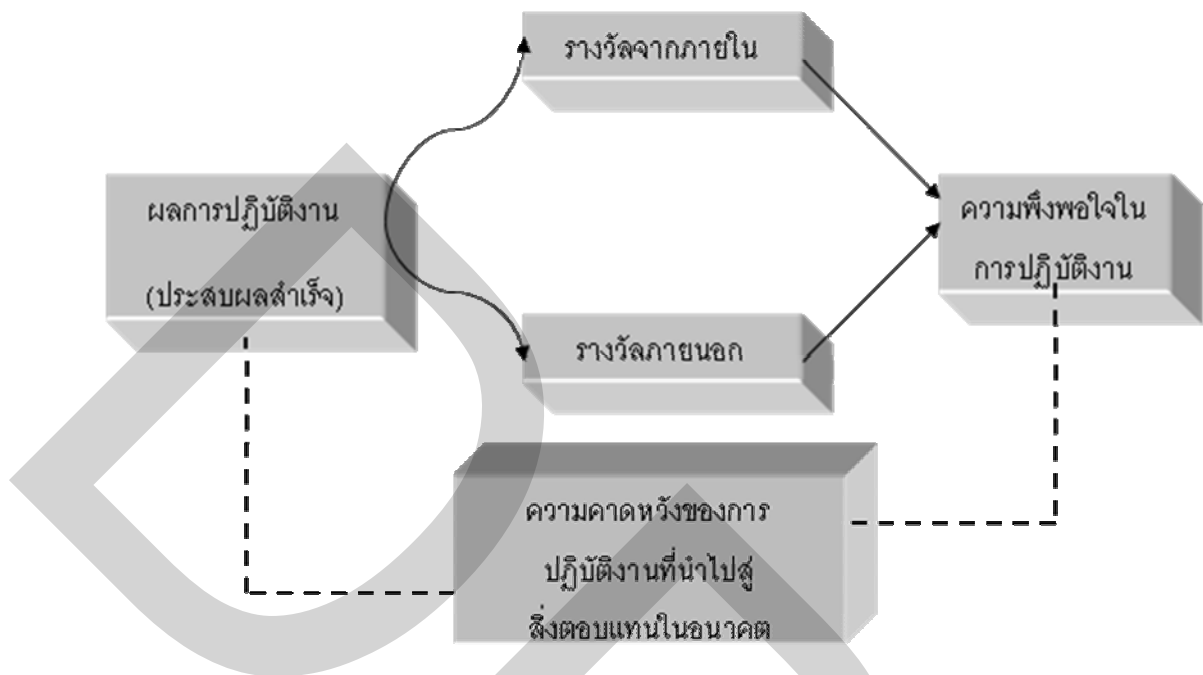
การที่พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่การได้รางวัล และถ้าพนักงานรับรู้ ว่ารางวัลที่ได้มานั้นเหมาะสม กับผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำไป พนักงานจะรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร เพิ่มขึ้น และเพิ่มความพยายามในการ ทำงานให้มากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานรับรู้ ว่ารางวัลที่ได้รับไม่เหมาะสม หรือไม่ ยุติธรรม เมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำไป พนักงานจะรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่ง นำไปสู่การลดลงต่อความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร และลดความพยายามในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ดังแสดงในวงจร ความสัมพันธ์ของ ผลการปฏิบัติงาน-ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน-ความ พยายาม (performance – satisfaction effort loop)



ภาพที่ 2.1 แสดงวงจร ความสัมพันธ์ของ ผลการปฏิบัติงาน- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน-ความพยายาม (performance – satisfaction effort loop)

ที่มา: Fred Luthans and Keith Davis. (1987). **Human Behavior: Organizational Behavior.** หน้า 112.

ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ โมเดลความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน (Lawler-Porter model) ที่กล่าวว่า รางวัลนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานในอนาคตอย่างไร ซึ่ง Dessler ได้อธิบายไว้ดังนี้ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ในขณะที่เดียวกันการคาดหวังในรางวัลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลของการปฏิบัติงานที่ตามมา ดังตัวอย่างเมื่อพนักงานคาดหวังกับรางวัลที่เขาจะได้รับ จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี อันจะส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่พนักงานนั้นกระทำ



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน (Lawyer-Porter model)

ที่มา: Gary Dessler. (1980). **Improving Performance at Work**. หน้า 205.

โดยทั้ง Luthans and Davis และ Dessler ได้อธิบายความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงาน รางวัล และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในที่เกิดขึ้นถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดของทฤษฎี แต่สิ่งที่พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ ผลการปฏิบัติงาน ต้องส่งผ่านบางอย่าง (Mediator) ซึ่งทั้ง Luthans and Davis และ Dessler สรุปตรงกันว่า คือ รางวัล โดยสรุป อิทธิพลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน มาจากผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และรางวัลที่พนักงานได้รับ

2.1.2.2 ผลต่อการขาดงาน (Absenteeism)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการขาดงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (> 0.4) จากค่าความสัมพันธ์ดังกล่าวทำให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมขาดของพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีแนวโน้มที่จะขาดงานใน

ระดับปานกลาง (อ้างถึงในสุพานี สฤญฎ์วานิช, 2549: 107) แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายอื่นๆ ขององค์กรด้วย เช่น การลงโทษ

2.1.2.3 ผลต่อการลาออก (Turnover)

Luthans and Davis (1987:113) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับการลาออกจากงานของพนักงานไว้ว่า หากระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีต่อพนักงานอยู่ในระดับสูงทั้งคู่ พนักงานมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป และหากพนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรสูง แต่องค์กรไม่ได้รู้สึกต่อพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานมีแนวโน้มที่จะถูกองค์กรเลิกจ้าง ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร แต่องค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร แต่หากทั้งพนักงาน และองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อกันต่ำ พนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร (ดังภาพที่ 2.3)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร	บวก	พนักงานยังคงอยู่ในองค์กร	องค์กรให้พนักงานออก
	ลบ	พนักงานออกโดยสมัครใจ	พนักงานลาออกโดยสมัครใจภายใต้ความเห็นชอบขององค์กร
		บวก	ลบ
		ความรู้สึกขององค์กรที่มีต่อพนักงาน	

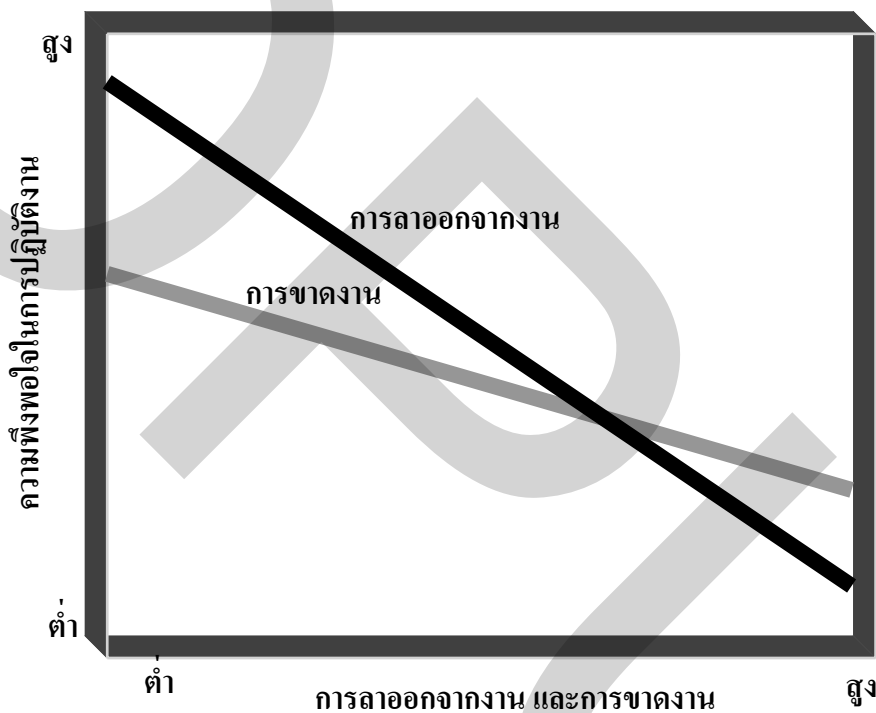
ภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างทัศนคติของพนักงาน และองค์กร ต่อการลาออก

(Four products of employee-organization attitude)

ที่มา: Fred Luthans and Keith Davis. (1987). **Human Behavior: Organizational Behavior.**

หน้า 113.

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงาน และการลาออกจากงานของพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงผกผัน แต่ค่าสหสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการลาออกจากงานมีค่าสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการขาดงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกด้วย เช่น โอกาสในการหางานใหม่ และอายุงานในองค์กร เป็นต้น (ดังภาพที่ 2.4)



ภาพที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อการลาออกจากงาน และการขาดงาน

ที่มา: Fred Luthans and Keith Davis. (1987). **Human Behavior: Organizational Behavior.**

2.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Dessler (2000:219-220) ได้จำแนก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 2 ประเภท ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Factor) เช่น อายุ โดยกล่าวว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะแบบ U shape กล่าวคือ พนักงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด เมื่อเริ่มทำงาน และจะลดลงเรื่อยๆ แต่จากนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเริ่มกลับเพิ่มสูงขึ้นอีกครั้ง ตอนพนักงานอายุ 30 ปี

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม (Situational Factor) เช่น หัวหน้างาน ค่าตอบแทน เป็นต้น

Lock (1976) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. งาน(Work) คือ ตัวเนื้องานนั้นจะก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานนั้นต้องมีความน่าสนใจ หรือท้าทาย และมีโอกาสที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

2. ค่าตอบแทน(Pay) หรือค่าจ้าง อาจเป็นเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน โดยสิ่งที่ได้รับต้องเพียงพอต่อการดำรงชีพ และมีความยุติธรรม เป็นธรรมในการให้ค่าตอบแทน

3. โอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง(Promotion) คือ โอกาสการที่จะได้รับพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป โดยจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาอย่างยุติธรรม

4. การยอมรับ (Recognition) คือ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เช่น การได้รับการยกย่องชมเชยที่ได้รับเมื่อประสบผลสำเร็จจากการทำงาน

5. ผลประโยชน์ (Benefit) คือ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่พนักงานจะได้รับจากการทำงานเช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน เป็นต้น

6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Working Condition) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ ความชื้น ระบบการระบายอากาศ แสง เสียง เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) คือ องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นรูปแบบการบริหาร วิธีการสั่งงาน และมนุษยสัมพันธ์

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) คือ ความเป็นมิตร รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ และความเป็นกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง

9. การบริหารงาน และจัดการภายในองค์กร (Organization and Management) คือ นโยบาย และการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กร เช่น ค่าจ้าง และการพิจารณาความดีความชอบ

พงศ์ หรดา (2540: 46-49) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกครอบครัวในความรักชอบ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน เชาวน์ปัญญา การศึกษา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ฐานะทางอาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ระยะทางระหว่างบ้าน และที่ทำงาน สภาพภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาส ความก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมด้านการเมือง และเศรษฐกิจ ลักษณะอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เทคโนโลยี

ยงยุทธ์ เกษสาคร (2541: 73 - 74) ได้กล่าวถึงวิธีการ และกิจกรรมที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นไว้ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงาน ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ร่วมกับผู้บริหารทุกระดับชั้น จะเป็นการสนองต่อแรงผลักดันพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของตน

2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความต้องการให้ผู้อื่นเห็น ขอมรับในคุณค่าของตนว่ามีความสำคัญ ต้องการได้รับการยอมรับในผลงาน คำชมเชย จากเพื่อนร่วมงาน เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นหรือให้คำปรึกษาหารือ ตลอดจนการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

3. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน พนักงานในหน่วยงานต่างต้องการมาตรฐานการครองชีพที่ดี เช่น ต้องการมีสภาพเป็นพนักงานถาวร ต้องการมีความมั่นคงในอาชีพโดยไม่ต้องกังวลในเรื่องการเงิน รวมทั้งมีค่ารักษาพยาบาลในเวลาเจ็บป่วย

4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น อาคารที่พักมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้มีความทันสมัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมช่วยในการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้น่าพึงพอใจ จะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผ่อนคลาย มีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

5. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มนุษย์ทุกคนต้องการให้งานของตนประสบผลสำเร็จ ความรู้สึกประสบความสำเร็จเช่นนี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ เชื่อมั่นว่าตนสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากงานได้ ทำให้รู้สึกคาดหวังว่าจะ

ได้รับการเลื่อนตำแหน่งฐานะ หรือตำแหน่งหน้าที่การงานจากหน่วยงานด้วยระบบการพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม

6. ความเที่ยงธรรมในการบริหารงาน และค่าตอบแทน ถ้าผู้บังคับบัญชามีการเล่นพรรคเล่นพวก หรือมีการจ่ายค่าตอบแทน มีการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน หรือการแจกจ่ายงานที่เล็ดลอดล้ำกัน จะทำให้พนักงานในหน่วยงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ มีการแบ่งแยกตัวเองออกจากกลุ่ม

7. การนับถือตนเอง การที่พนักงานในหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ได้นั้น งานจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเคารพนับถือตนเอง โดยทุกคนต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในงานด้วยความเท่าเทียมกับผู้อื่น การปฏิบัติงานที่มีวินัยในตนเองที่ดีขยันในการปฏิบัติงานก็จะสูง และจะทำให้มีกฎข้อบังคับต่างๆน้อยลงได้ด้วย

8. การยอมรับนับถือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆทุกหน่วยต่างต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ทั้งจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ทั้งที่อยู่ในสายงานเดียวกันและต่างสายงาน ซึ่งอาจเป็นการยกย่องชมเชย ให้กำลังใจ แสดงความยินดี หรือการแสดงออกอื่นที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ

9. ลักษณะของงานที่ทำ งานที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ จะต้องเป็นงานที่มีลักษณะน่าสนใจ มีความท้าทาย สร้างความภูมิใจให้เกิดขึ้น ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และจงใจให้ลงมือปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

10. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การปฏิบัติงานในหน่วยงานจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อให้ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยอาจได้วุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ตาม

หากนำแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์โดยละเอียดจะพบว่า ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น คือแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ริชาร์ดส์ กำบรรณารักษ์ (2527 : 3) ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถมองในแง่มุมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction as Motivation at work)” กล่าวคือ การมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องแรงจูงใจ จะช่วยให้เราเข้าใจความรู้สึกของพนักงาน เพราะการที่คนๆหนึ่งมาทำงานเนื่องมาจากมีบางสิ่งบางอย่างที่สนองความต้องการของเขา และเมื่อเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการมากขึ้นเท่าใดเขาก็จะยิ่งมีความสุข และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่านั้น ในทางตรงข้าม หากเขามีความต้องการมาก แต่ไม่ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะไม่พอใจหรือมีความทุกข์มากเท่านั้น ดังนั้นหากทำการสังเคราะห์ปัจจัย

จูงใจกับทฤษฎีแรงจูงใจ (ในที่นี้ใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก) จะพบความสัมพันธ์ปรากฏดัง ตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงผลการสังเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจกับทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ			
ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอริชเบอร์ก	Dessler (2000)	Locke (1976)	พงส์ ทรดา (2540)	ขงยุทธ์ เกษสาคร (2541)
ความสำเร็จในงาน	-	-	-	ความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน
การยอมรับนับถือ	-	การยอมรับ	อำนาจตามตำแหน่ง หน้าที่	การยอมรับนับ ถือ
ลักษณะงานที่ทำ	-	งาน	ลักษณะงาน โครงสร้างงาน ลักษณะอาชีพ	ลักษณะงานที่ทำ
ความรับผิดชอบ	-	-	ความรับผิดชอบ	-
โอกาส ความก้าวหน้า	-	โอกาสได้รับการเลื่อน ขั้น เลื่อนตำแหน่ง	โอกาสความก้าวหน้า	โอกาส ความก้าวหน้า
การเจริญเติบโต ส่วนตัว	-	-	-	การนับถือตนเอง
-	-	-	ทักษะและความ ชำนาญในการ ปฏิบัติงาน	-
-	-	-	ขนาดของหน่วยงาน	-
-	-	-	ระยะทางระหว่างบ้าน และที่ทำงาน	-
-	-	-	สภาพภูมิศาสตร์	-
นโยบายและการ บริหาร	-	การบริหารงานและ จัดการภายใน องค์กร	สิ่งแวดล้อมของ หน่วยงาน	นโยบายและการ บริหารงาน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ทฤษฎีแรงจูงใจ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ			
ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก	Dessler (2000)	Locke (1976)	พงส์ หรรดา (2540)	ยงยุทธ เกษสาคร (2541)
สัมพันธภาพในหน่วยงาน	-	เพื่อนร่วมงาน	เพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
สภาพของการปฏิบัติงาน	-	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	สภาพของการทำงาน	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
ความมั่นคงปลอดภัยในงาน	-		ความมั่นคง	ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
เงินเดือนและค่าตอบแทน	ค่าตอบแทน	ค่าตอบแทนผลประโยชน์	รายรับผลประโยชน์	ความเที่ยงธรรมในค่าตอบแทน
-	อายุ	-	อายุ	-
-	-	-	ประสบการณ์	-
-	-	-	เพศ	-
-	-	-	จำนวนสมาชิกในครอบครัว	-
-	-	-	ระยะเวลาในการทำงาน	-
-	-	-	เซาว์ปัญญา	-
-	-	-	การศึกษา	-
-	-	-	ระดับเงินเดือน	-
-	-	-	สิ่งแวดล้อมด้านการเมืองและเศรษฐกิจ	-

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น อาจวัดได้โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1.4.1 การใช้แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นิยมใช้มักเป็นแบบที่กำหนดสเกลในการวัดที่ชัดเจน(Rating Scale)

โดยปกติจะเป็นแบบสอบถามที่ง่ายและสั้น แบบสอบถามที่นิยมใช้แพร่หลาย คือ

1) Job Descriptive Index (JDI) วิธีนี้จะมีการบรรยายคุณลักษณะต่างๆ ของงาน เช่น ตัวเนื้องาน ค่าตอบแทน การควบคุมบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า และเพื่อนร่วมงาน โดยให้ผู้ตอบ ตอบว่าใช่หรือไม่ใช่ หรือตัดสินใจไม่ได้ คำตอบจะบ่งบอกให้ทราบทิศทางของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีมากน้อยแค่ไหน

2) Minnesota Satisfaction Questionnaire แบบสอบถามนี้มหาวิทยาลัย Minnesota ที่สหรัฐอเมริกา เป็นผู้พัฒนา ชุดแบบสอบถาม และปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานเพื่อใช้ในการวัดความคิดเห็น และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่องาน

2.1.4.2 การใช้ Critical Incidents

Critical Incidents เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ซึ่ง จะทำการวัด โดยการให้พนักงานบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานว่า มีเหตุการณ์ อะไรบ้างที่ทำให้เขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีเหตุการณ์เกี่ยวกับงานอะไรบ้างที่ทำให้เขาไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากนั้นผู้วิจัย จะนำเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้มาวิเคราะห์ในเชิง เนื้อหา (Content analysis) เพื่อพิจารณาว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่พึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน มาจากองค์ประกอบของงานด้านใด

2.1.4.3 การสัมภาษณ์ (Interview)

โดยทั่วไปจะมี 3 แนวทาง คือ

1) การสัมภาษณ์ที่ได้มีการเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า ทำให้มีแนวทางชัดเจน เหมือนๆกันทุกคน ซึ่งจะทำให้เป็นมาตรฐานและใช้เวลาน้อยกว่ากรณีที่ 2 และ 3

2) การสัมภาษณ์ที่ไม่ได้เตรียมตัว จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์จึงมีความยืดหยุ่นสูง และอาจใช้เวลานาน

3) การสัมภาษณ์แบบผสม คือ มีทั้งคำถามที่เตรียมไว้ และส่วนที่เปิดให้แสดงความ คิดเห็นได้

2.1.4.4 การสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก

ผู้บริหารสามารถสังเกตพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมา แล้วแปลความจาก พฤติกรรมนั้นว่าบ่งบอกถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยแค่ไหน เช่น พฤติกรรมในการ ทำงาน การขาดงาน การเปลี่ยนงาน ผลงานที่ผลิตออกมาทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ แต่วิธีนี้ต้อง ระวังสาเหตุอื่นที่อาจมากระทบพฤติกรรมเหล่านี้ด้วย

2.1.4.5 การพิจารณาแนวโน้มของพฤติกรรม (Action Tendencies)

วิธีนี้จะหลีกเลี่ยงการถามตรงๆ ว่ารู้สึกต้องงานอย่างไรแต่จะถามแบบอ้อมๆ เพื่อให้เห็นความโน้มเอียงที่คนเราจะทำบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับงาน หรือหลีกเลี่ยงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับงานนั้นๆออกมา

2.2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

Newstrom (2005 :101) กล่าวว่า แรงจูงใจคือ ชุดหรือกลุ่มของแรงกดดันจากภายในและภายนอกของพนักงานที่จะเลือกกระทำ หรือปฏิบัติงาน และจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่จะแสดงออกอย่างไม่ต้องสงสัย

Morgan , King and Robinson (1984:210) กล่าวว่า แรงจูงใจเกิดจากภายในของตัวบุคคล สัตว์ ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมอันจะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

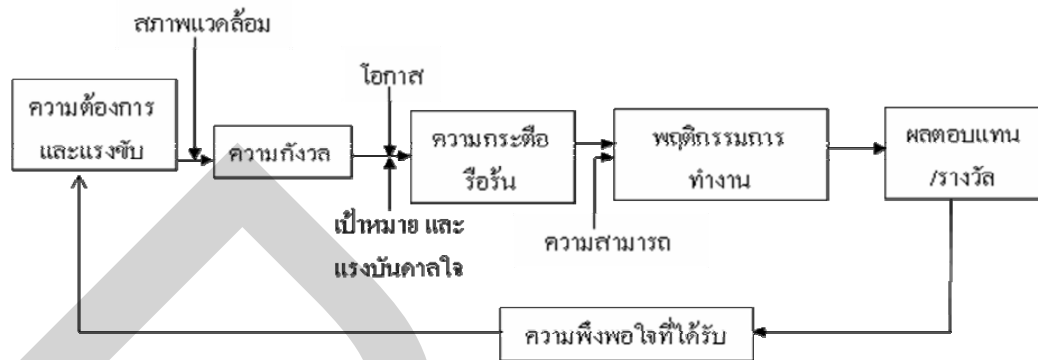
1. แรงขับภายในตัวบุคคล ที่จะนำไปสู่ความต้องการ, สิ่งเร้า จากภายนอก
2. พฤติกรรมที่กระตุ้น “แรงจูงใจ”
3. เป้าหมายที่ตั้งไว้ก่อให้เกิดพฤติกรรมโดยตรง

Robbins (อ้างถึงใน สุพานี สฤษฏ์วานิช : 193) แรงจูงใจหมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงที่พยายามที่เข้มข้น ไม่ย่อท้อ และมีทิศทาง เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมถึงความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

โดยสรุปแรงจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่จูงใจ จะต้องค้นหาว่าบุคคลที่เขาต้องการจูงใจ มีความต้องการหรือมีความคาดหวังอย่างไร มีประสบการณ์ ความรู้ และทัศนคติในเรื่องนั้นๆอย่างไร แล้วพยายามดึงเอาสิ่งเหล่านั้นมาเป็นแรงจูงใจ (Motive) ในการแสดงพฤติกรรม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ

2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

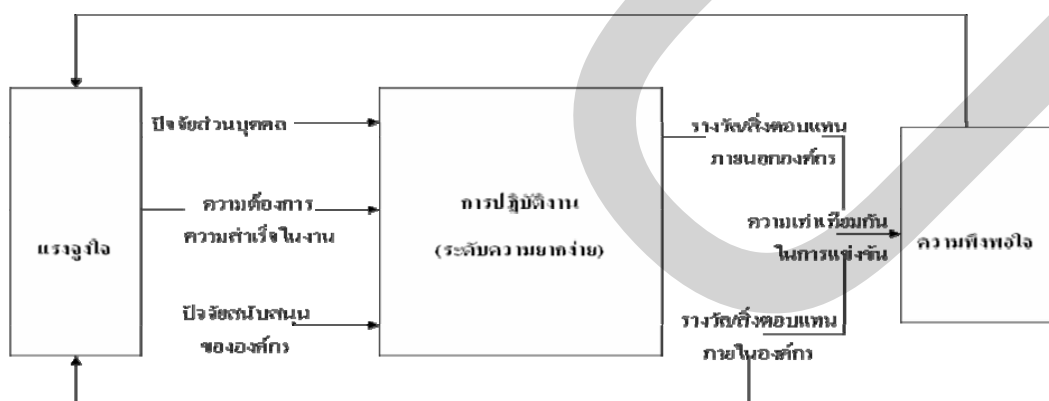
Newstrom (2005 : 101) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจไว้ดังนี้ ความต้องการภายใน หรือแรงขับ ภายใต้สภาพแวดล้อม จะสร้างแรงผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะตามมาด้วยการได้รางวัล ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งกลับมาส่งผลต่อความต้องการหรือขับอีกครั้ง (ดังภาพที่ 2.5)



ภาพที่ 2.5 แสดงโมเดลแรงจูงใจ

ที่มา: John W. Newstrom. (2005). **Organizational Behavior: Human Behavior at work** (12 th ed.). หน้า 101.

Schermerhorn และ คณะ (2005:145) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ เมื่อพนักงานต้องการให้งานของตนสำเร็จเป็นผลจากแรงจูงใจที่ต้องการให้งานสำเร็จ เนื่องจากต้องการได้รับรางวัล ซึ่งเป็นผลมาจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อได้รับรางวัล จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเองที่จะย้อนกลับไปก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้พนักงานกระทำงานของตนให้สำเร็จ



ภาพที่ 2.6 วงจรของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ที่มา : Schermerhorn J., Hunt J., Osborn R. **Organizational Behavior** (9 th ed.). หน้า 145.

Newstrom และ Schermerhorn ได้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุ-ผล (causal relationship) กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการกำหนดรางวัล (2527: 3) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถมองในแง่ของแรงจูงใจได้ (Job satisfaction as motivation) เพียงแต่ทั้งสองไม่ใช่สิ่งเดียวกัน “Job satisfaction is not the same as motivation” (อ้างอิงใน wikipedia, 2006:1)

2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

2.2.3.1 กลุ่มที่เน้นเนื้อหา (Content Theories of Motivation) ซึ่งมีลักษณะเด่นคือ

- มุ่งตอบคำถามที่ว่า “สิ่งที่จูงใจมนุษย์มีอะไรบ้าง”
- เน้นความต้องการของมนุษย์ ทั้งความต้องการทางด้านร่างกาย และจิตใจ
- มีพื้นฐานความเชื่อว่า ความต้องการเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม หรือพฤติกรรมจะเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ได้รับความพึงพอใจตามความต้องการ

ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีฮิเออราธิของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการ 3 ประการของแมคคลีแลนด์

2.2.3.2 กลุ่มที่เน้นกระบวนการ (Process Theories of Motivation) มีลักษณะเด่นคือ

- มุ่งตอบคำถามที่ว่า “จะจูงใจอย่างไรเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ”
- เน้นพฤติกรรมของมนุษย์ หากคำตอบว่าทำอย่างไรมนุษย์ จึงจะแสดงพฤติกรรมในสิ่งที่เขาต้องการ
- มีพื้นฐานความเชื่อว่า มนุษย์จะต้องตัดสินใจ โดยผ่านกระบวนการทางความคิด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะต้องมีเหตุผล เนื่องจากมนุษย์เป็นคนมีเหตุผล และตระหนักถึงผลที่จะได้รับการกระทำของตน

ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ทฤษฎีความคาดหวังของพอร์เตอร์ และ ลอว์เลอร์ และทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์

เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาว่า ปัจจัยชนิดใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ที่เน้นเนื้อหาเหมาะที่นำมาใช้ในการศึกษา

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มีแนวคิดพื้นฐานว่า “มนุษย์ทุกคนต่างพยายามดิ้นรนเพื่อต่อสู้จุดมุ่งหมายของตนเอง แต่ เนื่องจากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกัน ฉะนั้นการที่จะได้รับการตอบสนองถึงขั้นไหน

ย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล” ซึ่งสามารถแสดงลำดับขั้นความต้องการและจัดแบ่งได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นระดับความต้องการปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัย 4 อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เสื้อผ้า ยา รักษาโรค และที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เช่น ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย เศรษฐกิจตกต่ำ การถูกข่มขู่จากบุคคลอื่น และการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการการยอมรับการเข้าเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือ และเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม (Esteem or Ego Needs) มาสโลว์ ได้ให้ความหมายไว้ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการการยกย่องนับถือ

ประการที่ 2 ความต้องการที่เกี่ยวกับการมีชื่อเสียง

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ (Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นความพยายามของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือตนเอง รวมกับความต้องการและความสำเร็จของตนเอง ซึ่งมาสโลว์ เรียกว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) มาสโลว์ได้กล่าวเน้นว่า ความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ต้องเกิดเป็นลำดับขั้น และจะไม่มีการ ข้ามขั้น ถ้าขั้นที่ 1 ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในลำดับขั้นที่ 2-5 ก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ การตอบสนองที่ได้รับในแต่ละขั้นไม่จำเป็นต้องได้รับทั้ง 100% แต่ต้องได้รับบ้าง เพื่อจะได้เป็นบันไดนำไปสู่การพัฒนาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นในลำดับขั้นต่อไป

ทฤษฎี อีอาร์จี (Alderfer ERG THEORY) โดย แอลเดอร์เฟอร์

ได้พัฒนาแนวคิดต่อจากทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่า “มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานเพียง 3 ลำดับขั้นเท่านั้น และในขณะใดขณะหนึ่งอาจมีความต้องการเกิดขึ้นพร้อมๆกันหลายอย่างได้” กล่าวคือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการให้มีชีวิตอยู่รอด (Existence Needs) เป็นความต้องการด้านกายภาพ ด้านวัตถุ และด้านปัจจัย 4 เช่น อาหาร เงิน สภาพการทำงานที่ดี และความมั่นคงซึ่งความต้องการในขั้นนี้เทียบเคียงได้กับความต้องการในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ผู้บังคับบัญชา และคนในครอบครัว ซึ่งเทียบเคียงได้กับความต้องการในระดับ 3 ของมาสโลว์

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านการเจริญเติบโต (Growth Needs) ซึ่งมีใช้การเติบโตทางด้านร่างกาย แต่เป็นการเติบโตในหน้าที่การงาน มีความก้าวหน้า และพัฒนาความรู้ความสามารถ ซึ่งตรงกับความต้องการในระดับ 4 และ 5 ของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง (Three Need Theory)

เดวิด แมคคลีแลนด์ (David McClelland) ได้ศึกษาพบว่าในสังคมที่เจริญแล้วหรือพัฒนาแล้ว คนโดยทั่วไปจะเรียนรู้ที่จะมีความต้องการ (Learned Needs) ที่สำคัญซึ่งแมคคลีแลนด์สนใจศึกษาอยู่ 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Need for achievement) ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานให้ดีกว่าคนอื่น ทำงานได้ยอดเยี่ยมคนเดียว หรือทำงานกับคนเก่ง สามารถบรรลุเป้าหมายที่ค่อนข้างยาก สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน สามารถทำงานที่ท้าทาย ให้ประสบความสำเร็จ สามารถพัฒนาวิธีการที่ดีขึ้นในการทำงาน

2. ความต้องการในอำนาจ (Need for power) จะครอบคลุมถึงความต้องการที่จะสามารถมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติของคนอื่นได้ สามารถควบคุมคนและงานได้มีตำแหน่งและอำนาจหน้าที่เหนือคนอื่น สามารถเอาชนะฝ่ายตรงข้ามได้

3. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะ มีเพื่อน มีกลุ่ม เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม เป็นที่ชื่นชอบของเพื่อน สามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ที่เป็นมิตรและมีความร่วมมือที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดี และหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมที่น่าพอใจ

แมคคลีแลนด์ กล่าวว่าคนเราจะมีความต้องการทั้ง 3 อย่างในเวลาเดียวกันได้แต่สัดส่วนของความต้อการนั้นจะแตกต่างกันออกไป โดยความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ และความต้องการในอำนาจจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จเพราะผู้บริหารที่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ มุ่งมั่นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และความต้องการในอำนาจจะทำให้ผู้บริหารมีอำนาจที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่อันจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรได้

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Two Factors Theory)

เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) และคณะ เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัย ซึ่งเป็นผลจากการทำวิจัยในช่วงปลาย ค.ศ. 1950 ถึงช่วงต้นของ ค.ศ.1960 โดยใช้การสัมภาษณ์นักบัญชี และวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คนที่ทำงานในเมืองพิทส์เบิร์ก สหรัฐอเมริกา โดยขอให้คนเหล่านั้นบรรยายถึงสถานการณ์ที่ทำให้คนเหล่านั้นรู้สึกดี และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีแรงจูงใจในการทำงาน และบรรยายถึงสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่คั่งต่องาน และรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และไม่มีแรงจูงใจ โดยให้บรรยายสาเหตุที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเหล่านั้นด้วย โดย เฮอริชเบอร์ก และคณะ ได้นำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และค้นพบข้อเท็จจริงที่ว่า มีปัจจัยอยู่ 2 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่มีต่องานของพนักงาน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำโดยตรง ประกอบด้วย

1. นโยบาย และการบริหาร (Company policy) ความชัดเจน และจุดเน้นของนโยบายในการบริหารงานภายในหน่วย หมายถึง แนวทางวิธีการทำงานที่มีระบบระเบียบ มีความยุติธรรม และการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อทุกคนในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ด้วยความมีเหตุผล และยุติธรรม รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน สอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Interpersonal relationship) หมายถึง สัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นภายในหน่วยงาน โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถให้ความช่วยเหลือ และความร่วมมือระหว่างกันทั้งในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและต่างหน้าที่กัน

4. สภาพการปฏิบัติงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ ความชื้น แสง เสียง ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

5. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความแน่นอน ความคงทนของตำแหน่งหน้าที่ และความเชื่อมั่นว่าตราบดีที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และผลงานได้มาตรฐานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป

6. เงินเดือน และค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง การได้รับค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนต่างๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น เบี้ยเลี้ยง

กลุ่มที่ 2 ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และส่งผลต่อความพึงพอใจใน โดยตรง ประกอบด้วย

1. ความก้าวหน้าส่วนตัว(Personal growth) หมายถึง การได้รับโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน

2. ลักษณะงานที่ทำ(Work content) หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีลักษณะท้าทายตรงกับความรู้ความสามารถความถนัดเพียงใด

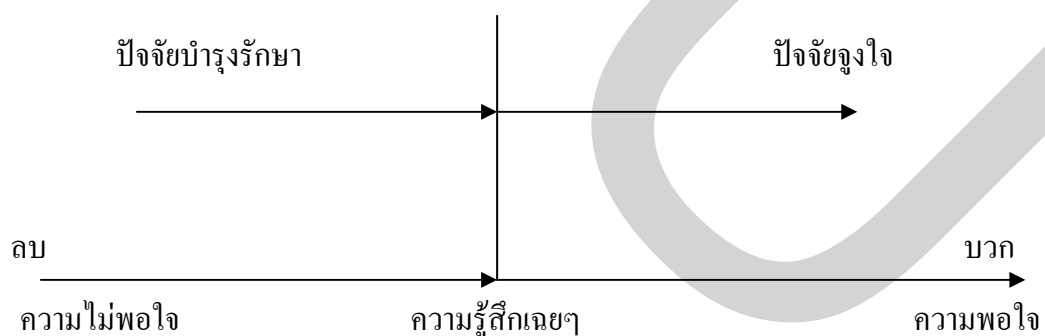
3. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) หมายถึง การทำงานที่ได้รับเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของทั้งตนเอง และองค์กร

4. การยอมรับนับถือ(Recognition) หมายถึง การแสดงออกของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและบุคคลอื่นๆ ที่ยอมรับในความรู้ความสามารถและยกย่องชมเชยเมื่อทำงานเสร็จ

5. ความรับผิดชอบ(Responsibility) หมายถึง ความตั้งใจทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

6. โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน(Advancement) หมายถึง โอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเปลี่ยนแปลงสภาพ ในการทำงานที่ดีกว่าเดิม

ปัจจัยกลุ่มนี้จะช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกเฉยๆ หรือไม่รู้สึกเป็นลบ ซึ่งปัจจัยในกลุ่มนี้จะช่วยตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงาน และปัจจัยบางปัจจัย เช่น ปัจจัยค่าตอบแทน ซึ่งอยู่ในกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษา นี้จะเป็นปัจจัยในกลุ่มจูงใจด้วย แต่สัดส่วนของการอยู่ในกลุ่มบำรุงรักษาจะสูงกว่า (ดังภาพที่ 2.7)



ภาพที่ 2.7 แสดงความรู้สึกของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษาตามทฤษฎี ของเฮอริชเบอร์ค

ที่มา: สุพานี สฤษฏ์วานิช.(2549).พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี. หน้า 206.

นอกจากนี้สุพานี สฤกษ์วานิช (2549:207) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของการมีหรือไม่มี ปัจจัย 2 กลุ่ม ใน สถานการณ์ต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงสถานการณ์ในการที่มี หรือไม่มีปัจจัย 2 กลุ่ม

	มีปัจจัยสูงใจ	ขาดปัจจัยสูงใจ
มีปัจจัยบำรุงรักษา	<u>สถานการณ์ที่ 1</u> มีความพอใจ และไม่มี ความพอใจ	<u>สถานการณ์ที่ 2</u> ไม่มีความพอใจ แต่ไม่มีความไม่พอใจ
ขาดปัจจัยบำรุงรักษา	<u>สถานการณ์ที่ 3</u> มีความพอใจ แต่ยังคงมี ความไม่พอใจ	<u>สถานการณ์ที่ 4</u> ไม่มีความพอใจ และ มีความไม่พอใจ

ที่มา: สุพานี สฤกษ์วานิช.(2549).พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี. หน้า 207.

สถานการณ์ที่ 1

งานนั้นมีทั้งปัจจัยสูงใจ เช่น งานนั้นท้าทาย ได้รับผิดชอบ มีโอกาสที่จะเติบโต และมีปัจจัยบำรุงรักษาด้วย เช่น สภาพแวดล้อมในงานดี ค่าตอบแทนดี ซึ่งจะเป็นสถานการณ์ที่คนจะปรารถนามาก

สถานการณ์ที่ 2

งานนั้นมีปัจจัยบำรุงรักษาแต่ขาดปัจจัยสูงใจ ตัวอย่างเช่น คนไทยไปทำงานในร้านอาหารต่างประเทศ เช่นไปเป็นพนักงานเสิร์ฟ หรือพนักงานล้างจาน ซึ่งจ่ายค่าตอบแทนดี สภาพแวดล้อมในงานดีกว่าในเมืองไทย แต่งานนั้นน่าเบื่อ ดังนั้นเขาก็จะไม่มีความไม่พอใจแต่ก็จะไม่มีความสุข เช่นกัน

สถานการณ์ที่ 3

งานนั้นมีปัจจัยสูงใจ แต่ขาดปัจจัยบำรุงรักษา สถานการณ์แบบนี้คล้ายๆกับสถานการณ์ของศิลปินไส้แห้งคือมีผลงานที่สร้างสรรค์ แต่สภาพแวดล้อมในงานและเงินไม่ดี สถานการณ์จึงมีทั้งความพอใจและมีความไม่พอใจด้วยพร้อมๆ กัน

สถานการณ์ที่ 4

เป็นสถานการณ์ที่ขาดทั้งปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยบำรุงรักษา คือสภาพการทำงานที่ไม่ดี งานก็ไม่น่าสนใจ

จากแนวคิดทั้ง 4 ทฤษฎีเมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วพบว่าประเด็นที่เหมือน และแตกต่างกัน โดยสรุป ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบทฤษฎี ความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎี อีอาร์จี ของ อัลเดอร์เฟอร์, ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง ของ แมคคลีแลนด์ และทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีของ มาสโลว์	ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์	ทฤษฎีความ ต้องการ 3 อย่าง ของ แมคคลีแลนด์	ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮร์ซเบิร์ก
ความต้องการประสพความสำเร็จในชีวิต	ความต้องการด้านการเจริญเติบโต	ความต้องการจะประสพความสำเร็จ	ปัจจัยเชิงใจ
ความต้องการการยอมรับนับถือ		ความต้องการในอำนาจ	
ความต้องการทางสังคม	ความต้องการด้านสัมพันธ์กับคนอื่น	ความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น	ปัจจัยบำรุงรักษา
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	ความต้องการให้มีชีวิตอยู่รอด		
ความต้องการทางด้านร่างกาย			

จากตารางเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า เฮอร์เชเบอร์ก เสนอทฤษฎี แรงจูงใจที่คำนึงถึงปัจจัยของตัวบุคคลคนและปัจจัยขององค์กร อย่างชัดเจนไปพร้อมๆกัน ซึ่งสามารถสะท้อนความรู้สึกพอใจและไม่พอใจของพนักงานได้ แตกต่างจาก ทฤษฎีอื่นในกลุ่มอย่างเด่นชัด

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จึงเลือกใช้ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์เชเบอร์ก มาใช้ประกอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วรรณภา คุณชัยพานิชย์ (2540) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทข้ามชาติ ญี่ปุ่นในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา แผนกงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ไกรพุดิ กิระจินดา (2541) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบรีอปรับระบบ และองค์กรที่ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงรีอปรับระบบ ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของระดับรายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนระดับการศึกษาของพนักงานนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จงาน ลักษณะงานและความรับผิดชอบในงานพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยคำจูงพบว่าความสัมพันธ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือถ้าพนักงานมีความสัมพันธ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง และพบว่า การเปลี่ยนแปลงรีอปรับระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สุรัตน์ จันทรศรี (2546) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยพิจารณาในภาพรวมของทุกตำแหน่ง ในด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายการบริหารงานการเก็บอากร ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน และด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านเงินเดือน และสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

2.1 ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับนักวิชาการสรรพากร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับนักวิชาการภาษี และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากรทางด้านนโยบายการบริหารงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

2.2 ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับนักวิชาการภาษีทางการปกครองและการบังคับบัญชา ส่วนทางด้านอื่นๆไม่พบว่า แตกต่างกัน

สมเกียรติ แสงรุ่ง (2545) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน ศึกษากรณีข้าราชการกรมที่ดินในภาคใต้ พบว่า ข้าราชการกรมที่ดินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงมีอยู่ 3 ด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง มีอยู่ 4 ด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพบว่า ข้าราชการที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และช่วงเงินเดือนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงาน และที่ตั้งที่ทำงานที่แตกต่างกันนั้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชรัช ปานสุวรรณ (2540) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนนายทหารสัญญาบัตรหลักของกองทัพไทย พบว่า คณะอาจารย์ในโรงเรียนนายทหาร

สัญญาบัตรหลักของกองทัพไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ในปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำที่สุดในปัจจัยรายได้ประจำ และผลประโยชน์ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนทางชีวสังคมในด้าน ตำแหน่งทางการบริหาร มีความแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแปรปรวนร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีก่อนเข้ารับราชการมาจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น ที่ระดับ.01 และสถานภาพสมรส ที่ระดับ .05

สมภพ สัมภาวะผล (2545) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานดีบีเอส ไทยท努 จำกัด(มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจาก 6 ด้านมีเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทน

2. ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ด้านอายุและด้านวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ลักษณะการบริหารด้านตำแหน่ง ด้านรูปแบบสาขา ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ด้านสถานที่ตั้งสาขาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระความคิด และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าปัญหาด้านค่าตอบแทนในส่วนของเงินเดือนที่พนักงานได้รับในปัจจุบันค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นๆ หรือเปรียบเทียบกับปริมาณงาน

สุชน ศรีสุวรรณค์ (2545) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ : กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานของที่ทำการไปรษณีย์สังกัดสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6 ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 271 คน จากพนักงานไปรษณีย์ทั้งสิ้น 863 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติก่อนใช้ และหลังใช้มีในระดับสูง

2. พนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยด้านงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่.05

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนใช้ และหลังใช้ระบบงาน เคนเตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติได้แก่ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการบริหารและปัจจัยแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	บรรณา ดุษฎีพานิชย์ (2540)	เกรพดี ทีระกะจินดา (2541)	สุรัตน์ จันทศิริ (2546)	สมเกียรติ แสงรุ่ง (2545)	ธีรช ปานสุวรรณ (2540)	สมภาพ สัมภาจะ พล (2545)	ศุชน ศิริสวัสดิ์ (2545)
เพศ	X	-	X	X	X	✓	✓
อายุ	X	✓	X	✓	-	X	✓
สถานภาพสมรส	-	-	X	✓	✓	✓	-
รายได้	X	✓	-	✓	✓	-	✓
การศึกษา	X	X	X	X	✓	X	✓
ตำแหน่งงาน	X	✓	✓	✓	✓	-	-
ระยะเวลาการทำงาน	X	✓	X	-	X	✓	✓

✓

หมายถึง พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

X

หมายถึง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

-

หมายถึง ไม่ได้ศึกษา

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ปัจจัย	บรรณา อุชเชษพานิชย์ (2540)	ไกรพฤติ ภิระจินดา (2541)	สุรัตน์ จันทร์ศรี (2546)	สมเกียรติ แสงรุ่ง (2545)	หรั่ง ปานสุวรรณ (2540)	สมภพ สัมภาวะผล (2545)	สุชน ศรีสุวรรณ (2545)
ปัจจัยเชิงใจ:							
ความสัจจริงในงาน	✓	✓	X	-	X	X	X
การยอมรับนับถือ	✓	X	X	-	X	-	-
ลักษณะงานที่ทำ	✓	✓	X	✓	✓	-	X
ความรับผิดชอบ	✓	✓	X	-	X	-	X
โอกาสความก้าวหน้า	✓	-	✓	✓	X	X	X
การเจริญเติบโตส่วนตัว	-	X	X	-	X	-	-
ปัจจัยบำรุงรักษา:							
นโยบายและการบริหาร	✓	X	✓	✓	X	-	✓
การควบคุมบังคับบัญชา	✓	X	X	✓	X	-	X
สัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน	✓	X	X	✓	✓	X	-
สภาพการทำงาน	✓	X	X	-	X	X	-
ความมั่นคงปลอดภัยในงาน	✓	X	✓	✓	X	X	-
เงินเดือนและค่าตอบแทน	X	-	X	✓	✓	✓	-

✓

หมายถึง พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

X

หมายถึง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

-

หมายถึง ไม่ได้ศึกษา

2.3.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

เจนยูทธ์ ปาระกุล (2547) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของครูอาสาสมัครในเรือนจำ และทัณฑสถาน ผลการศึกษาพบว่า ครูอาสาสมัครมีความพึงพอใจในหน้าที่ด้านการอบรมศีลธรรม และวัฒนธรรมของชาติ ด้านการสอนธรรมศึกษา และหน้าที่ด้านอื่นๆที่ได้รับมอบหมายในระดับมาก และด้านอบรมผู้ต้องขังต่างศาสนาในระดับปานกลาง นอกจากนี้ครูอาสาสมัครมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านทัศนคติผู้ต้องขังในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ด้านการยอมรับนับถือ และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทน คือเงินเดือน และค่าจ้างและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในระดับน้อย และยังพบว่าปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง อายุราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ อัตราเงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โอกาสในตำแหน่งหน้าที่ และทัศนคติผู้ต้องขัง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของครูอาสาสมัคร

ศรัรัช เกตุเมือง (2537) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ครูอาสาสมัคร การศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงานสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน และสถานภาพของตำแหน่ง ส่วนปัจจัยด้านเงินเดือนและความมั่นคงปลอดภัยในงาน นั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ครูอาสาสมัคร การศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

วัฒนา ไกรนุกูล (2540) ได้ทำการศึกษา ขวัญของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคใต้ของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศที่ต่างกันของข้าราชการ โดยภาพรวม และปัจจัยด้านขวัญไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนข้าราชการที่มีคุณวุฒิต่างกัน โดยภาพรวม และปัจจัยด้านสภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน นั้นมีขวัญที่แตกต่างกัน และในส่วนด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา และด้านผลประโยชน์ตอบแทน นั้นก็พบว่าทำให้มีขวัญที่แตกต่างกัน

ณรงค์ชัย ไวยอาภา (2539) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำรวจ สงขลา ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดสงขลา ที่มียศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงกว่าข้าราชการตำรวจชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร

จิรวัดณ์ อุดมสุข (2540) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำรวจ นครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ แตกต่างกัน ในด้านภูมิลำเนานั้นพบว่าข้าราชการตำรวจ ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดนครราชสีมา หรือ จังหวัดใกล้เคียง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง กับข้าราชการตำรวจที่ไม่มี ภูมิลำเนาในจังหวัดนครราชสีมา หรือจังหวัดใกล้เคียง ส่วนปัจจัยด้านงานที่ทำอยู่ พบว่า โอกาสที่จะ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้นข้าราชการตำรวจ ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดนครราชสีมา หรือจังหวัดใกล้เคียง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงกว่า ข้าราชการตำรวจ ที่ไม่มีภูมิลำเนาในจังหวัดนครราชสีมา หรือจังหวัดใกล้เคียง

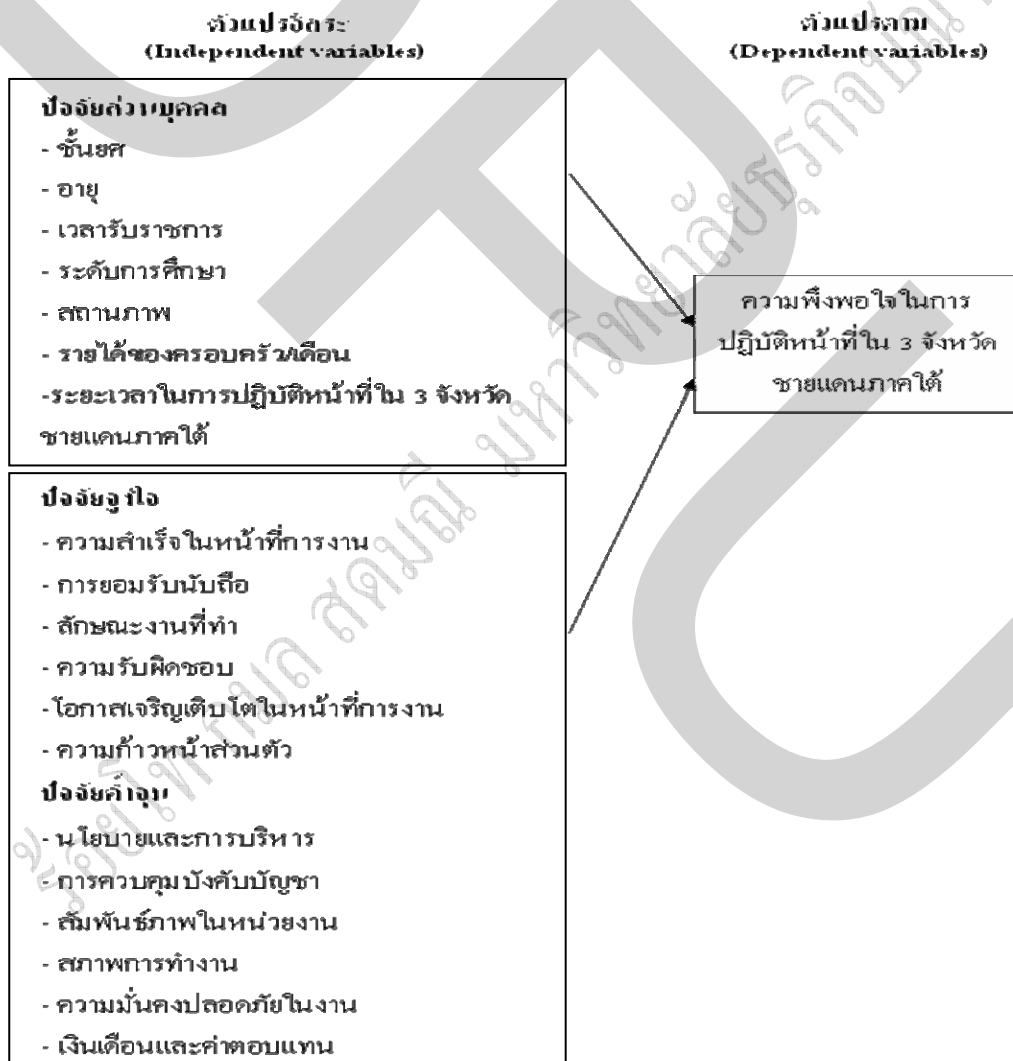
จากการศึกษางานวิจัยที่ทำในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ ศึกษาในกลุ่มข้าราชการครู และตำรวจ โดยไม่พบงานวิจัยในลักษณะดังกล่าวในกลุ่มทหาร ที่ปฏิบัติ หน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งๆที่เป็นกลุ่มอาชีพที่เป็นกำลังหลักในการปฏิบัติหน้าที่ ในพื้นที่ดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาในกลุ่มอาชีพทหารที่ลงไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเลือกทฤษฎีของ เฟรดเดอริค เฮอิร์ชเบอร์ก (Frederick Herzberg) มา เป็นแนวทางในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้ของทหาร โดยได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยค่าจูง ประกอบด้วย นโยบาย และการบริหาร การควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน และปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน ลักษณะงานที่ทำ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

บทที่ 3

ระเบียบการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ ภายใต้กรอบการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบการวิจัย

มหาวิทยาลัยบูรพา

ร้อยโท กมล สดมณี มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

- 1.1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
 - 1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่แตกต่างกัน
 - 1.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เวลารับราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของทหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
 - 1.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าส่วนตัว
 - 1.3 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ตามทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอรัชเบอร์ก ได้แก่ นโยบาย และการบริหาร การควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในงาน เงินเดือน และค่าตอบแทน
- ## 2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรข้าราชการทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ จำนวน 423 คน โดยแยกตามชั้นยศดังนี้

- นายทหารสัญญาบัตร ชั้นยศ ร.ต. – พ.ท.	จำนวน	17	คน
- นายทหารชั้นประทวน ชั้นยศ ส.ต. – จ.ส.อ.	จำนวน	246	คน
- พลทหารกองประจำการ	จำนวน	160	คน

3.3 การสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ มีจำนวน 423 คน โดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ตามสูตรการคำนวณหาขนาดที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างของ ยามานะ (Yamane) ดังนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ :141)

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดไว้เท่ากับร้อยละ 5)

ดังนั้นแทนค่าได้ดังนี้

$$N = \frac{423}{1+423(0.05^2)}$$

$$= 206$$

ดังนั้น กำหนดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 206 คน แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) เลือกตัวอย่างที่เป็นสัดส่วนตามลักษณะชั้นยศ โดยแบ่งออกเป็น 3 ชั้น มีวิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ชั้นยศ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นายทหารสัญญาบัตร	17	8
นายทหารชั้นประทวน	246	120
พลทหารกองประจำการ	160	78
รวม	423	206

จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sampling random sampling) โดยจัดทำบัญชีรายชื่อและเรียงลำดับหมายเลข โดยไม่ซ้ำกันของแต่ละหน่วย และจับสลากหมายเลขตามจำนวนที่ต้องการตามตารางจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือน เม.ย.- พ.ค. 51

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Standardized questionnaire) ให้ผู้ตอบเป็นผู้อ่านคำถาม และกรอกคำตอบด้วยตนเอง (self-administered question) สำหรับการจัดทำข้อมูลเพื่อการวิจัยเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (cross-sectional studies)

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชั้นยศ อายุ เวลารับราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ของครอบครัว/เดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับ ทฤษฎี 2 ปัจจัย มีจำนวน 45 ข้อคำถาม ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (ข้อ 1- 3) การยอมรับนับถือ(ข้อ4 – 6) ลักษณะงานที่ทำ (ข้อ7 – 9) ความรับผิดชอบ (ข้อ 10- 13) โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (ข้อ14 - 16) ความก้าวหน้าส่วนตัว(ข้อ 17 – 19) และ ปัจจัยก้ำจุน ได้แก่ นโยบาย และการบริหาร(ข้อ 20 – 22) การควบคุมบังคับบัญชา (ข้อ 23 – 28) สัมพันธภาพในหน่วยงาน(ข้อ 29 – 34) สภาพการทำงาน (ข้อ35 – 38) ความมั่นคงปลอดภัยในงาน(ข้อ39 – 40) เงินเดือนและค่าตอบแทน(ข้อ41 - 45) โดยคำถาม ทั้ง 45 ข้อเป็นคำถามเชิงบวก จำนวน 38 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามข้อที่ 12 3 4 5 7 9 10 11 12 13 14 15 17 18 19 20 21 23 24 26 28 29 30 31 32 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 และ 45 คำถามเชิงลบ จำนวน 7 ข้อ ในข้อที่ 6 8 16 22 25 27 33 โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale ตามแบบของ Likert's Scale เป็นมาตรการเกณฑ์ให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีหลักเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

<u>ลักษณะการเห็นด้วย</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม เพื่อวัดทัศนคติในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีจำนวน 10 ข้อคำถาม โดยคำถาม ทั้ง 10 ข้อเป็นคำถามเชิงบวก จำนวน 7 ข้อประกอบด้วยข้อคำถามข้อที่ 2 4 5 6 7 8 9 และ 10 เป็นคำถามเชิงลบ จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามข้อที่ 1 และ 3 มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale ตามแบบของ Likert's Scale เป็นมาตรการเกณฑ์ให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มาตรการเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

<u>ลักษณะการเห็นด้วย</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดเกณฑ์การประมาณค่าเฉลี่ยของตัวแปรโดยแบ่งเป็นช่วง 5 ช่วงต่อเนื่องกัน โดยเริ่มจากคะแนนของแบบสอบถาม 1 คะแนน ไปถึง 5 คะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}
 1) \text{ พิสัยของการศึกษาครั้งนี้} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} \\
 &= 5 - 1 \\
 &= 4 \\
 2) \text{ ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{5 \text{ ช่วงคะแนน}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.30-5.00
เห็นด้วย	3.40-4.29
ไม่แน่ใจ	2.60-3.39
ไม่เห็นด้วย	1.80-2.59
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00-1.79

เกณฑ์การแปลผลคะแนนจากแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดเกณฑ์การประมาณค่าเฉลี่ยของตัวแปรโดยแบ่งเป็นช่วง 5 ช่วง ต่อเนื่องกัน โดยเริ่มจากคะแนนของแบบสอบถาม 1 คะแนน ไปถึง 5 คะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} 1) \text{ พิสัยของการศึกษาครั้งนี้} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} \\ &= 5 - 1 \\ &= 4 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 2) \text{ ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{5 \text{ ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

3) สามารถกำหนดความหมายในการแปลผลในแต่ละช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง สภาพความรู้สึกต่อตัวแปรน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง สภาพความรู้สึกต่อตัวแปรน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง สภาพความรู้สึกต่อตัวแปรปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง สภาพความรู้สึกต่อตัวแปรมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.021 – 5.00 หมายถึง สภาพความรู้สึกต่อตัวแปรมากที่สุด

สำหรับภาพรวมของการแปลผล ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จะคำนวณจาก จำนวน
ข้อคำถาม x น้ำหนักคะแนน เป็นแต่ละชั้นความกว้างซึ่งผลจะปรากฏ ตามตารางที่ 4.3

และสำหรับการวิเคราะห์แยกในเชิงลึกของแต่ละปัจจัย มีเกณฑ์การแปลผลคะแนน
โดยใช้ จำนวนข้อคำถามในแต่ละปัจจัย x พิสัย เป็นแต่ละชั้นความกว้างซึ่งผลจะปรากฏ รายละเอียด
ตามตารางที่ 4.4

3.5 แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม

3.5.1 ได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปให้ข้าราชการทหารสังกัด กรมทหารราบที่ 11 กองพัน
ทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์ จำนวน 5 คน ให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามในแบบสอบถามที่จะใช้
วัดเพื่อเพิ่มความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

3.5.2 นำแบบสอบถามมา ทำการตัดแปลงภาษา และถ้อยคำให้เหมาะสมกับกลุ่มข้าราชการ
ทหาร ที่ใช้เป็นประชากรในการวิจัยนี้ เพื่อการสื่อสารที่เข้าใจได้ตรงกัน

3.5.3 ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหาร โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีประสบการณ์ รวม 5 ท่าน ทำการตรวจสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) นำค่าที่ได้มาคำนวณ โดยกำหนดค่าความเที่ยงตรงของแบบวัดต่ำสุดต้อง มากกว่าเท่ากับ 0.60

3.5.4 นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อนใช้จริง (Pretest) กับข้าราชการทหารสังกัด กองพลทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 11 กองพันทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์ จำนวน 30 คน

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 ติดต่อ กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ โดยทำหนังสือจาก บัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.2 กำหนดเวลานัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บตัวอย่าง

3.6.3 จัดประชุมชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจ และขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ และ แจกแบบสอบถาม เก็บข้อมูล ณ กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

3.6.4 ประสานการปฏิบัติกับผู้บังคับหน่วยในเรื่อง สถานที่ และระยะเวลา เพื่อชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) โดยมีขั้นตอนเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอและแปลผล ดังนี้

3.7.1 ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามข้อมูล ก่อนที่จะนำมาลงรหัส (code)

3.7.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

3.7.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.7.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

3.8.2 Pearson correlation เพื่อดูความสัมพันธ์ของปัจจัยตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเซอร์เชอร์เบิร์ก และตัวแปรตาม เพื่อดูความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ เวลาเข้ารับราชการ ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.8.3 One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (ยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัวต่อเดือน) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดน

ร้อยโท กมล สดมณี มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์” แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

4.1 ข้อมูลทั่วไป ซึ่งแบ่งออกเป็น

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.1.3 เกณฑ์การแปรผลคะแนนจากแบบสอบถาม
- 4.1.4 ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 4.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรในเชิงลึก
 - 4.1.5.1 ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยจูงใจ
 - 4.1.5.2 ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยค้ำจุน

4.2 การทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ของครอบครัว ต่อเดือน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่ต่างกัน

4.2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เวลารับราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของทหาร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.2.2 สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของทหารสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

4.1 ข้อมูลทั่วไป

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้แบบสอบถาม ถามข้อมูลจาก กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ จำนวน 206 คน ซึ่งจำแนก ตามลักษณะชั้นยศ เป็นนายทหารสัญญาบัตร จำนวน 8 คน นายทหารชั้นประทวน จำนวน 120 คน และพลทหารกองประจำการ จำนวน 78 คน รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะชั้นยศ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ได้แบบสอบถาม กลับคืน	คิดเป็น (%)
นายทหารสัญญาบัตร	17	8	8	100
นายทหารชั้นประทวน	246	120	118	98.30
พลทหารกองประจำการ	160	78	78	100
รวม	423	206	204	

จากตารางที่ 4.1 พบว่าแบบสอบถาม จำนวน 206 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 204 ชุด คิดเป็น 99.02 % โดย สำหรับ ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร และชั้นยศพลทหารกองประจำการ ได้กลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็น 100 (%) สำหรับ ชั้นยศนายทหารชั้นประทวนได้แบบสอบถามกลับคืนมาเพียง 98.30 (%)

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 204 คน มีอายุเฉลี่ย (\bar{X}) อยู่ที่ 28.4 ปี เวลารับราชการเฉลี่ย (\bar{X}) 7 ปี ส่วนใหญ่ จบการศึกษา อยู่ที่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย - อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 59.80 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่ โสด คิดเป็นร้อยละ 54.50 รายได้ของครอบครัวต่อเดือนส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 54.40 และมีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เฉลี่ย (\bar{X}) 9.6 เดือน

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

	นายทหารสัญญาบัตร	นายทหารชั้นประทวน	พลทหารกองประจำการ	รวม
จำนวน	8	118	78	204
อายุเฉลี่ย (ปี)	38.25	31.50	22.60	28.4
เวลารับราชการเฉลี่ย(ปี)	14.63	9.88	1.95	7.0
ระดับการศึกษาส่วนใหญ่	ปริญญาตรี- ปริญญาโท (50.00 %)	มัธยมศึกษาตอนปลาย - อนุปริญญา (82.20 %)	ประถมศึกษา- มัธยมศึกษาตอนต้น (64.10%)	มัธยมศึกษา ตอนปลาย-อนุปริญญา (59.80 %)
สถานภาพสมรสส่วนใหญ่	สมรส (50.0%)	สมรส (51.7%)	โสด (71.80%)	โสด (54.50%)
รายได้ของครอบครัวต่อเดือนส่วนใหญ่	15,001 บาทขึ้นไป (62.50%)	ต่ำกว่า 10,000 บาท (48.30%)	ต่ำกว่า 10,000 บาท (66.70%)	ต่ำกว่า 10,000 บาท (54.40%)
ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เฉลี่ย (เดือน)	15.50	10.69	7.41	9.6

จากตารางที่ 4.2 จากการแยกวิเคราะห์ตามชั้นยศ (Subgroup analysis) พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างในชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรจำนวน 8 คน มีอายุเฉลี่ย (\bar{X}) 38.25 ปี เวลารับราชการเฉลี่ย (\bar{X}) 14.63 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ถึงปริญญาโท สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนส่วนใหญ่ อยู่ที่ 15,001 บาทขึ้นไป และมีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เฉลี่ย (\bar{X}) 15.50 เดือน

2. กลุ่มตัวอย่างในชั้นยศนายทหารชั้นประทวนจำนวน 118 คน มีอายุเฉลี่ย (\bar{X}) 31.50 ปี เวลารับราชการเฉลี่ย (\bar{X}) 9.88 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย - อนุปริญญา สถานภาพ ส่วนใหญ่สมรส รายได้ของครอบครัวต่อเดือนส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 10,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เฉลี่ย (\bar{X}) 10.69 เดือน

3. กลุ่มตัวอย่างในชั้นยศพลทหารกองประจำการ จำนวน 78 คน มีอายุเฉลี่ย (\bar{X}) 22.60 ปี เวลารับราชการเฉลี่ย (\bar{X}) 1.95 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับประถม-มัธยมศึกษาตอนต้น สถานภาพส่วนใหญ่โสด รายได้ของครอบครัวต่อเดือนเฉลี่ยส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 10,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เฉลี่ย (\bar{X}) 7.41 เดือน

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าน้ำหนักของคะแนนสำหรับแปลผลการวิเคราะห์

การแปลผล	พิสัย	ตัวแปรต้น		ตัวแปรตาม
		ปัจจัยเชิงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ความพึงพอใจ
น้อยที่สุด/ต่ำที่สุด	1-1.8	19 – 34.20	26-46.80	10 – 18
น้อย/ต่ำ	1.81-2.60	34.39 – 49.40	47.06-67.60	18.10 – 26
ปานกลาง	2.61-3.40	49.59 – 64.60	67.86-88.40	26.10 – 34
มาก/สูง	3.41-4.20	64.79 – 79.80	88.66-109.20	34.10 – 42
มากที่สุด/สูงที่สุด	4.21-5	79.99 – 95	109.50 – 130	42.10 – 50

ตารางที่ 4.4 แสดงค่านำหนักของคะแนนเพื่อแปลผลการวิเคราะห์แยกในแต่ละปัจจัย

การแปลผล	พหุคูณ	ปัจจัยหัวใจ						ปัจจัยกลุ่ม					
		ความสำนึกในหน้าที่การงาน	การยอมรับนับถือ	ลักษณะงานที่ทำ	ความรับผิดชอบ	โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	ความก้าวหน้าส่วนตัว	นโยบายและการบริหาร	การควบคุมและบังคับบัญชา	สัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน	สภาพการทำงาน	ความมั่นคงในงาน	เงินเดือน
น้อยที่สุด	1-1.8	3-5.4	3-5.4	3-5.4	4-7.2	3-5.4	3-5.4	3-5.4	6-10.8	6-10.8	4-7.2	2-3.6	5-9
น้อย	1.81-2.6	5.43-7.8	5.43-7.8	5.43-7.8	7.24-10.4	5.43-7.8	5.43-7.8	10.86-15.6	10.86-15.6	7.24-10.4	3.6-5.2	9.05-13	
ปานกลาง	2.61-3.4	7.83-10.2	7.83-10.2	7.83-10.2	10.44-13.6	7.83-10.2	7.83-10.2	15.66-20.4	15.66-20.4	10.44-13.6	5.22-6.8	13.05-17	
มาก	3.41-4.2	10.23-12.6	10.23-12.6	10.23-12.6	13.64-16.8	10.23-12.6	10.23-12.6	20.46-25.2	20.46-25.2	13.64-16.8	6.82-8.4	17.05-21	
มากที่สุด	4.21-5	12.63-15	12.63-15	12.63-15	16.84-20	12.63-15	12.63-15	25.26-30	25.26-30	16.84-20	8.42-10	21.05-25	

4.1.4 ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรแบบภาพรวม

ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยปัจจัยจูงใจ มีจำนวนข้อคำถามที่ใช้ประเมินความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 ข้อคำถาม ปัจจัยค้ำจุน มีจำนวนข้อคำถามจำนวน 26 ข้อคำถาม และความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีจำนวน 10 ข้อคำถาม สำหรับการวิเคราะห์ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะปรากฏ ตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

	ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
จำนวนข้อคำถาม	19	26	10
คะแนนเต็ม	95	130	50
คะแนนต่ำสุด (min)	56	70	26
คะแนนสูงสุด max	88	116	50
ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	73.02	100.93	37.31
ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย (S.D.)	5.12	7.47	3.87

ข้อมูลจากตารางที่ 4.5 และตารางที่ 4.3 สามารถแปลผลการวิเคราะห์ ข้อมูลได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 73.02 คะแนน , 100.93 คะแนน ตามลำดับ
2. กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 37.31 คะแนน

4.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรในเชิงลึก

4.1.5.1 ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยจูงใจ

การศึกษาครั้งนี้ จำแนกปัจจัยจูงใจ ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ โอกาสความก้าวหน้า และการเจริญเติบโต ส่วนตัว ผ่านข้อคำถาม จำนวน 19 ข้อ เพื่อประเมินการให้ความสำคัญของแต่ละด้านของปัจจัยจูงใจของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ในแต่ละด้าน

	ความสำเร็จใน หน้าที่การงาน	การยอมรับ นับถือ	ลักษณะ งานที่ทำ	ความรับ ผิดชอบ	โอกาสเจริญเติบโต ในหน้าที่การงาน	การเจริญเติบโต ส่วนตัว
จำนวนข้อคำถาม	3	3	3	4	3	3
คะแนนเต็ม	15	15	15	20	15	15
คะแนนต่ำสุด (min)	10	6	6	9	4	6
คะแนนสูงสุด (max)	15	14	14	20	12	15
ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	13.43	10.14	10.65	17.56	9.59	11.66
ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย (S.D.)	1.33	1.38	1.61	2.13	1.42	1.81

ข้อมูลจากตารางที่ 4.6 และ ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน และด้านความรับผิดชอบ ที่ระดับมากที่สุด (\bar{x}) 13.43, 17.56 ตามลำดับ) ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านการเจริญเติบโตส่วนตัวที่ระดับมาก (\bar{x}) 10.65, 11.66 ตามลำดับ ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ในระดับปานกลาง (\bar{x}) 10.14, 9.59 ตามลำดับ

4.1.5.2 ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยค่าจูน

การศึกษาครั้งนี้ จำแนกปัจจัยค่าจูน ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ นโยบาย และการบริหาร การควบคุมและบังคับบัญชา สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในงาน และ เงินเดือนและค่าตอบแทน ผ่านข้อคำถาม จำนวน 26 ข้อ เพื่อประเมินการให้ความสำคัญของแต่ละด้านของปัจจัยค่าจูน ของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยค่าจูน (Hygiene factors)

	นโยบายและการบริหาร	การควบคุมและบังคับบัญชา	สัมพันธภาพในหน่วยงาน	สภาพการทำงาน	ความมั่นคงปลอดภัยในงาน	เงินเดือนและค่าตอบแทน
จำนวนข้อคำถาม	3	6	6	4	2	5
คะแนนเต็ม	15	30	30	20	10	25
คะแนนต่ำสุด (min)	6	14	16	10	2	12
คะแนนสูงสุด (max)	15	25	30	20	10	25
ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	10.42	20.84	24.65	16.40	7.97	20.64
ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย (S.D.)	1.50	1.94	2.75	2.13	1.43	2.99

จากตารางที่ 4.7 และ ตารางที่ 4.4 สามารถแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจูนในแต่ละด้าน ที่ระดับมากเท่ากันทุกปัจจัย

4.2 การทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ตาม สมมติฐาน

4.2.1 สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ของครอบครัว ต่อเดือนที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่ต่างกัน

4.2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เวลารับราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของทหาร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.2.2 สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของทหารสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

4.2.2.1 ชั้นยศ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ที่มีชั้นยศ แตกต่างกัน

ชั้นยศ	N	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย (S.D.)	สถิติทดสอบ
นายทหารชั้นสัญญาบัตร	8	39.87	2.64	F = 3.15 Sig = .004
นายทหารชั้นประทวน	118	36.61	3.98	
พลทหารกองประจำการ	78	38.11	5.53	

ตารางที่ 4.8 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างกลุ่มที่มีชั้นยศแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งจะมีการทดสอบรายคู่ ต่อไป ตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รายคู่ตามชั้นยศ

ชั้นยศ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับชั้นยศ		
		นายทหาร	นายทหาร	พลทหาร

		สัญญาบัตร	ชั้นประทวน	กองประจำการ
นายทหารสัญญาบัตร	39.87	-	3.26*	1.76
นายทหารชั้นประทวน	36.61	-3.26*	-	-1.50*
พลทหารกองประจำการ	38.11	-1.76	1.50*	-

จากตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบรายคู่ พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่าง ชั้นยศ นายทหารสัญญาบัตร และชั้นยศ นายทหารชั้นประทวน โดยชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้สูงกว่า ชั้นยศนายทหารชั้นประทวน และพบความแตกต่างระหว่างชั้นยศ นายทหารชั้นประทวน และชั้นยศพลทหารกองประจำการ โดยชั้นยศ พลทหารกองประจำการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สูงกว่ากลุ่มชั้นยศนายทหารชั้นประทวน

4.2.2.2 ระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัด

ชายแดนภาคใต้ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	N	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย (S.D.)	สถิติทดสอบ
ประถม – ม.ต้น	63	37.71	3.62	F = 2.28
ม.ปลาย - อนุปริญญา	122	36.89	4.05	Sig = 0.40
ปริญญาตรี - ปริญญาโท	19	38.68	3.13	

จากตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน

4.2.2.3 สถานภาพ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน

สถานภาพ	N	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย (S.D.)	สถิติทดสอบ
โสด	111	37.85	3.51	F = 3.15
สมรส	86	36.53	4.23	Sig = 0.45
หย่า/หม้าย	7	38.43	3.46	

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในกลุ่มที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน

4.2.2.4 รายได้ของครอบครัว/เดือน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน แตกต่างกัน

รายได้ของครอบครัว	N	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย (S.D.)	สถิติทดสอบ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	110	37.17	3.69	F = 0.98
10,001 – 15,000 บาท	58	37.90	3.54	Sig = 0.38
15,001 บาทขึ้นไป	34	36.85	4.79	

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในกลุ่มที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ต่างกัน

4.2.2.5 อายุ, เวลารับราชการ และระยะเวลารวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ , เวลารับราชการ และระยะเวลารวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ค่าสถิติ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้กับ		
	อายุ	เวลารับราชการ	ระยะเวลารวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
R ²	-0.12	-0.14	-0.06
Sig	0.079	0.053	0.409

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทั้ง 3 คู่ ระหว่างอายุ เวลารับราชการ และระยะเวลารวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้ Pearson correlation พบว่าไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างปัจจัยด้านอายุ เวลารับราชการ และระยะเวลารวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้ง 3 ปัจจัย

4.2.2.6 ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยก้ำจุน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้ำจุน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

	ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัด
--	--

	ชายแดนภาคใต้ กับ	
	ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน
R ²	0.48	0.51
Sig	0.00	0.00

จากตารางที่ 4.14 การทดสอบ พบว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 โดยระดับความสัมพันธ์เชิงบวกของปัจจัยจูงใจ เท่ากับ 0.48 และระดับความสัมพันธ์เชิงบวกของปัจจัยค้ำจุนมีระดับความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.51 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.2.2.7 ปัจจัยจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.15 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจทั้ง 6 ด้าน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

	ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กับ					
	ความสำเร็จใน หน้าที่การงาน	การยอมรับ นับถือ	ลักษณะ งานที่ทำ	ความรับ ผิดชอบ	โอกาสเจริญเติบโต ในหน้าที่การงาน	ความก้าวหน้า ส่วนตัว
R²	0.40	0.25	0.28	0.20	0.11	0.29
Sig	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	0.00

จากตารางที่ 4.15 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 6 ด้าน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ปัจจัยเดียว ที่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ที่เหลือ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด เท่ากับ 0.40 ส่วนปัจจัยด้านการเจริญเติบโตส่วนตัว ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.29 , 0.28, 0.25 และ 0.20 ตามลำดับ

4.2.2.8 ปัจจัยค่าจูน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูน ทั้ง 6 ด้าน กับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้						
กับ						
	นโยบายและ การบริหาร	การควบคุมและ บังคับบัญชา	สัมพันธ์ภาพใน หน่วยงาน	สภาพการ ทำงาน	ความมั่นคง ปลอดภัยในงาน	เงินเดือน และ ค่าตอบแทน
R²	0.34	0.26	0.34	0.29	0.17	0.29
Sig	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00

จากตารางที่ 4.16 การทดสอบ พบว่า ปัจจัยค่าจูนทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ทุกปัจจัย โดยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร และปัจจัยด้านสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุดเท่ากัน คือ 0.34 รองมาคือ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากันคือ 0.29 ปัจจัยด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์ในระดับ 0.26 ส่วนปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ ต่ำสุด คือ 0.17

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหาร และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหาร จากวัตถุประสงค์ข้างต้นได้แบ่งเป็นวัตถุประสงค์ย่อยอีก 2 ประการ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อใช้ทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ สรุปผลได้ดังนี้

5.1 อภิปรายผลข้อมูลทั่วไป

ประชากรที่ศึกษาคือทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ มีจำนวน 423 คน โดยกลุ่มตัวอย่างคำนวณหาขนาดได้จากสูตรของ ยามาเน่ มีจำนวน 206 คน โดยสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 206 แยกตามลักษณะชั้นยศ เป็นนายทหารสัญญาบัตรนายทหารสัญญาบัตร จำนวน 8 คน นายทหารชั้นประทวน จำนวน 120 คน และพลทหารกองประจำการ จำนวน 78 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 204 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.02 โดย สำหรับกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร และพลทหารกองประจำการ ได้กลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับกลุ่มนายทหารชั้นประทวน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาเพียง 118 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.3

ร้อยโท กมล สดมณี มหาวิทยาลัยบูรพา ภัณฑาคาร

5.2 ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 204 คน ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 73.02 โดยพบว่า ปัจจัยจูงใจที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญสูงสุดที่สุด คือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 17.56 และปัจจัยจูงใจที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่ำที่สุดคือ ปัจจัยจูงใจด้าน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 9.59

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุนในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 100.93 เบี่ยงเบนเฉลี่ย โดยพบว่า ปัจจัยค้ำจุนที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญสูงสุดที่สุด คือปัจจัยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 24.65 และปัจจัยค้ำจุนที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่ำที่สุด คือ ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน มีค่าเฉลี่ย 7.97

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ที่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 37.31

เมื่อทำการแปรผลวิเคราะห์ค่าน้ำหนักของคะแนนในแต่ละปัจจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านลักษณะงานที่ทำ และความก้าวหน้าส่วนตัว ในระดับมาก และให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ และโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยค้ำจุน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญทุกปัจจัยที่ระดับมากทุกปัจจัย

5.3 การทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 สมมติฐาน 1 จากการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า

5.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ของ ครอบครัวต่อเดือน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่แตกต่างกัน พบว่าปัจจัยด้าน ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่แตกต่างกัน มีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้านยศ โดยพบว่า กลุ่มชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มากกว่ากลุ่มชั้นยศนายทหารชั้นประทวน และกลุ่มชั้นยศพลทหาร กองประจำการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มากกว่ากลุ่มชั้นยศ

นายทหารชั้นประทวนโดยไม่พบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร กับกลุ่มชั้นยศพลทหารกองประจำการ

5.3.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เวลารับราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหาร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ เวลารับราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของทหารทั้ง 3 ปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

5.3.2 สมมติฐาน 2 จากการศึกษา ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด เท่ากับ 0.40 ส่วนปัจจัยด้านการเจริญเติบโตส่วนตัว มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.29 ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.28 ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.25 และด้านความรับผิดชอบมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.20 ตามลำดับ ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า ระหว่าง ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุดเท่ากัน คือ 0.34 รองมาคือ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากันที่ 0.29 ด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์ในระดับ 0.26 ส่วนด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่าสัมประสิทธิ์ ต่ำสุด เท่ากับ 0.17

5.4 การอภิปรายผล

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์นี้ สามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

5.4.1 จากการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านชั้นยศ เพียงปัจจัยเดียวที่มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ และปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ เวลารับราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

ชรัช ปานสุวรรณ (2540) และณรงค์ชัย ไวยอาภา(2539) ได้ศึกษาว่า ชั้นยศที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ วรรณา คุณชัยพานิชย์ (2540) ที่กล่าวว่า ตำแหน่งหน้าที่การงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจอธิบายได้ว่าในกลุ่มอาชีพข้าราชการทหารและตำรวจนั้น เป็นกลุ่มอาชีพที่มีการแบ่งชั้นในเรื่องของตำแหน่งงานกันอย่างชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับทางเอกชน จึงส่งผลให้ชั้นยศที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

5.4.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์กพบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ ดังนี้

5.4.2.1 ปัจจัยจูงใจ พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุดคือ 0.40 และปัจจัยด้าน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงานมีค่าสัมประสิทธิ์ต่ำสุด คือ 0.11 อาจอธิบายได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือ 0.40 อาจอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้งานที่ตนได้รับมอบหมายนั้นเสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายของทั้งตนเองและองค์กร สอดคล้องกับ ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 73 - 74) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนต้องการใ้งานของตนประสบความสำเร็จ ความรู้สึกประสบความสำเร็จเช่นนี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ เชื่อมั่นว่าตนสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากงานได้ ทำให้รู้สึกคาดหวังว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ฐานะ หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน จากหน่วยงานด้วยระบบการพิจารณาผลงานอย่าง เป็นธรรม ซึ่งเป็นไปตามที่ Lock (1976) ที่ได้วิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) นั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือการมีโอกาสที่จะได้รับพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป และจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ Luthans and Davis (1987:111) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงานว่า เป็นความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน (complex relationship) คือ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่การได้รางวัล และถ้าพนักงานรับรู้ว่ามีรางวัลที่ได้มานั้นเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำไป พนักงานจะรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร เพิ่มขึ้น และเพิ่มความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น โดยมีอิทธิพลจากการรับรู้ระบบการให้รางวัลอย่างยุติธรรมขององค์กรเข้ามามีผลด้วย (importance equitable reward)

2) ปัจจัยด้านโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงานมีค่าสัมประสิทธิ์ ต่ำสุด คือ 0.11 อาจอธิบายได้ว่าในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการทหารชั้นประทวน ซึ่งมีโอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือเปลี่ยนแปลงสถานะการทำงานในทางที่ดีกว่าเดิมน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับ กลุ่มนายทหารสัญญาบัตร และในส่วนของกลุ่มพลทหารกองประจำการนั้นมีเวลารับราชการเพียง 2 ปี ก็ปลดประจำการซึ่งก็ไม่มีโอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือเปลี่ยนแปลงสถานะการทำงานในทางที่ดีกว่าเดิมเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่า ปัจจัยด้านชั้นยศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ แตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มนายทหารชั้นประทวนนั้นมีโอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือเปลี่ยนแปลงสถานะ การทำงานในทางที่ดีกว่าเดิมจึงส่งผลให้ปัจจัยด้านโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงานมีค่าสัมประสิทธิ์ ต่ำสุด

5.4.2.2 ปัจจัยค้ำจุน พบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานมีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือ 0.34 และด้านความมั่นคงปลอดภัยในงานมีค่าสัมประสิทธิ์ ต่ำสุดคือ 0.17 อาจอธิบายได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน อาจอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นั้นมีความต้องการความชัดเจนในเรื่องแนวทางการทำงาน และการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อตนเองทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุความสำเร็จ

2) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน อาจอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นกลุ่มข้าราชการทหาร ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่เสี่ยงต่ออันตรายจึงได้รับการปลูกฝังในเรื่อง มีความรักใคร่ สามัคคี และเป็นห่วงเป็นใยในสวัสดิภาพซึ่งกันและกันส่งผลให้ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานมีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 73) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ว่าเป็นวิธีการและกิจกรรมที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ มาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ และแมคคิลเลนด์ ต่างมีความเห็นตรงกันว่ามนุษย์ทุกคนต่างต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพื่อต้องการที่จะมีเพื่อน มีกลุ่ม เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม และเป็นที่ยื่นชอบของเพื่อน สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นๆ ที่เป็นมิตรและมีความร่วมมือที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดี จึงส่งผลให้ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด

3) ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ ต่ำสุด คือ 0.17 อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นข้าราชการทหาร ซึ่งทำให้เกิดความมั่นคงของอาชีพ เนื่องจากเป็นข้าราชการ โดยต่างเชื่อมั่นว่าตราบาคที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และผลงานได้มาตรฐานก็

จะสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป จึงส่งผลให้ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ ต่ำที่สุดความมั่นคงปลอดภัยในงาน ตามนิยามศัพท์ของการศึกษารั้งนี้

5.4.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของทหารใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับสูง กล่าวคือ มีความพึงพอใจมาก (ตารางที่ 4.5) ทำให้อนุมานได้ว่า อาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ทหารยังคงปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยไม่พบการขอย้ายออกนอกพื้นที่และเมื่อพิจารณาความสำคัญของปัจจัยในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้สามารถอนุมานได้ว่า สาเหตุที่ทหารไม่ขอย้ายออกจากพื้นที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องมาจากความมั่นคงปลอดภัยไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของทหารใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มากนัก ในทางตรงกันข้าม ความรับผิดชอบที่มีต่อประเทศชาติ และประชาชน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของทหารใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในระดับสูง

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับกองทัพใน 2 ประเด็นหลัก คือ

5.5.1.1 กองทัพอควรดำเนินนโยบายในการเพิ่มพูนขวัญ และกำลังใจในกลุ่ม ชั้นยศนายทหารชั้นประทวน

5.5.1.2 กองทัพอควรดำเนินการกำหนดแผนเป้าหมายของงานให้ชัดเจน และง่ายต่อการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว เนื่องจากความสำเร็จของงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมากของทหารในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.5.2.1 ควรมีการขยายผลการศึกษาไปยังหน่วยทหารอื่น ที่มีลักษณะ (characteristic) ต่างจากหน่วยทหารในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้สามารถสรุปผลการศึกษาในวงกว้างได้ (general popular)

5.5.2.2 การเก็บข้อมูล ควรมีระยะเวลาอย่างเหมาะสม และเก็บในห้วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่ เพื่อให้ได้ผลสำรวจที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

D

บรรณานุกรม

B

ร้อยโท กมล สดมณี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

U

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กองอนุศาสนาจารย์ กรมกิจการพลเรือนพลเรือนทหารบก. (2541). **วิชาการศาสนา และศีลธรรม** (พิมพ์ครั้งที่ 23). กรุงเทพมหานคร.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2527). **ความพอใจในการทำงานและปัญหาการวัดความพอใจในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเชิด ภิญโญนต์พงษ์. (2527). **การทดสอบแบบอิงเกณฑ์:แนวคิดและวิธีการ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร.: โรงพิมพ์ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร.: โรงพิมพ์ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พงศ์ หรดา. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. ม.ป.ศ.
- มยุรา วงษ์สันต์ (อาอิชะห์ มุนีร์). (2546). **รู้จักอิสลาม**. กรุงเทพมหานคร.: พิมพ์โดย สภายุวมุสลิมโลก สำนักงานประเทศไทย.
- มูลนิธิอับดุลเราะห์มานกอเซ็มอนุสรณ์. (ม.ป.ป.). **มารู้จักอิสลาม-มุสลิมกันเถอะ**. ผู้แต่ง.
- โมหัมมัด อับดุลกาดีร์. (ม.ป.ป.). **ความเข้าใจ เรื่องศาสนาอิสลามและชาวไทยมุสลิมเบื้องต้นใน 4 จังหวัดภาคใต้**. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2541). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ยะผาด วิวัฒน์พงษ์. (2549). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- รัตนา ศิริพานิช. (2533). **หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พับบลิชซิง.

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สามลดา.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรชาติ บำรุงสุข. (2547). **วิกฤติใต้: ผู้ด้วยยุทธศาสตร์และปัญญา**. กรุงเทพมหานคร: อมิเนท กรุ๊ป.
- อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว. (2548). **ถอดรหัสเบอร์ซาตูปัตตานี**. กรุงเทพมหานคร: นาครมีเดีย.

วิทยานิพนธ์

- ไกรพุดี กิระจินดา. (2541). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบรีอระบบและองค์การที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแบบรีอระบบ ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิรวัดน์ อุดมสุด. (2540). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำรวจนคราธิวาส**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เจนยุทธ์ ปาระกุล. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของครูสอนในเรือนจำและทัณฑสถาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชรัช ปานสุวรรณ. (2540). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนนายทหารสัญญาบัตรหลักของกองทัพไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ณรงค์ชัย ไวยอาภา. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำรวจสงขลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา. สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณา คุณชัยพานิชย์. (2540) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- วัฒนา ไกรนุกูล. (2540). **ขวัญของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคใต้ของประเทศไทย.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศรีรัช เกตุเมือง. (2537). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ครูอาสาสมัครการศึกษา
นอกระบบโรงเรียนในเขตพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.** วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมเกียรติ แสงรุ่ง. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน ศึกษากรณี
ข้าราชการกรมที่ดินในภาคใต้.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมภพ สัมภาวะผล. (2545). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานดีบีเอส ไทยทูลจำกัด(มหาชน).**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุชน ศรีสุวรรณ. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ที่ใช้ระบบ
เครื่องโทรไปรษณีย์อัตโนมัติ : กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานของที่ทำการไปรษณีย์สังกัด
สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์เขต 6.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยา
การจัดการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุรัตน์ จันทร์ศรี. (2546). **ความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
อากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4.** วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กฤตยา อาชวนิจกุล, กุลภา วจนสาระ, และหทัยรัตน์ เสียงดั่ง. ความรุนแรงและความตายภายใต้
นโยบายรัฐ : กรณีสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2550, จาก
<http://www.ipsr.mahidol.ac.th/content/home/conferencell/article12.htm>
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ตำรวจขอย้าย(ภาคใต้). สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2550, จาก
<http://www.pantown.com/board.php?id=21673>
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คณะศึกษาศาสตร์วิทยาเขตปัตตานี. ไฟใต้จุดการศึกษา 3 จชต.
สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2550, จาก <http://www.muslimcampus.com>

สุรชาติ บำรุงสุข. การก่อความไม่สงบในภาคใต้ของไทย. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2550, จาก

<http://www.bloggang.com/viewblog>

อดิษฐ์ โภธารามิก. ข่าวปฏิรูปการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2550, จาก

http://www.thaiedresearch.org/thaied_news/index1.php?id=24223

อับดุล อายิ อาแวสื่อแหม. โฟกัสภาคใต้: ไฟใต้ลามเข้าสู่ระบบเบงก์ เทียวสงขลาสวนกระแส

สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2550, จาก

[http://www.focuspaktai.com/index.php?file=news&obj=news.view\(id=4280\)](http://www.focuspaktai.com/index.php?file=news&obj=news.view(id=4280))

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Dessler Gary. (1980). **Improving Performance at Work** . Virginia: Prentice Hall.

Hellriegel Don and John W.Slocum, jr. (2004). **Organizational Behavior** (10 th ed.). Canada: South-Western Thomson.

Luthans Fred and Keith Davis. (1987). **Human Behavior: Organizational Behavior**. Singapore: McGraw-Hill.

Morgan Clifford T., Richard A. King and Nancy M. Robinson. (1984). **Introduction to Psychology** (6 th ed.). Singapore: McGraw-Hill.

Newstrom John W. (2005). **Organizational Behavior :Human Behavior at work** (12 th ed.). New York: McGraw-Hill.

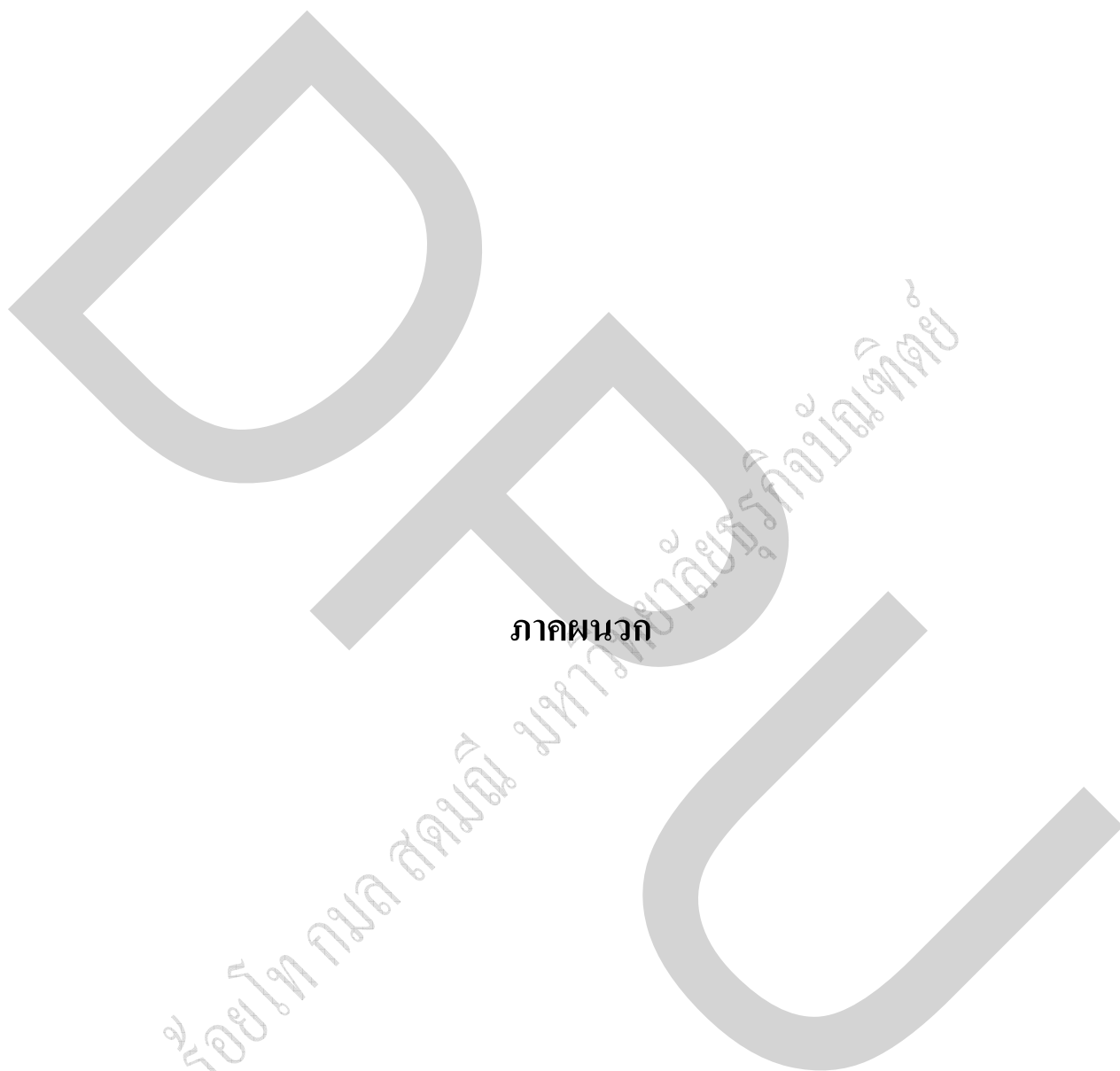
Schermerhorn J. , Hunt J. , Osborn R. (2005). **Organizational Behavior** (9 th ed.). Sydney: McGraw-Hill.

Snyderman Barbara bloch. (1959). **The Motivation to Work** (2 nd ed.). New York: John Wiley & Sons.

ELECTRONIC SOURCES

Wikipedia the free encyclopedia. (2006, 5 October). Job Satisfaction and Motivation.

Retrieved December 25, 2007, from <http://www.wikipedia.com>



ภาคผนวก

ร้อยโท กมล สดมณี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

รื้อยโท กมด สดมณึ มหาวิทยาลัยบูรหัดยัณญัตยั

ผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบวัดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

เรียน ท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่เคารพ

ด้วย กระผม ร้อยโท กมล สดมณี นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการโครงการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ และขณะนี้อยู่ในระหว่างพัฒนาเครื่องมือวิจัย คือแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นข้าราชการในระดับ 7 ขึ้นไป/ข้าราชการทหารยศพันโท ขึ้นไป เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านสละเวลาอันมีค่ายิ่ง กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ ที่แนบมาพร้อมกันนี้

กระผม ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ สำหรับความกรุณาที่ได้รับจากท่าน
ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

ร้อยโท

(กมล สดมณี)

นักศึกษาระดับปริญญาโท

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอกการจัดการโครงการ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่วนที่ 1

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ไว้ 3 ประการ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์
 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อใช้ทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์
 3. เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางให้กับผู้บังคับบัญชา ในการปรับปรุง พัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของทหารในสังกัด กองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์
- คำชี้แจงนิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานเป็นความสุข ความภูมิใจของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน และได้รับผลตอบแทนคือความพึงพอใจที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน
2. แรงจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ
3. พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และบางอำเภอในจังหวัดสงขลา
4. ปัจจัยค้ำจุน(Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำโดยตรงตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอส์เบอร์ก (Herzberg) ประกอบด้วย
 - 4.1 นโยบายและการบริหาร ความชัดเจนและจุดเน้นของนโยบายในการบริหารงานภายในหน่วย หมายถึง แนวทางวิธีการทำงานที่มีระบบระเบียบ มีความยุติธรรม และการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อทุกคนในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 4.2 การควบคุมบังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ด้วยความมีเหตุผล และยุติธรรม รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน สอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 4.3 สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง สัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นภายในหน่วยงาน โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถให้ความช่วยเหลือ และความร่วมมือระหว่างกันทั้งในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและต่างหน้าที่กัน

4.4 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ ความชื้น แสง เสียง ที่ส่งผลต่อการทำงาน

4.5 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความแน่นอน ความคงทนของตำแหน่งหน้าที่ และความเชื่อมั่นว่าตราบดีที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และผลงานได้มาตรฐานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป

4.6 เงินเดือน และค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนต่างๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น เบี้ยเลี้ยง

5. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยตรง ตาม ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) ประกอบด้วย

5.1 ความก้าวหน้าส่วนตัว หมายถึง การได้รับโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน

5.2 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีลักษณะท้าทายตรงกับความรู้ความสามารถความถนัดเพียงใด

5.3 ความสำเร็จในหน้าที่การงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของทั้งตนเองและองค์กร

5.4 การยอมรับนับถือ หมายถึง การแสดงออกของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และบุคคลอื่นๆ ที่ยอมรับในความรู้ความสามารถและยกย่องชมเชยเมื่อทำงานเสร็จ

ส่วนที่ 2

คำชี้แจง ตามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ – นามสกุล.....

ตำแหน่ง

สังกัด หน่วยงาน..... กระทรวง.....

ส่วนที่ 3

คำชี้แจง ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารใน สังกัดกองพลทหารราบที่ 2 กองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์

1. กรุณาพิจารณาว่าข้อความในข้อ 1-50 วัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ดังนี้
 - จดเครื่องหมาย ในช่อง +1 ถ้าท่านแน่ใจ ว่าคำถามข้อนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 - จดเครื่องหมาย ในช่อง 0 ถ้าท่านแน่ใจ ว่าคำถามข้อนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
 - จดเครื่องหมาย ในช่อง -1 ถ้าท่านแน่ใจ ว่าคำถามข้อนั้นวัดได้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
2. กรุณาพิจารณาว่าคำถามแต่ละข้อมีความหมายทางบวกมากกว่าอีกด้านหนึ่ง โดย
 - จดเครื่องหมาย ในช่อง + ถ้าพิจารณาว่าข้อความนั้นมีความหมายในทางบวกมากกว่า
 - จดเครื่องหมาย ในช่อง - ถ้าพิจารณาว่าข้อความนั้นมีความหมายในทางลบมากกว่า
3. ผู้วิจัยขอให้คำนึงส่วนที่ 2 ที่ต้องการวัดมีจำนวน 50 ข้อคำถาม ประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจได้แก่ ความสำเร็จในงาน (ข้อ 1- 4) , การยอมรับนับถือ(ข้อ 5- 7) ลักษณะงานที่ทำ (ข้อ 8 - 10) ความรับผิดชอบ (ข้อ 11- 14) , โอกาสความก้าวหน้า (ข้อ 15- 17) , การเจริญเติบโตส่วนตัว(ข้อ 18- 20) และ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบาย และการบริหาร(ข้อ 21- 23) , การควบคุมบังคับบัญชา (ข้อ 24- 29) สัมพันธภาพในหน่วยงาน(ข้อ 30- 35) , สภาพการทำงาน (ข้อ 36- 39), ความมั่นคงปลอดภัยในงาน(ข้อ 40- 45) , เงินเดือนและค่าตอบแทน(ข้อ 46- 50)

และเป็นคำถามเชิงบวก 39 ข้อประกอบด้วยข้อคำถามข้อที่ 1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50

คำถามเชิงลบ 11 ข้อประกอบด้วยข้อคำถามข้อที่ 3, 7, 9, 17, 23, 26, 28, 34, 40, 41, 42

นิยาม	ข้อความ	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์			ความหมาย	
		สอดคล้อง + 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ สอดคล้อง -1	ทางบวก +	ทางลบ -
ความสำเร็จในหน้าที่การงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับ เสร็จสิ้นและประสบ ความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย ของทั้งตนเองและองค์กร	ปัจจัยเชิงใจ <u>ความสำเร็จในงาน (ข้อ 1- 4)</u> 1. การกิจการออกลาดตระเวนและ การตั้งด่านเฝ้าระวังของท่าน สามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิด เหตุการณ์รุนแรงในพื้นที่ ที่ท่านดูแล รับผิดชอบอยู่ได้					
	2. ท่านมีความสามารถที่จะคุ้มครอง และป้องกันอันตรายไม่ให้เกิดกับ พระภิกษุ และครู ในพื้นที่ ที่ท่าน รับผิดชอบได้					
	3. ตามความเห็นของท่าน ท่านคิดว่า ท่านยังปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่ดีพอ					
	4. ท่านคิดว่าท่านสามารถปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างดีบรรลุผลตามที่ กองทัพบกตั้งไว้					
การยอมรับนับถือ หมายถึง การแสดงออกของผู้ที่ เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และบุคคลอื่นๆ ที่ยอมรับใน ความรู้ความสามารถและยก ย่องชมเชยเมื่อทำงานเสร็จ	<u>การยอมรับนับถือ(ข้อ 5- 7)</u> 5. ท่านรู้สึกว่ประชาชนในพื้นที่ มี ความอบอุ่นใจเมื่อมีหน่วยของท่าน อยู่ในพื้นที่					
	6. ขณะที่ท่านตั้งด่าน หรือเข้าไป ตรวจค้นพื้นที่ต้องสงสัย ประชาชน ในพื้นที่จะให้ความร่วมมือกับท่าน เป็นอย่างดี					
	7. ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ท่าน พบว่าประชาชนในพื้นที่แสดง อาการไม่เป็นมิตรกับท่าน					

นิยาม	ข้อความถาม	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์			ความหมาย	
		สอดคล้อง + 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ สอดคล้อง -1	ทางบวก +	ทางลบ -
ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีลักษณะที่พ้องตรงกับความรู้อาจมีความสามารถความถนัดเพียงใด	ลักษณะงานที่ทำ (ข้อ 8 - 10) 8. ท่านคิดว่าทักษะที่ได้จากการฝึก มีประโยชน์และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้อย่างดี					
	9. ท่านคิดว่าท่านได้รับการฝึกทักษะที่ไม่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เลย					
	10. ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสบายใจทั้งนี้ เป็นผลจากที่ท่านได้รับการฝึกมาเป็นอย่างดี					
ความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง	ความรับผิดชอบ (ข้อ 11- 14) 11. ทุกครั้งที่ออกปฏิบัติหน้าที่ท่านจะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้มอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
	12. ในภาระกิจการตั้งด่านเฝ้าระวังท่านจะไม่ยอมให้มีสิ่งผิดกฎหมายหรืออาวุธ เข้ามาในพื้นที่ของท่านเลย					
	13. ท่านจะไม่ยอมให้วัด มัสยิดหรือโรงเรียน ที่ท่านคุ้มครองอยู่ได้รับความเสียหาย					
	14. ระหว่างการลาดตระเวนพื้นที่ท่านจะปฏิบัติอย่างดีที่สุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในชุดลาดตระเวนของท่านปลอดภัย					

นิยาม	ข้อความถาม	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์			ความหมาย	
		สอดคล้อง + 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ สอดคล้อง -1	ทางบวก +	ทางลบ -
โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่ การทำงาน หมายถึงโอกาสใน การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง หรือเปลี่ยนแปลง สถานะ การทำงานในทางที่ ดีกว่าเดิม	โอกาสความก้าวหน้า (ข้อ 15- 17) 15. ท่านคิดว่า ผลจากการไปปฏิบัติ หน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านได้รับการเลื่อนยศที่ สูงขึ้น					
	16. ท่านคิดว่า ผลจากการไปปฏิบัติ หน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านได้เปลี่ยนงานไป ทำงานในตำแหน่งที่ดีขึ้นสบายขึ้น					
	17. ท่านคิดว่า การไปปฏิบัติหน้าที่ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่ ส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การ งานของท่าน					
ความก้าวหน้าส่วนตัว หมายถึง การได้รับโอกาสให้ ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ของคนในการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้ เพิ่มพูนความรู้และ ประสบการณ์ในการทำงาน	การเจริญเติบโตส่วนตัว(ข้อ 18- 20) 18. ท่านคิดว่า ผลจากการไปปฏิบัติ หน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการ เสนอชื่อให้ได้รับบำเหน็จ ความชอบ 2 ชั้นในปีถัดไป					
	19. ท่านคิดว่า ผลจากการไปปฏิบัติ หน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านได้รับการเลื่อน ตำแหน่งที่ง่ายขึ้น					
	20. ท่านคิดว่า การไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้นทำให้ ท่านมีความรู้และประสบการณ์เพิ่ม มากขึ้น					
นโยบายและการบริหาร ความชัดเจนและจุดเน้นของ นโยบายในการบริหารงาน ภายในหน่วย หมายถึง แนวทางวิธีการทำงานที่มี	ปัจจัยสำคัญ <u>นโยบาย และการบริหาร(ข้อ 21- 23)</u> 21. ท่านได้รับการชี้แจงระเบียบ คำสั่งในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่าง					

นิยาม	ข้อคำถาม	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์			ความหมาย	
		สอดคล้อง + 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ สอดคล้อง -1	ทางบวก +	ทางลบ -
ระบบระเบียบ มีความ ยุติธรรม และการปฏิบัติของ ผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อทุกคน ในหน่วยงาน เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็น ไปอย่างมี ประสิทธิภาพ	สม่ำเสมอ					
	22. ท่านมีความเข้าใจและทราบ เหตุผลของการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นอย่างดี					
	23. ท่านรู้สึกสับสนกับคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาที่ปรับเปลี่ยนอยู่ ตลอดเวลา					
การควบคุมบังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติของ ผู้บังคับบัญชา ด้วยความมี เหตุผล และยุติธรรม รวมถึง การยอมรับความคิดเห็นใน การปฏิบัติงาน สอนงานแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา	การควบคุมบังคับบัญชา (ข้อ 24- 29)					
	24. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านในการ ปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้ เป็นอย่างดี					
	25. ผู้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์และทำให้ท่านปฏิบัติ หน้าที่ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น					
	26. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่มีความ เข้าใจถึงสถานการณ์ความเป็นจริงที่ เกิดในพื้นที่เลย					
	27. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการ มอบหมายงานให้ท่านและเพื่อน ปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรมและทั่วถึง ดี					
	28. ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาของ ท่านควรปรับปรุงวิธีการหรือแนว ทางการออกคำสั่งในการปฏิบัติ หน้าที่ให้ดีกว่าที่เคยเป็น					
	29. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการปฏิบัติ หน้าที่ท่านจะได้รับคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์จากผู้บังคับบัญชาด้วยดี เสมอมา					
สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง สัมพันธภาพอันดี	สัมพันธภาพในหน่วยงาน(ข้อ 30- 35)					

นิยาม	ข้อความถาม	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์			ความหมาย	
		สอดคล้อง + 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ สอดคล้อง -1	ทางบวก +	ทางลบ -
กับบุคคลอื่นภายใน หน่วยงาน โดยไม่มีการแบ่ง พรรคแบ่งพวก สามารถให้ ความช่วยเหลือ และความ ร่วมมือระหว่างกันทั้งใน หน้าที่ที่เกี่ยวข้องและต่าง หน้าที่กัน	30. ท่านมีความรู้สึกอุ่นใจทุกครั้ง เมื่อทราบว่าท่านมิได้ปฏิบัติหน้าที่ ตามลำพังคนเดียวในชุดปฏิบัติการ ของท่านมีความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกัน และกันเป็นอย่างดี					
	31. ในชุดปฏิบัติการของท่านมีความ ไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
	32. ในชุดปฏิบัติการของท่านมีการ ร่วมกันวางแผนปรึกษาเพื่อหา แนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้ง่าย และปลอดภัยขึ้น					
	33. ในชุดปฏิบัติการของท่าน สามารถให้ความช่วยเหลือซึ่งกัน และกันได้หากเกิดการปะทะขึ้นใน ระหว่างปฏิบัติหน้าที่					
	34. เมื่อเกิดการปะทะขึ้น คนในชุด ปฏิบัติการของท่านทุกคนจะ พยายามเอาตัวรอดแทนที่จะคอยช่วย เพื่อน					
	35. ในชุดปฏิบัติการของท่านนั้นทุก คนต่างให้ความเคารพและให้เกียรติ ซึ่งกันและรักกันเหมือนพี่น้อง					

นิยาม	ข้อความ	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์			ความหมาย	
สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ ความชื้น แสง เสียง ที่ส่งผลต่อการทำงาน	<u>สภาพการทำงาน (ข้อ 36-39)</u> 36. หากท่านได้กลั่นกรองการณในที่มีจะทำให้ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางคืนได้อย่างมั่นใจ					
	37.ทางราชการได้แจกจ่ายอาวุธประจำกายให้ท่านเพื่อใช้ป้องกันตัวได้อย่างทั่วถึงโดยท่านไม่จำเป็นต้องจัดหาเพิ่มเติม					
	38. อาคารที่พัก เช่น โรงนอน ห้องน้ำ มีสภาพที่ตีเหมาะแก่การใช้งานเป็นอย่างดี					
	39. ท่านคิดว่าทางราชการควรมีการแจกจ่ายเสื้อเกราะ หรือสิ่งอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้ท่านมีความปลอดภัยเพิ่มขึ้น					
ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความแน่นอน ความคงทนของตำแหน่งหน้าที่ และความเชื่อมั่นว่าตราบใดที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และผลงานได้มาตรฐานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป	<u>ความมั่นคงปลอดภัยในงาน(ข้อ 40-45)</u> 40. หากมีการปรับเปลี่ยนผู้บังคับกองพัน จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของท่านนั้นแย่ลงกว่าเดิม					
	41. หากมีการปรับเปลี่ยนผู้บังคับกองร้อย จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของท่านแย่ลงกว่าเดิม					
	42. หากมีการปรับเปลี่ยนผู้บังคับหมวด จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของท่านแย่ลงกว่าเดิม					
	43. เมื่อจบภารกิจใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ท่านมีความเชื่อมั่นว่าท่านจะได้รับสิ่งที่ดีในชีวิตท่าน					

นิยาม	ข้อความ	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์			ความหมาย	
	44. เมื่อจบภารกิจใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านมีความเชื่อมั่น และมั่นใจในการทำงานในที่ต่างๆเพิ่มขึ้น					
	45. ท่านคิดว่าเงินเดือน และเบี้ยเลี้ยงที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมคืออยู่แล้ว					
เงินเดือน และค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนต่างๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น เบี้ยเลี้ยง	เงินเดือนและค่าตอบแทน(ข้อ 46-50) 46. ขณะที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยงของท่านได้รับตรงตามกำหนดทุกครั้งไม่คาดเคลื่อนเลย					
	47. ท่านคิดว่าท่านควรที่จะได้รับเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปัจจุบัน					
	48. ท่านคิดว่าท่านควรได้รับเงินเพิ่มพิเศษสู้รบ (พสร.) เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
	49. ครอบครัวของท่านมีความสุขดี ไม่มีความเดือดร้อนเรื่องการเงิน ในระหว่างที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้					
	50. หากท่านได้รับอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ท่านคิดว่า สิ้นไหม, เบี้ยประกันภัยต่างๆที่ทางราชการ กำหนดให้ นั้นมีความเหมาะสมดี					

ส่วนที่ 4

คำชี้แจง ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่2 กองพันทหารราบที่1 รักษาพระองค์

2. กรุณาพิจารณาว่าข้อความในข้อ 1-10 วัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ดังนี้

- จดเครื่องหมาย ในช่อง +1 ถ้าท่านแน่ใจ ว่าคำถามข้อนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

- จดเครื่องหมาย ในช่อง 0 ถ้าท่านแน่ใจ ว่าคำถามข้อนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หรือไม่

- จดเครื่องหมาย ในช่อง -1 ถ้าท่านแน่ใจ ว่าคำถามข้อนั้นวัดได้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2. กรุณาพิจารณาว่าคำถามแต่ละข้อมีความหมายทางบวกมากกว่าอีกด้านหนึ่ง โดย

- จดเครื่องหมาย ในช่อง + ถ้าพิจารณาว่าข้อความนั้นมีความหมายในทางบวกมากกว่า

- จดเครื่องหมาย ในช่อง - ถ้าพิจารณาว่าข้อความนั้นมีความหมายในทางลบมากกว่า

นิยาม	ข้อความ	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์			ความหมาย	
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ สอดคล้อง -1	ทางบวก +	ทางลบ -
ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ทิศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานเป็นความสุขความภูมิใจของบุคคลที่เกิดจากการทำงานและได้รับผลตอบแทนคือความพึงพอใจที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน	1. ระหว่างที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ท่านรู้สึกกังวลใจเพียงใด					
	2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจต่อการไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เพียงใด					
	3. ท่านมีความเครียดระหว่างปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เพียงใด					
	4. หากท่านต้องการกลับไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อีกครั้ง ท่านเต็มใจไปมากน้อยเพียงใด					
	5. ท่านคิดว่าตัวท่านมีส่วนทำให้ปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้บรรลุผลสำเร็จเพียงใด					
	6. ตัวท่านคือองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ลดความรุนแรงลง					
	7. ท่านมีความสุขระหว่างปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้					
	8. ท่านคิดว่าพื้นที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องการให้ท่านไปปฏิบัติหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใด					
	9. การไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ทำให้ท่านรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองมากน้อยเพียงใด					
	10. ท่านไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อต้องการให้ประเทศไทยเกิดความเป็นปึกแผ่น					

ผนวก ข
ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์		ความหมาย	
	IOC	ใช้ได้	+	-
1. ภารกิจการออกลาดตระเวนและการตั้งด่านเฝ้าระวังของท่านสามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์รุนแรงในพื้นที่ที่ท่านดูแลรับผิดชอบอยู่ได้	0.8	/	/	
2. ท่านมีความสามารถที่จะคุ้มครองและป้องกันอันตรายไม่ให้เกิดกับพระภิกษุ และครู ในพื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบได้	0.8	/	/	
3. ตามความเห็นของท่าน ท่านคิดว่าท่านยังปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่ดีพอ	0.2	x	/	
4. ท่านคิดว่าท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีบรรลุผลตามที่กองทัพบกตั้งไว้	0.6	/	/	
5. ท่านรู้สึกว่ประชาชนในพื้นที่ มีความอบอุ่นใจเมื่อมีหน่วยของท่านอยู่ในพื้นที่	1	/	/	
6. ขณะที่ท่านตั้งด่าน หรือเข้าไปตรวจค้นพื้นที่ต้องสงสัย ประชาชนในพื้นที่จะให้ความร่วมมือกับท่านเป็นอย่างดี	1	/	/	/
7. ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ท่านพบว่าประชาชนในพื้นที่แสดงอาการไม่เป็นมิตรกับท่าน	1	/	/	
8. ท่านคิดว่าทักษะที่ได้จากการฝึก มีประโยชน์และสามารถนำมาใช้ ในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ อย่างดี	1	/		/
9. ท่านคิดว่าท่านได้รับการฝึกทักษะที่ไม่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เลย	0.6	/	/	
10. ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสบายใจทั้งนี้เป็นผลจากที่ท่านได้รับการฝึกมาเป็นอย่างดี	0.6	/	/	
11. ทุกครั้งที่ออกปฏิบัติหน้าที่ท่านจะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้มอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	1	/	/	

ข้อคำถาม	ความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์		ความหมาย	
	IOC	ใช้ได้	+	-
12. ในภาระกิจการตั้งด่านเฝ้าระวัง ท่านจะไม่ยอมให้มีสิ่งผิดกฎหมาย หรืออาวุธ เข้ามาในพื้นที่ของท่านเลย	0.8	/	/	
13. ท่านจะไม่ยอมให้วัด มัสยิดหรือ โรงเรียน ที่ท่านคุ้มครองอยู่ได้รับความเสียหาย	0.8	/	/	
14. ระหว่างการลาดตระเวนพื้นที่ ท่านจะปฏิบัติอย่างดีที่สุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในชุดลาดตระเวนของท่านปลอดภัย	0.8	/	/	
15. ท่านคิดว่า ผลจากการไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่าน ได้รับการเลื่อนยศที่สูงขึ้น	1	/	/	
16. ท่านคิดว่า ผลจากการไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านได้เปลี่ยนงานไปทำงานในตำแหน่งที่ดีขึ้นสบายขึ้น	1	/		/
17. ท่านคิดว่า การไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน	1	/	/	
18. ท่านคิดว่า ผลจากการไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการเสนอชื่อให้ได้รับบำเหน็จ ความชอบ 2 ชั้นในปีถัดไป	0.6	/	/	
19. ท่านคิดว่า ผลจากการไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่ง่ายขึ้น	0.6	/	/	
20. ท่านคิดว่า การไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้นทำให้ท่านมีความรู้และประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น	0.6	/	/	
21. ท่านได้รับการชี้แจงระเบียบคำสั่งในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างสม่ำเสมอ	1	/	/	
22. ท่านมีความเข้าใจและทราบเหตุผลของการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นอย่างดี	0.6	/		/
23. ท่านรู้สึกสับสนกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา	1	/	/	

ข้อคำถาม	ความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์		ความหมาย	
	IOC	ใช้ได้	+	-
24. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นอย่างดี	1	/	/	
25. ผู้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น	1	/		/
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่มีความเข้าใจถึงสถานการณ์ความเป็นจริงที่เกิดในพื้นที่เลย	1	/	/	
27. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานให้ท่านและเพื่อนปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรมและทั่วถึงดี	1	/		/
28. ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาของท่านควรปรับปรุงวิธีการหรือแนวทางการออกคำสั่งในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีกว่าที่เคยเป็น	0.6	/	/	
29. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ท่านจะได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากผู้บังคับบัญชาด้วยดีเสมอมา	1	/	/	
30. ท่านมีความรู้สึกอึดใจทุกครั้งเมื่อทราบว่าท่านมิได้ปฏิบัติหน้าที่ตามลำพังคนเดียว	1	/	/	
31. ในชุดปฏิบัติการของท่านมีความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	0.8	/	/	
32. ในชุดปฏิบัติการของท่านมีการร่วมกันวางแผนปรึกษาเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้ง่ายและปลอดภัยขึ้น	1	/	/	
33. ในชุดปฏิบัติการของท่านสามารถให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้หากเกิดการปะทะขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่	1	/		/
34. เมื่อเกิดการปะทะขึ้น คนในชุดปฏิบัติการของท่านทุกคนจะพยายามเอาตัวรอดแทนที่จะคอยช่วยเพื่อน	1	/	/	
35. ในชุดปฏิบัติการของท่านนั้นทุกคนต่างให้ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและรักกันเหมือนพี่น้อง	1	/	/	
36. หากท่านได้กล้องตรวจการณ์ในที่มืดจะทำให้ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางคืนได้อย่างมั่นใจ	0.6	/	/	

ข้อคำถาม	ความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์		ความหมาย	
	IOC	ใช้ได้	+	-
37.ทางราชการได้แจกจ่ายอาวุธประจำกายให้ท่านเพื่อใช้ป้องกันตัวได้อย่างทั่วถึงโดยท่านไม่จำเป็นต้องจัดหาเพิ่มเติม	0.6	/	/	
38. อาคารที่พัก เช่น โรงนอน ห้องน้ำ มีสภาพที่ดีเหมาะแก่การใช้งานเป็นอย่างดี	1	/	/	
39. ท่านคิดว่าทางราชการควรมีการแจกจ่ายเสื้อเกราะ หรือสิ่งอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้ท่านมีความปลอดภัยเพิ่มขึ้น	0.6	/	/	
40. หากมีการปรับเปลี่ยนผู้บังคับกองพัน จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของท่านนั้นแย่ลงกว่าเดิม	0.8	/	/	
41. หากมีการปรับเปลี่ยนผู้บังคับกองร้อย จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของท่านแย่ลงกว่าเดิม	0.8	/	/	
42. หากมีการปรับเปลี่ยนผู้บังคับหมวด จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของท่านแย่ลงกว่าเดิม	0.6	/	/	
43. เมื่อจบภารกิจใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ท่านมีความเชื่อมั่นว่าท่านจะได้รับสิ่งที่ดีในชีวิตท่าน	0.2	X	/	
44. เมื่อจบภารกิจใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านมีความเชื่อมั่น และมั่นใจในการทำงานในที่ต่างๆเพิ่มขึ้น	0.6	/	/	
45. ท่านคิดว่าเงินเดือน และเบี้ยเลี้ยงที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมคืออยู่แล้ว	0.2	X	/	
46. ขณะที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยงของท่านได้รับตรงตามกำหนดทุกครั้ง ไม่คาดเคลื่อนเลย	1	/	/	
47. ท่านคิดว่าท่านควรที่จะได้รับเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปัจจุบัน	0.8	/	/	

ข้อคำถาม	ความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์		ความหมาย	
	IOC	ใช้ได้	+	-
48. ท่านคิดว่าท่านควรได้รับเงินเพิ่มพิเศษสู้รบ (พสร.) เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานของท่าน	0.8	/	/	
49. ครอบครัวของท่านมีความสุขดีไม่มีความเดือดร้อนเรื่องการเงิน ในระหว่างที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	0.6	/	/	
50. หากท่านได้รับอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ท่านคิดว่าสินไหมเบี้ยประกันภัยต่างๆที่ทางราชการกำหนดให้ นั้นมีความเหมาะสมดี	1	/	/	

ส่วนที่ 4

คำชี้แจง ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัดกองพลทหารราบที่2 กองพันทหารราบที่1 รักษาพระองค์

- กรุณาพิจารณาว่าข้อความในข้อ 1 -10 วัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ดังนี้
 - จดเครื่องหมาย \odot ในช่อง +1 ถ้าท่านแน่ใจ ว่าคำถามข้อนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 - จดเครื่องหมาย \odot ในช่อง 0 ถ้าท่านแน่ใจ ว่าคำถามข้อนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
 - จดเครื่องหมาย \odot ในช่อง -1 ถ้าท่านแน่ใจ ว่าคำถามข้อนั้นวัดได้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- กรุณาพิจารณาว่าคำถามแต่ละข้อมีความหมายทางบวกมากกว่าอีกด้านหนึ่ง โดย
 - จดเครื่องหมาย \odot ในช่อง + ถ้าพิจารณาว่าข้อความนั้นมีความหมายในทางบวกมากกว่า
 - จดเครื่องหมาย \odot ในช่อง - ถ้าพิจารณาว่าข้อความนั้นมีความหมายในทางลบมากกว่า

ข้อความ	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์		ความหมาย	
	IOC	ใช้ได้	+	-
1. ระหว่างที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ท่านรู้สึกกังวลใจเพียงใด	0.6	/		/
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจต่อการไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เพียงใด	1	/	/	
3. ท่านมีความเครียดระหว่างปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เพียงใด	0.6	/		/
4. หากท่านต้องการกลับไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อีกครั้ง ท่านเต็มใจไปมากน้อยเพียงใด	1	/	/	
5. ท่านคิดว่าตัวท่านมีส่วนทำให้ปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้บรรลุผลสำเร็จเพียงใด	1	/	/	
6. ตัวท่านคือองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ลดความรุนแรงลง	0.8	/	/	
7. ท่านมีความสุขระหว่างปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	1	/	/	
8. ท่านคิดว่าพื้นที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องการให้ท่านไปปฏิบัติหน้าที่มากน้อยเพียงใด	0.6	/	/	

ข้อความ	ความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์		ความหมาย	
	IOC	ใช้ได้	+	-
9. การไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ทำให้ท่านรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองมากขึ้นเพียงใด	0.6	/	/	
10. ท่านไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อต้องการให้ประเทศไทยเกิดความเป็นปึกแผ่น	0.6	/	/	

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ให้ยุบรวมข้อความ ข้อที่ 40, 41 และ 42 เป็นข้อเดียวกัน เนื่องจาก ข้อความดังกล่าวมีความหมายใกล้เคียงกัน

ร้อยโท กมล วัฒนศิริ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (รัตนาศิริพานิช, 2533 :183) ดังนี้

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	Cronbach's Alpha Coefficient
ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก	45	.852
ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	10	.966

ผนวก ง

แบบสอบถามในการวิจัย

CODE

คำชี้แจง

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของทหารในสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์

แบบสอบถาม ฉบับนี้ แบ่งออก เป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน จำนวน 7 ข้อ (หน้า 2)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 45 ข้อ (หน้า 3)

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม จำนวน 10 ข้อ (หน้า 6)

ข้อมูลของท่าน จะถูกเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) หรือระบุตัวเลขลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. ชั้นยศ

- นายทหารสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน พลทหารกองประจำการ

2. อายุ ปี

3. เวลารับราชการ ปี

4. ระดับการศึกษา

- สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น
 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า - อนุปริญญา
 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี - ปริญญาโท

5. สถานภาพ

- โสด สมรส หย่า/หม้าย

6. รายได้ของครอบครัว/เดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 ขึ้นไป

7. ระยะเวลารวมในการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เดือน

ส่วนที่ 2: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หากท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การกิจการออกลาดตระเวนและการตั้งด่านเฝ้าระวังของท่านสามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์รุนแรงในพื้นที่ที่ท่านดูแลรับผิดชอบอยู่ได้					
2. การกิจที่ปฏิบัติสามารถที่จะคุ้มครอง และป้องกันอันตรายไม่ให้เกิดกับพระภิกษุ และครูในพื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบได้					
3. ท่านคิดว่าท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีบรรลุผลตามกองทัพบกตั้งไว้					
4. ท่านรู้สึกว่าเป็นประชาชนในพื้นที่ มีความอบอุ่นใจเมื่อมีหน่วยของท่านอยู่ในพื้นที่					
5. ขณะที่ท่านตั้งด่าน หรือเข้าไปตรวจค้นพื้นที่ต้องสงสัย ในพื้นที่ จะให้ความร่วมมือกับท่านเป็นอย่างดี					
6. ท่านพบว่า มีประชาชนในพื้นที่บางส่วนแสดงอาการไม่เป็นมิตรกับท่านระหว่างปฏิบัติหน้าที่					
7. การปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เหมาะสมกับความสามารถที่ท่านมีอยู่					
8. ท่านคิดว่าท่านได้รับการฝึกทักษะที่ไม่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เลย					
9. ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมั่นใจทั้งนี้เป็นผลจากที่ท่านได้รับการฝึกมาเป็นอย่างดี					
10. ทุกครั้งที่ออกปฏิบัติหน้าที่ ท่านจะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้อบรมมาจากผู้บังคับบัญชา					
11. ในภาระกิจการตั้งด่านเฝ้าระวัง ท่านจะไม่ยอมให้มีสิ่งผิดกฎหมาย หรืออาวุธ เข้ามาในพื้นที่ของท่านเลย					
12. ท่านจะไม่ยอมให้วัด มัสยิดหรือ โรงเรียน ที่ท่านคุ้มครองอยู่ได้รับความเสียหาย					
13. ระหว่างการลาดตระเวนพื้นที่ ท่านจะปฏิบัติอย่างดีที่สุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในชุดลาดตระเวนของท่านปลอดภัย					

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14. ท่านคิดว่า ผลจากการ ไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านได้รับการเลื่อนยศที่สูงขึ้น					
15. ท่านคิดว่า ผลจากการ ไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่าน ได้เปลี่ยนงานไปทำงานในตำแหน่งที่ดีขึ้น สบายขึ้น					
16. ท่านคิดว่า การไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน					
17. ท่านคิดว่า ผลจากการ ไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ ท่านมีโอกาสที่จะ ได้รับการเสนอชื่อให้ได้รับ บำเหน็จ ความชอบ 2 ชั้นในปีถัดไป					
18. ท่านคิดว่า ผลจากการ ไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่ง่ายขึ้น					
19. ท่านคิดว่า การไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้น ทำให้ท่านมีความรู้และประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น					
20. ท่านได้รับการชี้แจงแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างสม่ำเสมอ					
21. ท่านมีความเข้าใจและทราบเหตุผลของการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นอย่างดี					
22. ท่านรู้สึกสับสนกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ปรับเปลี่ยนอยู่ ตลอดเวลา					
23. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านใน การปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นอย่างดี					
24. ผู้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และทำให้ท่าน ปฏิบัติหน้าที่ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น					
25. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เข้าใจถึงสถานการณ์ความเป็นจริงที่ เกิดในพื้นที่เลย					
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานให้ท่านและเพื่อน ปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรมและทั่วถึง					
27. ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการปรับปรุงวิธีการ หรือ แนวทางการออกคำสั่งในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีกว่าที่เคยเป็น					
28. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ท่านจะได้รับคำแนะนำที่ เป็นประโยชน์จากผู้บังคับบัญชาคด้วยดีเสมอมา					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
29. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจทุกครั้ง เมื่อทราบว่าท่านมิได้ปฏิบัติหน้าที่ตามลำพังคนเดียว					
30. ในชุดปฏิบัติการของท่านมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
31. ในชุดปฏิบัติการของท่านมีการร่วมกันวางแผนปรึกษาเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้ง่าย และปลอดภัยขึ้น					
32. ในชุดปฏิบัติการของท่านสามารถให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้หากเกิดการปะทะขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่					
33. เมื่อเกิดการปะทะขึ้น คนในชุดปฏิบัติการของท่านทุกคนจะพยายามเอาตัวรอดแทนที่จะคอยช่วยเพื่อน					
34. ในชุดปฏิบัติการของท่านนั้นทุกคนต่างให้ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและรักกันเหมือนพี่น้อง					
35. หากท่านได้รับอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอจะทำให้ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางคืนได้อย่างมั่นใจ					
36. ทางราชการได้แจกจ่ายอาวุธประจำกายให้ท่านเพื่อใช้ป้องกันตัวได้อย่างทั่วถึงโดยท่านไม่จำเป็นต้องจัดหาเพิ่มเติม					
37. อาคารที่พัก เช่น โรงนอน ห้องน้ำ มีสภาพที่ดีเหมาะแก่การใช้งานเป็นอย่างดี					
38. ท่านคิดว่าทางราชการควรมีการแจกจ่ายเสื้อเกราะ หรือสิ่งอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้ท่านมีความปลอดภัยเพิ่มขึ้น					
39. หากมีการปรับเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของท่านนั้นแย่ลงกว่าเดิม					
40. เมื่อจบภารกิจใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะทำให้ท่านมีความเชื่อมั่น และมั่นใจในการทำงานในที่ต่างๆเพิ่มขึ้น					
41. ขณะที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงของท่านได้รับตรงตามกำหนดทุกครั้งไม่ขาดเคลื่อนเลย					
42. ท่านคิดว่าท่านควรที่จะได้รับเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปัจจุบัน					
43. ท่านคิดว่าท่านควรได้รับเงินเพิ่มพิเศษสู้รบ (พสร.) เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานของท่าน					

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
44. ครอบครัวของท่านมีความสุขดีไม่มีความเดือดร้อนเรื่องการเงิน ในระหว่างที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้					
45. หากท่านได้รับอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ท่านคิดว่า สิ้นไหม , เบียดเบียนกันภัยต่างๆที่ทางราชการกำหนดให้ นั้นมีความเหมาะสมดี					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หากท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระหว่างที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ท่านรู้สึกกังวลใจ					
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจต่อการไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้					
3. ท่านมีความเครียดระหว่างปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้					
4. ท่านเต็มใจในการกลับไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อีกครั้ง มากน้อยเพียงใด					
5. ท่านคิดว่าตัวท่านมีส่วนทำให้การปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ บรรลุผลสำเร็จ					
6. ตัวท่านคือองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ลดความรุนแรงลง					
7. ท่านมีความสุขระหว่างปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้					
8. ท่านคิดว่าพื้นที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องการให้ท่านไปปฏิบัติ หน้าที่					
9. การไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ทำให้ท่านรับรู้ถึงคุณค่า ของตนเอง					
10. ท่านไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อต้องการให้ประเทศ ไทยเกิดความเป็นปึกแผ่น					

ผนวก จ

สูตรที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถาม

ในการดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถาม ผู้วิจัยเลือกใช้สูตร ดังนี้

1. สูตรสำหรับการหาความเที่ยงตรงของแบบวัด โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ของ บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ (2527 :89 – 90)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

$\sum R$ คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. สูตรสำหรับการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (รัตนา ศิริพานิช, 2533 :183) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนในข้อคำถามข้อหนึ่งๆ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ร้อยโท กมล สดมณี
ประวัติการศึกษา	ศึกษาศาสตรบัณฑิต (สุขศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	ประจำแผนก (กำลังพล)
สถานที่ทำงาน	สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ทหาร 315/6 ถนนราชวิถี แขวง ทุ่งพญาไท เขต ราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400