

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

งานพัฒนาชุมชนนั้นเป็นงานที่สำคัญยิ่ง ต้องทำด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ได้กล่าวถึงงานพัฒนาชุมชนว่า "การพัฒนาชนบทเป็นงานที่สำคัญ เป็นงานที่ยาก เป็นงานที่ต้องทำให้ได้ด้วยความสามารถ ด้วยความฉลาด คือ ทั้งเฉลียว ทั้งฉลาด ทำด้วยความบริสุทธิ์ใจ มิได้มุ่งหมายหากินด้วยวิถีใดๆ ใครอยากหากินขอให้ลาออกจากตำแหน่งไปทำการค้าขายดีกว่า เพราะว่าทำผิดพลาดไปแล้วบ้านเมืองล่มจม และเมื่อบ้านเมืองล่มจมแล้วเราก็ออยู่ไม่ได้ก็เท่ากับหมดทุกอย่าง" (สุนัย ทองนพ, 2526 : 1)

งานพัฒนาชุมชนได้เริ่มมาได้อย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรัชกาลพ่อขุนรามคำแหงมหาราช (พ.ศ. 1820-1960) ถือได้ว่าเป็นยุคทองของงานพัฒนาในสมัยนั้น และหลังจากประเทศไทยได้เปลี่ยนรูปการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบประชาธิปไตยในปี 2475 รัฐบาลได้คิดค้นหาวิธีการต่างๆที่จะปรับปรุงสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ประชาชนทุกวิถีทาง โครงการ "พัฒนาชุมชน" เพิ่งจะปรากฏหลักฐานและวิธีการแน่ชัดเมื่อ พ.ศ. 2485 โดยกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำหนด "แผนการบูรณะชนบท" ขึ้น หลักจากที่แผนบูรณะชนบทได้ล้มเลิกไป กรมประชาสงเคราะห์ได้เริ่มการพัฒนาชุมชนขึ้นใหม่ในปี พ.ศ. 2499 โดยได้เสนอร่างโครงการพัฒนาท้องถิ่นขึ้นเสนอต่อกระทรวงมหาดไทย ต่อมาได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2499 ลงมติให้ "โครงการพัฒนาท้องถิ่น" เป็นโครงการของชาติ และให้จัดตั้งสำนักงานพัฒนาท้องถิ่นขึ้น เป็นสำนักงานอิสระขึ้นตรงต่อกรมมหาดไทยในปี พ.ศ. 2499-2501 กรมประชาสงเคราะห์และกรมมหาดไทยได้ทำโครงการพัฒนาท้องถิ่นทดลองขึ้น โดยได้คัดเลือกปลัดอำเภอเข้ารับการอบรมเพื่อเป็น "ปลัดอำเภอพัฒนากร" รุ่นแรก และส่งออกไปปฏิบัติงานในเขตพัฒนา ทางกระทรวงศึกษาธิการได้วาง

โครงการมูลสวารศึกษาเข้ามาใช้ในการฝึกอบรมนักศึกษาผู้ใหญ่ที่จังหวัดอุบลราชธานี ๗ ศูนย์ฝึกอบรมการศึกษาผู้ใหญ่จังหวัดอุบลราชธานี เรียกโดยย่อว่า ศ.อ.ศ.อ. ผลิคนักศึกษาเรียกว่า "สารนิเทศก์" ใช้หลักสูตรฝึกอบรม 2 ปี ตั้งขึ้นระยะ พ.ศ. 2499-2502 ก็เริ่มมีเจ้าหน้าที่ของกระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงมหาดไทยดำเนินงานพัฒนาการท้องถิ่น ในปี 2503 สำนักงานพัฒนาการท้องถิ่นได้รับการยกฐานะเป็น "ส่วนพัฒนาการท้องถิ่น" ซึ่งขึ้นกับกรมมหาดไทย ในขณะเดียวกันกระทรวงมหาดไทยโดยกรมมหาดไทยฝึกอบรมปลัดอำเภอพัฒนาการเพิ่มเติมร่วมกับ ศ.อ.ศ.อ. ซึ่งผลิตสารนิเทศก์ให้ทำหน้าที่พัฒนาการเพื่อจะให้เพียงพอในการเข้าปฏิบัติงานตามเขตพัฒนาที่เปิดดำเนินการ ในขณะเดียวกันสำนักงาน ก.พ.ได้มีกฎ ก.พ.ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2497 เทียบตำแหน่งเรียกชื่ออย่างอื่นในกรมมหาดไทยรวมเรียกปลัดอำเภอพัฒนาการและสารนิเทศก์ว่า "พัฒนากร" (C.D.Worker หรือเรียกว่า C.D.Organizer) ดำเนินงานใน 11 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 4 จังหวัดภาคใต้ รวมเป็น 15 จังหวัด และในปี 2505 ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2505 แยกงานพัฒนาชุมชนออกจากกรมมหาดไทย โดยตั้งขึ้นเป็นกรมใหม่จากส่วนพัฒนาการท้องถิ่น เรียกว่า "กรมการพัฒนาชุมชน" สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งก็ได้ดำเนินงานพัฒนาชุมชนมาถึงปัจจุบันนี้ (กรมการพัฒนาชุมชน, 2530 : 1-5)

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีข้าราชการเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ราชการในพื้นที่ชนบท โดยมีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยตรงที่สำคัญก็คือว่า รัฐบาลได้มีนโยบายชัดเจนที่จะพัฒนาหมู่บ้านชนบท โดยอาศัยความร่วมมือจากชาวบ้านเป็นสำคัญ อีกประการหนึ่งเพื่อให้ชาวบ้านสามารถช่วยเหลือตนเอง แนวความคิดอันนี้กรมการพัฒนาชุมชนได้ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2505 วิธีการก็คือว่า มุ่งที่จะให้หมู่บ้านเป็นพื้นที่เป้าหมายที่จะจัดให้เป็นที่อยู่ร่วมกันของชาวบ้าน เขาจะได้อยู่ร่วมกันอย่างผาสุก (สุวนัย ทองนพ, 2530 : 6)

ในปัจจุบันกรมการพัฒนาชุมชนได้ส่งพัฒนากรเข้าไปปฏิบัติงานในตำบลต่างๆ ซึ่งพัฒนากรเป็นข้าราชการสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2505

พัฒนากรประกอบด้วยบุคคล 3 สายงานคือ (1) เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน เริ่มตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 3 (2) เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน เริ่มตั้งแต่ระดับ 2 ถึงระดับ 5 (3) นักพัฒนาชุมชน เริ่มตั้งแต่ระดับ 3 ถึง 5 ซึ่งพัฒนากรเป็นเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส แต่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในตำบล มีความสำคัญและเป็นตัวแปรที่จะกำหนดความสำเร็จ หรือล้มเหลวในการพัฒนาชนบท โดยที่เหตุต้องทำงานใกล้ชิดกับประชาชน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของคนในชุมชนนั้นๆ ตลอดจนแก้ปัญหาต่างๆ ในชุมชนให้สำเร็จ โดยอาศัยหลักวิธีการพัฒนาชุมชน พัฒนากรจะต้องเป็นนักวางแผน นักบริหาร นักประสาน นักปฏิบัติและนักประชาสัมพันธ์ พร้อมๆ กันไป (กรมการพัฒนาชุมชน, 2530 : 26)

กรมการพัฒนาชุมชน (2530 : 44-46) ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของพัฒนากรดังนี้

#### บทบาทของพัฒนากร

ในการทำงานร่วมกับประชาชน พัฒนากรจะต้องคำนึงถึงบทบาท 3 ประการ คือ

##### 1. ผู้เชื่อมประสาน (Link) มีบทบาทดังนี้

1.1 การนำ คือการชักนำนักวิชาการ การบริหารของรัฐ ไปถึงประชาชนและผู้นำประชาชนไปพบนักวิชาการเพื่อรับบริการตามความต้องการ โดยถูกต้องและเหมาะสม

1.2 การประสานงาน ประสานงานระหว่างประชาชน ผู้นำท้องถิ่น หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

1.3 การติดตามแผนงาน เมื่อนำเจ้าหน้าที่นักวิชาการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานใดไปให้ความช่วยเหลือหรือให้ความรู้แก่ประชาชนแล้ว ต้องคอยติดตามและรายงานผลให้หน่วยนั้นๆ ทราบ

##### 2. ผู้ร่วมปฏิบัติงาน (Catalyst) มีบทบาทดังนี้

2.1 การวางแผนทำการสำรวจข้อมูลทั้งบางในท้องที่เพื่อร่วมกับราษฎรหรือตัวแทนวางแผนพัฒนาตำบลขึ้น

2.2 การจัดร่วมนักวิชาการให้เข้าร่วมกันจัดตั้ง เป็น

กลุ่มต่างๆ เพื่อร่วมคิด บริโภค ท้าแผนและทำกิจกรรม

2.3 การร่วมปฏิบัติงาน ลงมือช่วยเหลือร่วมปฏิบัติงานกับ  
ราษฎรตามโครงการต่างๆ

3. ผู้ส่งเสริมเผยแพร่ทักษะ (Extension Worker) มีบทบาท  
ดังนี้

3.1 การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนทักษะแก่ประชาชนทั้งในด้าน  
อาชีพและการดำรงชีวิตอยู่ในชุมชน

3.2 การสาธิต ทำการทดลอง สาธิตกิจกรรม ซึ่งเป็นความรู้  
ใหม่ๆ ให้ประชาชนได้เข้าใจและเห็นประโยชน์

3.3 การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ความคิด และ  
ผลงานที่ราษฎรได้ร่วมมือกันจัดทำ รวมทั้งการจัดนิทรรศการ เพื่อแสดงขั้นตอน  
การทำงานในแต่ละกิจกรรม เพื่อดึงดูดความสนใจของราษฎรในชุมชนและนอก  
ชุมชน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ เพื่อผลในการให้ความร่วมมือ

#### หน้าที่ของพัฒนากร

ในการทำงานของพัฒนากร พัฒนาการมีหน้าที่ดังนี้

1. จัดเตรียมชุมชนเพื่อเป็นฐานรองรับการพัฒนาต่างๆ งานที่ปฏิบัติ  
มีดังนี้

1.1 การสำรวจข้อมูลของหมู่บ้าน-ตำบล

1.2 จัดทำวิเคราะห์ข้อมูลของหมู่บ้าน-ตำบล

1.3 ร่วมกับเจ้าหน้าที่ 4 กระทรวงหลัก และสภาตำบลจัดทำ

แผนพัฒนาตำบล

1.4 การจัดทำโครงการพัฒนาหมู่บ้านและตำบล

1.5 การจัดตั้งองค์กรประชาชนในระดับหมู่บ้าน-ตำบล

1.6 การจัดตั้งศูนย์พัฒนาตำบล (ศพต.)

1.7 การปรับปรุง ศพต. เพื่อเป็นศูนย์กลางของการรวบรวม

วิทยาการต่างๆ

1.8 การจัดตั้งศูนย์เยาวชนตำบล

1.9 การคัดเลือกแสวงหาผู้นำท้องถิ่นทุกประเภท

- 1.10 การจัดการฝึกอบรมหรือพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ
  - 1.11 การจัดทำมีกิจกรรมพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
  - 1.12 การจัดทำมีกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาอนามัยและจัด  
ระเบียบชุมชน
  - 1.13 การจัดทำมีกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการ  
บริโภค
2. จัดตั้งและพัฒนาองค์กรประชาชน ให้สามารถเป็นหน่วยงานในการ  
พัฒนางานที่ปฏิบัติมีดังนี้
- 2.1 การจัดตั้งและฝึกอบรม กพค. (คณะกรรมการพัฒนาเด็ก)
  - 2.2 การจัดตั้งและฝึกอบรม กพสม. (คณะกรรมการพัฒนาสตรี  
ระดับหมู่บ้าน)
  - 2.3 การจัดตั้งและฝึกอบรม กพสค. (คณะกรรมการพัฒนาสตรี  
ระดับตำบล)
  - 2.4 การจัดตั้งและฝึกอบรม กพสอ. (คณะกรรมการพัฒนาสตรี  
ระดับอำเภอ)
  - 2.5 การจัดตั้งและฝึกอบรม กพสจ. (คณะกรรมการพัฒนาสตรี  
ระดับจังหวัด)
  - 2.6 การฝึกอบรมเยาวชนเพื่อการจัดตั้ง สยค. (ศูนย์เยาวชน  
ตำบล)
  - 2.7 การฝึกอบรม คปค. (คณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการ  
พัฒนาชนบทระดับตำบล)
  - 2.8 การฝึกอบรม กสค. (คณะกรรมการสภาตำบล)
  - 2.9 การฝึกอบรม กม. (คณะกรรมการหมู่บ้าน)
3. พัฒนาคุณภาพของประชาชน งานที่ปฏิบัติมีดังนี้
- 3.1 การคัดเลือกและฝึกอบรมผู้ดูแลเด็ก
  - 3.2 การจัดทำมีกิจกรรมวันพัฒนา
  - 3.3 การจัดทำมีกิจกรรมวันกตัญญู
  - 3.4 การจัดทำมีกิจกรรมทุกประเภท ที่แสดงออกถึงการรักษา

และส่งเสริมวัฒนธรรมไทยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

3.5 การจัดให้มีหมู่บ้านพัฒนาตัวอย่าง

3.6 งานให้การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตใน

ครอบครัวให้มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์

3.7 งานให้การศึกษาชุมชนในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิต

4. สร้างเสริมอาชีพและรายได้ของประชาชนให้พอกิน

(เป็นอย่างน้อย) งานที่ปฏิบัติมีดังนี้

4.1 งานจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

4.2 งานจัดตั้งกลุ่มอาชีพ

4.3 งานฝึกอบรมอาชีพเบื้องต้น

4.4 งานฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะด้านอาชีพ

4.5 การหาตลาดจำหน่ายผลผลิตและผลิตภัณฑ์

4.6 งานตั้งศูนย์รวบรวมผลิตภัณฑ์

4.7 งานจัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด

4.8 งานการดำเนินงานกิจกรรมยุ่งฉาง ธนาคารข้าว

4.9 งานส่งเสริมอาชีพทั่วไป

4.10 งานสาธิตอาชีพทั่วไป

5. ประสานกิจกรรมการพัฒนาระหว่างหน่วยงานต่างๆ งานที่ปฏิบัติ

มีดังนี้

5.1 การประสานงานกับหน่วยงานเอกชนต่างๆ ที่เข้าไปดำเนินงานพัฒนาชุมชนในหมู่บ้าน-ตำบล

งานพัฒนาชุมชนในหมู่บ้าน-ตำบล

5.2 การส่งเสริมเผยแพร่งานพัฒนาชุมชนและให้การศึกษา

ความรู้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน-ตำบล

5.3 การติดตามช่วยเหลือในการดำเนินงานตามโครงการและ

กิจกรรมต่างๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในหมู่บ้าน-ตำบล

5.4 การประสานการใช้ประโยชน์จากโครงการที่ได้ดำเนินการ

เสร็จแล้ว ให้ประชาชนได้รับประโยชน์ด้วยความเป็นธรรม และรับผิดชอบควบคุม

ดูแลรักษาอย่างใกล้ชิด

5.5 การประเมินผลโครงการที่ทุกหน่วยงานเข้าไปดำเนินการใน หมู่บ้าน-ตำบล เพื่อที่จะไปปรับใช้เพื่อความร่วมมือกับหน่วยงาน

5.6 งานเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์งานพัฒนาชุมชน เพื่อให้หน่วยงานอื่นเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ

5.7 การสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนพัฒนาเด็กแสวงหา ผู้บริจาคสมทบกองทุนพัฒนาเด็ก

6. หน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย งานที่ปฏิบัติมีดังนี้

6.1 หน้าที่เลขานุการคณะกรรมการสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนา ชนบทระดับตำบล (คปต.)

6.2 หน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานหมู่บ้าน อพบ. ตามหนังสือ กระทรวงมหาดไทย ที่ มท 1702/ว.1372 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2524 และ ที่ มท 170/1/ว.575 ลงวันที่ 14 กันยายน 2525

6.3 หน้าที่ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการดำเนินงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2526

6.4 หน้าที่ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 พ.ศ. 2515 เป็น ที่ปรึกษาสภาตำบล (กรณีได้รับการคัดเลือกจากอำเภอและได้รับการแต่งตั้งจาก ผู้ว่าราชการจังหวัด)

6.5 หน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยโครงการ สร้างงานในชนบท พ.ศ. 2527

6.6 หน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็นประชาสัมพันธ์ตำบล

6.7 งานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

จะเห็นได้ว่า พัฒนาการคือบุคลากรที่มีความสำคัญยิ่งของกรมการพัฒนา ชุมชน ผลงานการพัฒนาระดับหมู่บ้าน ตำบล จะเกิดขึ้นได้ยาก ถ้าปราศจาก พวกเขา นโยบาย หลักการ จะดีสักเพียงใด ถ้าพัฒนากรไม่ปฏิบัติตามนโยบาย และหลักการเหล่านั้น ก็ต้องล้มเหลวไปในที่สุด (ดุสิต เทพไพฑูริย์, 2531 : 37) การถึงหน้าที่ของพัฒนากรนั้น นับได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนา ชนบท ในยุคสมัยแรกขณะที่หน่วยงานอื่นๆ ยังลงไปไม่ถึงขั้นนี้ มีเพียงพัฒนากร และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เท่านั้นที่ใกล้ชิดประชาชนและทำงานในหมู่บ้าน ตำบล

หลายปีต่อมาหน่วยงานอื่นๆ เริ่มทยอยลง ไปปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ พัฒนาการหันเหไปทำงานเชิงนามธรรมเป็นส่วนใหญ่ เช่น สอนคนให้รู้จักช่วยตนเอง แก้ปัญหาและทำด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการพัฒนาคน แล้วหน่วยงานอื่นๆ ก็มารับเอาคนเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ทำให้ผลงานปรากฏขึ้นจากรากฐานที่พัฒนากรวางไว้ แต่เมื่อหน่วยงานอื่นๆ รายงานต่อผู้บังคับบัญชา เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ไม่มีการกล่าวอ้างถึงหรือพูดถึงผู้วางรากฐานงานและองค์กรนั้นแม้แต่น้อย ผลงานของกรมการพัฒนาชุมชนจึงไม่ค่อยประจักษ์ต่อสาธารณะชนและผู้บังคับบัญชา (ศักดิ์ อ้อหงส์, 2532 : 10-11)

นอกจากนี้บทบาทที่การดำเนินงานของกรมการพัฒนาชุมชนที่ผ่านมาในสมัยเมื่อก่อตั้งกรมการพัฒนาชุมชนเป็นยุคเดียวกับการเริ่มมีแผนพัฒนาประเทศ กรมการพัฒนาชุมชนได้ส่งพัฒนากรซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่ของยุคนั้นลงไปทำงานถึงตำบล หมู่บ้าน ไปทำงานร่วมกับประชาชนอย่างแท้จริง แม้ว่าการทำงานในสมัยก่อนจะทำได้ยากลำบากมากกว่าสมัยนี้ เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ มีน้อย ถนนหนทางก็ไม่ดี พัฒนาการต้องเดินเข้าไปทำงานในหมู่บ้าน แต่พัฒนากรสามารถปรับทุกข์ ผูกมิตรกับชาวบ้านทำให้รู้ปัญหาที่แท้จริงของชาวบ้าน ขณะเดียวกันก็มีความผูกพันคุ้นเคยกับประชาชนยิ่งขึ้น อันส่งผลให้เกิดผลงาน เมื่อเหตุการณ์ผ่านไประยะถึงปัจจุบันนี้ ภาพพจน์เหล่านั้นก็ต้องเลื่อนไปจากประชาชน นอกจากนี้ปัญหาที่เกี่ยวข้องระดับสูง ตัวอย่างที่เห็นได้เช่น ครั้งหนึ่งเบี้ยเลี้ยงเคยได้เดือนละ 22 วันต่อคนต่อเดือน ปัจจุบันเหลือเพียง 5-7 วันต่อคนต่อเดือน งบประมาณของกรมการพัฒนาชุมชน 700 ล้านบาท ถูกตัดไปทุกเรื่อง งบประมาณที่ลงไปถึงประชาชนเหลือเพียง 42 ล้านบาท ซึ่งยอดงบประมาณต่างกับหน่วยงานอื่นอย่างเห็นได้ชัด (ศักดิ์ อ้อหงส์, 2532 : 9-13)

จะเห็นว่าปัจจุบันนี้บทบาทของพัฒนากรลดน้อยลงไปอย่างมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพัฒนากรเองมีความรู้สึกท้อแท้ ท้อถอยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน ส่วนหนึ่งด้วย จึงปรากฏว่ามีพัฒนากรบางส่วนซึ่งเป็นจำนวนที่น่าสยใจขอโอนไปรับราชการในหน่วยงานอื่นหรือลาออกไปประกอบอาชีพอื่นในแต่ละปีจำนวนไม่น้อย (นาคเฉลียว ยั่งยืนวัฒนา, 2533 : 7)



จากสาเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้กระทบต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพัฒนากรเป็นอย่างมาก เมื่อพัฒนากรรู้สึกท้อแท้ ถดถอยต่อการปฏิบัติงานหน้าที่ของตนแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานของพัฒนากรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นขวัญกำลังใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พัฒนากรปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จหรือประสบความสำเร็จ

ขวัญกำลังใจในการทำงานนับว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก และเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงานเรื่องหนึ่ง ในขณะที่เราทำงานจะสังเกตได้ว่าคนใดก็ตามที่เขาทำด้วยความตั้งใจ เต็มใจทำงานจะมีความสุขสบายใจ หรือมีความสุขสนุกสนานเพลิดเพลินกับการทำงานนั้น งานก็มักจะสำเร็จลงด้วยดี และมีประสิทธิภาพ (Child, 1941 : 94) และขวัญยังมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับผลผลิตคือ เมื่อขวัญของบุคลากรดีหรืออยู่ในระดับสูงผลผลิตก็จะสูงด้วย และเมื่อขวัญของบุคลากรต่ำ ผลผลิตก็จะตกต่ำด้วย (เสนาะ ศิษะวารี, 2526 : 212) อีกทั้งสภาพของขวัญที่ดีของบุคลากรยังอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ต่อการบริหารงานของบุคลากรอีกมากมาย เป็นต้นว่า ไม่มีปัญหาความขัดแย้งทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทุกคนมีความสุขในการทำงาน สามารถปรับตัวให้เข้ากับงาน มีความพอใจในสิ่งที่ตนได้รับ มีความสามัคคีในกลุ่ม และบุคลากรพยายามเข้าใจจุดประสงค์ขององค์การดีขึ้น

นอกจากนั้นขวัญเป็นการแสดงออกทางภาวะจิตใจ หรือความรู้สึกทัศนคติของคนในหน่วยงานที่มีต่องาน ต่อบุคคล หรือเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์การที่ตนปฏิบัติอยู่ ต่อวัตถุประสงค์และความสำเร็จผลตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้นำ ต่อสมาชิกด้วยกัน ความเชื่อมั่นที่มีต่อเป้าหมายของกลุ่ม และความสามัคคีกลมเกลียว ที่จะทำให้งานของกลุ่มบรรลุเป้าหมายด้วยดี (นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ และคณะ, 2527 : 166)

จึงกล่าวได้ว่า ในการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม ขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง และบุคคลผู้ปฏิบัติงานเป็นกลุ่มสำคัญที่ควรได้รับการส่งเสริมให้เป็นผู้ที่สมบูรณ์ด้วย ความรู้ ความสามารถ และมีขวัญกำลังใจในการทำงานสูงยิ่งในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อรุณ ศรีวรรณชาติ, 2529 : 2)

การปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนของพัฒนากรโดยทั่วๆ ไปแล้วมุ่งที่จะ ไปร่วม แก้ไขปัญหาความไม่รู้ ความยากไร้ ความเจ็บป่วย และความเฉื่อยชา ซึ่งเป็น ปัญหาสำคัญในพื้นที่ชนบทต่างๆ กันโดยทั่วๆ ไป แต่ผู้วิจัยมีความปรารถนาที่จะ ศึกษาวิจัยในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีสภาพ ปัญหาพื้นฐานดังกล่าวแล้วยังมีปัญหาที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทยอีกด้วย

จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ทางตอนใต้ ของประเทศไทย มีพรมแดนติดต่อกับประเทศมาเลเซีย ทั้งสามจังหวัดดังกล่าวมี พื้นที่ทั้งหมด 10,961.77 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบและมีภูเขา หลายลูกทอดยาวเหยียดเป็นพืดจากทิศเหนือไปสู่ทิศใต้ ส่วนทิศตะวันออกจดฝั่ง ทะเลและอ่าวไทย ซึ่งมีความสะดวกในการเดินเรือติดต่อกับประเทศมาเลเซีย ได้เป็นอย่างดี ในด้านประชากรส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอิสลามประมาณร้อยละ 80 นอกจากนั้นเป็นผู้นับถือศาสนาพุทธ และอื่นๆ ประชาชนมีชนบทรรมนิยม ประเพณี ภาษาพูด และวัฒนธรรม แตกต่างจากชาวไทยส่วนใหญ่ของประเทศ และ โดยเฉพาะในสมัยก่อนสามจังหวัดดังกล่าวมีปัญหาเรื่องการปกครองคลอคลา (เสนีย์ มะดากะกุล, 2520 : 1)

จากสภาพภูมิศาสตร์ที่เอื้ออำนวยให้เหมาะแก่การหลบซ่อนของผู้ก่อ การร้ายเมื่อทาความผิด เพื่อหลบหนีเจ้าหน้าที่และสภาพทางสังคม วัฒนธรรม ทำให้มีปัญหากับการมีผู้ร้ายหรือกลุ่มคนที่ไม่หวังดีต่อประเทศไทย พยายาม กล่าวบิดเบือนข้อเท็จจริง และใส่ร้ายป้ายสีตลอดเวลา จนกระทั่งปรากฏแน่ชัด ว่า มีการตั้งกลุ่มหรือองค์การทางการเมืองเพื่อต้องการแบ่งแยกดินแดนสาม จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นรัฐอิสระหรืออาจจะไปรวมกับประเทศอื่น (กัมบนาท จินควิโรจน์, 2517 : 55-56) ซึ่งศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (2527 : 5-6) ได้สรุปปัญหาของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นปัญหาหลัก ดังต่อไปนี้

1. ในด้านการก่อการร้าย มีขบวนการก่อการร้ายปฏิบัติงานอยู่หลาย ขบวนการ เช่น พุโล, บี.อาร์.เอ็น, บี.เค็น.พี.พี. ฯลฯ ซึ่งวิถีดำเนินการ อาจแตกต่างกัน แต่ที่เหมือนกันคือ เป้าหมายการแบ่งแยกดินแดนจังหวัดชายแดน ภาคใต้เป็นอิสระจากการปกครองของรัฐบาลไทย มีกลุ่มโจรคอมมิวนิสต์มลายา

เป็นกลุ่มก่อการร้ายซึ่งมุ่งที่จะล้มล้างการปกครองของประเทศไทย แต่ถูกปราบปรามจนต้องถอยร่นเข้ามาอยู่อาศัยหลบซ่อนตัวอยู่ในดินแดนของไทย และได้แปรสภาพกลายเป็นกลุ่มอิทธิพลท้องถิ่น ที่อยู่ได้โดยการข่มขู่ ริดไถ และเรียกค่าคุ้มครองจากประชาชนชาวไทย

2. ในด้านสังคมจิตวิทยา เนื่องจากโครงสร้างทางสังคมในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีลักษณะ เป็นพิเศษ กล่าวคือ ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 80 นับถือศาสนาอิสลาม จากสภาพการนับถือศาสนาอิสลาม ทำให้ผู้นำทางศาสนาบางคนใช้ศาสนาเป็นเครื่องมือหาประโยชน์ ประชาชนยังเห็นว่าการเรียนรู้ศาสนาอื่นเป็นบาป และจากความเคร่งครัดในศาสนาของประชาชนทำให้เกิดการแบ่งแยกว่าผู้นับถือศาสนาอิสลามไม่ใช่คนไทย

นอกจากนั้นแล้วประชาชนยังนิยมให้ภาษายาวีในชีวิตรประจำวัน ต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน ทำให้พูดภาษาไทยไม่ได้ การพัฒนาด้านการเรียนรู้ภาษาไทยเป็นไปอย่างเชื่องช้า เนื่องจากจำนวนโรงเรียนและครูไม่เพียงพอและทั่วถึง ระยะเวลาการเรียนภาษาไทยของนักเรียนมีน้อย สัมฤทธิ์ผลการศึกษาค่าขาดสิ่งจูงใจที่ทำให้อยากรู้และพูดภาษาไทย เพราะไม่ได้รับผลตอบแทน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ยอมพูดภาษาไทย เพราะเกรงว่าจะได้รับความอับอาย ถูกดูแคลนจากบุคคลอื่น บางคนพูดไม่สันทัด หรือถูกขู่ข่มขู่ว่าการพูดภาษาไทยจะทำให้ถูกกลืนชาติ เป็นต้น

3. ในด้านเศรษฐกิจ ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับดินที่ไม่ค่อยมีคุณภาพ ปัญหาด้านเทคโนโลยีการผลิต ปัญหาด้านตลาด และราคา ตลอดจนไม่มีบรรยากาศการลงทุน จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ยากจน และในชนบทส่วนใหญ่ประชากรคงมีความแร้นแค้นเช่นเดียวกับชาวชนบทส่วนอื่นของประเทศ

เสนีย์ มะดากะกุล (2520 : 25) ได้กล่าวว่า การพูดภาษาคำต่างกัน สังคมชนบทกับสังคมเมืองต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และศาสนาไม่เหมือนกัน ทำให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชนได้ยากมาก โดยทั่วไปประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะมีความแตกต่างในเรื่องเหล่านี้ทุกประการ ความไม่เข้าใจ

ความไม่เป็นมิตร ความไม่รู้จักและอยู่ห่างกันจะทำให้การชักชวน ยูแห่ย์ แทรกแซงจากฝ่ายตรงกันข้ามได้ง่ายที่สุด ดังนั้นจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส มักจะเกิดมีปัญหาด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอยู่เสมอ สิ่งที่ยับยั้งที่รุนแรงต่อความมั่นคงของชาติก็คือ การเคลื่อนไหวทางการเมืองอันเป็นปรปักษ์ต่อรัฐบาลและราชอาณาจักร เช่น ขบวนการโจรก่อการร้ายที่สะสมอาวุธต่อสู้กับเจ้าหน้าที่และชักชวนราษฎรเพื่อขัดขวางเจ้าหน้าที่ของรัฐ

จากความสำเร็จของชีวิตที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อชีวิตของพัฒนากรดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ "ชีวิตในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้" ว่าอยู่ในระดับใด มีปัจจัยอะไรบ้างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และมีปัญหาอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาขีดความสามารถและ เสริมสร้างชีวิตของพัฒนากรในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชน และอาจนำไปพิจารณาประกอบการคัดเลือกพัฒนากรเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในเรื่องชีวิตของผู้ปฏิบัติงานมีเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและเขียนหนังสือไว้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พยายามศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและผลงานวิจัยดังกล่าว แล้วนำมารวบรวมเรียบเรียง เพื่อให้ได้มาซึ่งความสมบูรณ์ ถูกต้อง และชัดเจนในการศึกษาวิจัย และได้นำเสนอรายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้คือ

#### 1. ความหมายของชีวิต

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525 : 132)ให้ความหมายไว้ว่า ชีวิตคือสิ่งที่ไม่มีความตาย นิยามกันว่ามีอยู่ประจำที่ชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา ซึ่งเชื่อกันว่า ถ้าชีวิตอยู่กับตัวก็เป็นศิริมงคล สุขสบาย จิตใจมั่นคง

ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็จะออกจากร่าง ซึ่งเรียกว่าขวัญหาย ขวัญหนี ขวัญบิน เป็นต้น จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับขวัญ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความจำกัดความคำว่า ขวัญ ซึ่งแปลมาจากคำในภาษาอังกฤษว่า "Morale" เป็นต้น

โยเคอร์ (Yoder, 1959 : 445) ได้ให้ความหมายของขวัญในลักษณะ เกี่ยวกับการทำงานว่า ขวัญในการทำงานหมายถึง องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึก ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะแสดงออกให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานนั้นๆ เป็นต้น เช่น ความสัมพันธ์ในการทำงานของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานอื่นๆ เป็นต้น

เดวิส (Davis, 1951 : 553) อธิบายว่า ขวัญ หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นถึงสภาพการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความมั่นใจ และองค์ประกอบอื่นๆ

ฟลิปโป (Flippo, 1967 : 416-419) ให้ความหมายของขวัญว่า ขวัญเป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงาน

เชอร์แมน (Sherman, 1968 : 75) ให้ความหมายของขวัญไว้ว่า หมายถึงทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่กระทำ ความพอใจงานที่กระทำ การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมและการทำงาน

กู๊ด (Good, 1973 : 280) อธิบายว่า ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง เจตคติและความรู้สึกเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เป้าหมาย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และหมายถึงสภาพจิตใจของคนที่มีต่องาน ซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ เช่น ปัจจัยเรื่องความเพียงพอของรายได้ สภาพ

ในการออกจากงาน การลาออก ขาเห็บบ้านาตุ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและโอกาสก้าวหน้า

กิติไพฑูริ์ สาธิต (2516 : 192-194) กล่าวว่า ชวิต หมายถึง น้ำใจที่อยากจะทำงานให้ดี โดยสมัครใจ และมีความสุขกับงาน เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะละเลยเสียมิได้

ฉัตรชัย อรรถนันท์ (2524 : 337) ได้ให้ความหมายของคำว่า ชวิต หรือน้ำใจ หมายถึงปฏิริยาที่คนมีต้งงานอันมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน และเห็นได้ชัด และมักจะมองกันเป็นหมู่คณะซึ่งมีทั้งสูงและต่ำ ทั้งนี้อยู่ที่ความสามารถของผู้บริหาร

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 453) ได้ให้ความหมายของชวิตว่า ชวิตเป็นนามธรรม ไม่มีรูปร่าง ชวิตที่ตีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นคือ ความตั้งใจของคนที่จะอุทิศเวลาและร่างกายของตนเองเพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์การ

เสนาะ ดีเยาว์ (2516 : 216) ให้ความหมายว่า ชวิตคือ สภาพทางจิตใจซึ่ง เป็นสิ่งที่กำหนดค่างลังใจในการทำงาน อันเป็นผลต่อวัตถุประสงค์ขององค์การและของบุคคล

อุทัย หิรัญโต (2523 : 216) ได้ให้ความหมายว่า ชวิต คือ สภาวะของจิตใจและอารมณ์ ซึ่งกระทบต่อความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบนั้นจะมีต่อบุคคลและวัตถุประสงค์ขององค์การ

จากความหมายของชวิตที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ชวิตเป็นสภาพทางจิตใจและอารมณ์ เป็นทัศนคติที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะสะท้อนให้เห็นถึงสภาพการทำงานของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่จะทำงานด้วยความกระตือรือร้น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับขวัญ

เดวิส (Davis, 1951 : 578-579) ได้กล่าวว่า ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานสูง สมาชิกจะมีความสนใจและศรัทธาเชื่อมั่นในองค์การเป็นอย่างมาก มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ มีความเสียสละ มีการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวบ่อยครั้ง ในด้านการปฏิบัติงานค่า สมาชิกจะไม่ชอบการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ไม่มีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความรู้สึกถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับสิทธิที่เขาควรจะได้ รู้สึกท้อแท้และยุ่งยากใจ ขวัญจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีที่มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้ในยามคับขัน
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นภาคภูมิใจในองค์การหรือหน่วยงานของตนมากขึ้น

ฟลิปโป (Flippo, 1967 : 417-418) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของขวัญในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบ ข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานของตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย

และศีลธรรมอันดีงาม

4. สร้างความสามัคคีธรรมในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วม (Group Effort) ในหมู่คณะทำให้เกิดพลังสามัคคีอื่นสามารถจะฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้

5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

ทิฟฟินและแมคคอร์มิค (Tiffin and McCormic, 1965 : 339) สรุปว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน คือ

1. สภาพการทำงาน
2. การจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะงาน
7. การเลื่อนตำแหน่ง
8. การนี้เทศงาน
9. การสื่อสารและการคมนาคม
10. การยอมรับนับถือ
11. ความมั่นคง

โยเดอร์ (Yoder, 1959 : 6) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของกรรมกรและใช้หลักการพิจารณาถึงการมีความพึงพอใจหรือไม่ ดังนี้

1. การรวมกลุ่มกันอย่างมั่นคง
2. มีเป้าหมายของกลุ่มกำหนดไว้



3. มีความมุ่งมั่นที่จะให้เป้าหมายของกลุ่มบรรลุผลสำเร็จ

4. แต่ละบุคคลในกลุ่มต่างๆ เข้ามาร่วมกันดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่มนั้น

นอกจากนั้น โยเคอร์ได้อธิบายต่อไปว่า การตอบสนองความพึงพอใจ จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพยายาม ความกระตือรือร้น ทั้งนี้ถ้าวัตถุประสงค์ของแต่ละกลุ่มสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็จะนำไปสู่ความมุ่งมั่นพยายามที่จะให้ร่วมใจกันต่อสู้แก้ไข เพื่อให้งานนั้นสำเร็จไปตามเป้าหมาย

ลักษณะของบุคคลที่มีการตอบสนองความพึงพอใจไม่ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีการลาออกจากงานหรือโยกย้ายไปอยู่ที่อื่นเพิ่มมากขึ้น
2. มีความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน
3. มีการขาด การลามากผิดปกติ
4. มีความผิดพลาดและความไม่ถูกต้อง ความเชื่อถือไม่ได้มากขึ้น

ผิดปกติ

5. มีการทะเลาะ เบาะแว้งในหมู่สมาชิกของหน่วยงาน
6. ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความซาเหินต่อผู้บังคับบัญชา
7. มีความไม่เชื่อฟัง ไม่อ่อนน้อม ไม่สุภาพ
8. มีการแสดงออกซึ่งความไม่พอใจ
9. ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สนใจ หรือไม่เอาใจใส่ต่อผู้อื่น
10. ผู้ใต้บังคับบัญชาเดินเกรงใจเกรงมา หรือทำงานไม่เสร็จสักที
11. มีคำร้องทุกข์หรือคำร้องเรียนจากประชาชนมากผิดปกติ
12. มีการแสดงอารมณ์ต่างๆ นานา

มุสดี สัตยมานะ (2521 : 100) เชื่อว่า การมีขวัญที่ดีจะทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้คือ

1. คนงานจะมีความร่วมมือและร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. คนงานจะมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

3. คนงานจะเต็มใจปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผนของ  
องค์การ

4. องค์การจะแข็งแกร่งและฟันฝ่าอุปสรรคไปได้
5. ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์การ
6. คนงานมีความศรัทธาเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. คนงานจะรู้สึกเชื่อมั่นในองค์การ

สื่อน อินทรประเสริฐ (2520 : 3) กล่าวไว้ว่า, ชั่วและกำลังใจ  
เป็นสิ่งสำคัญมาก การบำรุงขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจึงนับว่า  
สำคัญยิ่ง เพราะถ้าบุคคลมีขวัญและกำลังใจดีแล้ว การปฏิบัติงานก็จะมีชีวิตชีวา  
มีความหวัง มีความกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีเจตคติที่ดีต่องาน  
และเพื่อนร่วมงาน และจะมีความโกรธ ความก้าวร้าว หงุดหงิดน้อยมาก แม้จะ  
ต้องทำงานในขณะที่มีความกดดันสูง หรือขณะที่ยากลำบากก็ตาม

อุทัย นิรัญโค (2523 : 216-217) ได้จำแนกความสำคัญของขวัญ  
ที่มีต่อการบริหารงานดังนี้

1. ขวัญจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างสมานฉันท์
2. ขวัญจะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การให้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
3. ขวัญจะเกื้อกูลให้ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การให้เกิดผลใน  
การควบคุมความประพฤติของบุคคล กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะอยู่ในระเบียบวินัย
4. ขวัญจะสร้างความสามัคคีธรรมในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วม
5. ขวัญจะเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับ  
นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
7. ขวัญจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางใจ และทำงานอยู่กับ  
องค์การนานเท่านาน

วัฒนา สุครสุวรรณ (2529 : 237-242) ได้กล่าวถึงลักษณะของ  
บุคคลในองค์การที่มีขวัญดีดังนี้คือ

1. บรรยากาศในหน่วยงานแจ่มใสสว่าง

2. งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น ถูกต้องและ เชื่อถือได้
3. สมาชิกในหน่วยงานมีความสุข เพลิดเพลินและสนใจกับการทำงาน  
ของเขา
4. สมาชิกในหน่วยงานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
5. สมาชิกในหน่วยงานวิพากษ์วิจารณ์ให้ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน  
ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
6. สมาชิกในหน่วยงานพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในกรณีพิเศษในยาม  
ฉุกเฉินเร่งด่วน
7. สมาชิกในหน่วยงานยอมรับมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษเพิ่มเติม  
ด้วยความเต็มใจ
8. สมาชิกในหน่วยงานจะยังคงดำรงสภาพความเป็นปกติสุขอยู่  
เหมือนเดิม แม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่าง เกิดขึ้น

ส่วนด้านปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานมีผู้เสนอแนวความคิดไว้  
หลายท่าน เช่น เฮอร์ซเบิร์ก (Federick Herzberg, 1969 : 147) ได้ทำ  
การศึกษาวิจัยทัศนคติของบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งพอสรุปได้ว่า มีปัจจัยที่  
เป็นสิ่งที่ทำให้คนพอใจในงานว่าประกอบด้วย

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับยกย่อง นับถือ เมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะ เนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน

สุธน จุฑาทิพย์ (2515 : 88) ได้พบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ  
ปฏิบัติงานซึ่งมีปัจจัย 18 ประการดังนี้

1. ความภูมิใจในหน่วยงาน
2. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
4. สถานภาพการยอมรับจากหน่วยงาน
5. ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
6. รายได้ของนักวิชาการ
7. การสื่อข้อความในหน่วยงาน
8. การอุทิศตนเพื่องาน
9. ความพอใจในงาน
10. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
11. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานในด้านการปฏิบัติงาน
12. สถานภาพการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา
13. ความสัมพันธ์ด้านส่วนตัวระหว่างผู้ปฏิบัติการ
14. ความร่วมมือประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติการ
15. ความพอใจสภาพการทำงานของผู้ร่วมงาน
16. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
17. ผู้บังคับบัญชาให้เหตุผลในการปฏิบัติงาน
18. ความรังเกียจเดียดฉันท์จากผู้ร่วมงาน

สุขุม นิลเชษฐ์ (2516 : 37) ได้ศึกษาวิจัยของบรรณารักษ์ พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อระดับวิทยาคือ

1. ความสะดวกสบาย
2. ความพอใจในการทำงาน
3. ความรับผิดชอบ

พัฐพล ชันธไชย (2517 : 41-45) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของวิทยุข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในโครงการผลิตข่าวแห่งประเทศไทยคล้ายสุขุม นิลเชษฐ์ แต่แตกต่างกันออกไปคือ

1. ความเพียงพอของรายได้
2. โอกาสก้าวหน้า

3. ความร่วมมือและความสามารถของผู้ร่วมงาน
4. ความยุติธรรม
5. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความกดดัน

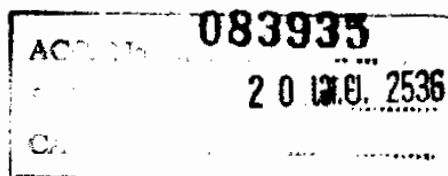
มัลลีย์ ห่อสกุลกล (2520 : 48) ได้ทำการวิจัยชีวิตของครูแนะแนว พบว่า องค์ประกอบของชีวิตของครูแนะแนวเรียงลำดับความสำคัญดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
2. ความสัมพันธ์กับนักเรียน
3. ความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน
4. สภาพความพึงพอใจในงาน
5. เงินเดือน
6. โอกาสก้าวหน้าและสวัสดิการ
7. สิ่งอำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน
8. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
9. ความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ

อานวย อุตะพยอม (2525 : 59) ได้ทำการวิจัยชีวิตของนักการภารโรงพบว่า องค์ประกอบของชีวิตของนักการภารโรงมีดังนี้

1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง
2. ความรู้สึกรับผิดชอบ
3. ความรู้สึกประสบความสำเร็จ
4. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน
5. ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ
6. ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

ทรงวุฒิ อังคะนาวิน (2533 : 84) ได้ทำการวิจัยชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจในจังหวัดภาคใต้ พบว่า องค์ประกอบของชีวิตในการปฏิบัติงานเรียงลำดับความสำคัญดังนี้



1. ด้านการได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ
2. ด้านความเชื่อมั่นและนับถือผู้บังคับบัญชา
3. ด้านความมั่นคงของงาน
4. ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน
5. ด้านลักษณะ และสภาพการปฏิบัติงาน
6. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

จากแนวคิดที่กล่าวอ้างทั้งหมดนี้สรุปได้ว่า ชั่วตู่ในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญมาก และมีผลต่อคุณภาพของงานที่ปฏิบัติด้วย

### 3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างชั่วตู่ในการปฏิบัติงาน

#### ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นแนวคิดของเฟรเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งมีสาระประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย (Herzberg, 1989 : 60-63) คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและความสำเร็จก้าวหน้าในงานมีอยู่ 5 ชนิด คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคล

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษาบุคคลในหน่วยงานหรือจากบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย อย่างไรก็ตามการได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือได้รับเงินเพิ่มก็จัดว่าอยู่ในลักษณะของการยอมรับนับถือเหมือนกัน แต่เป็นการยอมรับในระดับรองลงไป

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ง่ายหรือยากเกินไป

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์การ โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงของสถานะเป็นแต่เพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบงานมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบแต่ไม่ใช่เป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานมี 11 ประการ คือ

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพอใจในเงินเดือนหรือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์การแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายความรวมถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในที่นี้หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นทางกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเลขานุการ การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่างๆ

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เหมือนกับความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา คือการติดต่อพบปะกันโดยทางกริยาหรือวาจา แต่ไม่ได้หมายความว่าความรวมถึงการยอมรับนับถือ หรือการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เปลี่ยนแปลง

สถานภาพหรือตำแหน่ง

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่นเดียวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.7 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร เช่น การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จ รวมถึงการติดต่อภายในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์กรจะต้องเป็นที่แน่ชัด เพื่อบุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.8 สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว ในลักษณะที่ผลนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกล และทำให้ครอบครัวต้องลำบาก เป็นต้น

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน เช่น ระยะเวลาของงาน ความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์กร เป็นต้น

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน อาจรวมถึง ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆ ให้แก่ลูกน้อง

ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นที่ต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่จะต้องสร้างสรรค์ให้มีขึ้นและดำรงอยู่ในผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเบื้องต้นที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและขวัญในการปฏิบัติงาน ถ้าหากว่าความต้องการองค์ประกอบที่ได้รับตอบสนอง สำหรับปัจจัยสุขอนามัยนั้นเป็นองค์ประกอบที่จะป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้ เมื่อบุคคลได้รับปัจจัยในด้านนี้เพียงพอล้วความไม่



พึงพอใจในการทำงานจะหมดไป

### ทฤษฎี X ทฤษฎี Y (Theory X and Y)

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (1906 : 225-229) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแมคเกรเกอร์ (McGregor) ซึ่งเสนอทฤษฎีการจูงใจมีชื่อเรียกว่า ทฤษฎี X ทฤษฎี Y แนวความคิดของทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนข้อสันนิษฐานที่ว่า ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์มีทั้งคนที่ตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงาน ความเชื่อตามข้อสันนิษฐานแห่งทฤษฎี X มีว่า

1. มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม

และแนะนำ และจะลงโทษ

3. ชอบให้ผู้อื่นแนะนำชี้แนะแนวทางในการทำงาน หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบและต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด

เมื่อตั้งทฤษฎี X ขึ้นมา แมคเกรเกอร์ ตั้งข้อสงสัยว่า ธรรมชาติของคนตามทฤษฎี X นี้จะถูกต้องหรือไม่ หรือนำไปใช้ในทุกสถานการณ์ได้หรือไม่ ในที่สุดก็หาข้อยุติไม่ได้ เขาจึงพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งเรียกว่า ทฤษฎี Y ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์เรานั้นโดยธรรมชาติมิใช่คนเกียจคร้านและเชื่องช้าไม่ได้ หากแต่มนุษย์สามารถควบคุมตัวเองได้ และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎี Y เขาจะไม่ควบคุมหรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัว แต่จะพยายามช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวเอง และมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างกว้างขวาง

แมคเกรเกอร์อธิบายทฤษฎี Y โดยชี้ให้เห็นว่า

1. ความพยายามของมนุษย์ทางกายภาพกำลังใจต่องานมีมากเท่ากับการเล่นและพักผ่อน
2. การควบคุมและการบังคับจากภายนอกไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์เพราะคนย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง

3. มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความตั้งใจ
4. คนเราไม่เรียนรู้แต่เพียงการยอมรับผิดชอบเท่านั้น หากแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่ม แก้ปัญหาต่างๆ ที่ระสับเป็นสิ่งที่มียู่ในทุกคน
6. ในสังคมปัจจุบันมนุษย์แต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น

แมคเกรเกอร์ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจคนให้ทำงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y และเขามองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจคนได้มากกว่าทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า จะละเลยต่อการควบคุมงานโดยสิ้นเชิง

ทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ถูกวิพากษ์วิจารณ์ไม่น้อยทีเดียวในประเด็นที่ว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีความสลับซับซ้อนไม่อาจเข้าใจได้ง่ายๆ (Man is a Complex Man) เนื่องจากมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของคนก็จะเปลี่ยนแปลงไปตามภาวะแวดล้อมได้ไม่จำเป็นต้องทำงานเพื่อสนองความต้องการทางจิตใจและด้านสังคมเสมอไป เพราะฉะนั้นการที่จะลงความเห็นว่ามีมนุษย์เป็นสัตว์ชนิดหนึ่งก็ดี มนุษย์เป็นสัตว์สังคมก็ดี และมนุษย์เป็นคนคิดหรือทำตามสันดานก็ดี จึงเป็นการไม่ถูกต้อง เพราะเป็นการสรุปลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ที่ง่ายเกินไป สิ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ไม่ใช่สิ่งจูงใจอย่างหนึ่งอย่างใด หากแต่โอกาส สถานการณ์ ความชำนาญงาน มีอิทธิพลที่ทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป การที่จะจูงใจคนให้ได้ผลจะต้องเข้าใจบุคคลต่างๆ ว่า บุคคลใดมีลักษณะอย่างไร หากจะให้เขาร่วมมือจะต้องใช้วิธีการใด เรดดีน (W.J. Reddin) จึงได้ตั้งทฤษฎี Z ขึ้นมาอธิบายความคิดนี้ โดยเปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังนี้

1. เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า มนุษย์เป็นสัตว์ชนิดหนึ่ง และทฤษฎี Y เชื่อว่า มนุษย์เป็นผู้รู้จักประมาทขีดความสามารถของตน ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีความตั้งใจแน่วแน่

2. เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า ความชั่วเป็นมรดกที่มนุษย์ได้รับมาตามธรรมชาติ และทฤษฎี Y เชื่อว่า ความดีเป็นมรดกที่มนุษย์ได้รับมาตามธรรมชาติ ดังนั้น ทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า มนุษย์ชอบรับความดีและความชั่ว

3. เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า มนุษย์ถูกผลักดันให้กระทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความต้องการทางร่างกาย และทฤษฎี Y เชื่อว่ามนุษย์ถูกผลักดันให้กระทำในสิ่งต่างๆ ก็เพราะคุณค่าของความเป็นคน ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า มนุษย์ถูกผลักดันให้กระทำในสิ่งต่างๆ ก็เพราะสถานการณ์และสภาพแวดล้อม

4. เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า สิ่งจูงใจของมนุษย์คือ การใช้อำนาจข่มขู่ บังคับ และทฤษฎี Y เชื่อว่า การให้ความร่วมมือด้วยความสมัครใจเป็นมูลเหตุจูงใจของมนุษย์ ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า เหตุผลเป็นมูลเหตุจูงใจของมนุษย์

5. เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า การชิงดีชิงเด่นเป็นรากฐานในการปฏิบัติต่อกัน และทฤษฎี Y เชื่อว่า การให้ความร่วมมือ ร่วมใจเป็นรากฐานของมนุษย์ในการปฏิบัติต่อกัน ดังนั้น ทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเป็นรากฐานของมนุษย์ในการปฏิบัติต่อกัน

6. เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า หน่วยสังคมที่สำคัญของมนุษย์คือตนเอง เท่านั้น และทฤษฎี Y เชื่อว่า หน่วยสังคมที่สำคัญของมนุษย์ คือ การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า หน่วยสังคมที่สำคัญของมนุษย์ ก็คือการประพาศปฏิบัติต่อกัน

7. เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า การมองโลกในแง่ร้ายเป็นทัศนคติของโลกมนุษย์โดยทั่วไป และทฤษฎี Y เชื่อว่า การมองโลกในแง่ดีเป็นทัศนคติของโลกมนุษย์โดยทั่วไป ดังนั้น ทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า การมุ่งต่อวัตถุประสงค์ เป็นทัศนคติของมนุษย์โดยทั่วไป

นอกจากนี้ สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2530 : 149-150) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะต้องเป็นไปตาม เอ.เฮช.มาสโลว์. (A.H.Maslow) นักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียง กล่าวไว้ในทฤษฎีพลังจูงใจ (Theory of Human Motivation) ว่า มนุษย์มีความต้องการ

ซึ่งอาจแบ่งออกได้ 5 ระดับ จากระดับต่ำสุดไปจนถึงระดับสูงสุด คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ซึ่งได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เช่น ที่อยู่อาศัย และที่ทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ

3. ความต้องการผูกพันในสังคม (Social Needs) เช่น การที่ เขามีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการที่ต้องการให้สังคมยอมรับเขา

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Self-Esteem Needs) เช่น การได้รับเกียรติจากที่ทำงาน หรือในสังคมที่เขาทำงานให้ การยกย่อง

5. ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self-Actualization Needs) เช่น การที่บุคคลผู้นั้นต้องการที่จะทำอะไรได้ตามปรารถนา

ความต้องการทั้ง 5 ระดับนี้ เป็นการอธิบายถึงมูลเหตุจูงใจอย่าง กว้างๆ โดยระดับเฉลี่ยของสังคมมนุษย์ทั่วไป บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้ สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นตามความรุนแรง ในแต่ละช่วงเวลา

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 245) ได้สรุปแนวคิดของ เอ.เอช. มาสโลว์ (A.H.Maslow) ซึ่งมีสมมติฐานที่สำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นเครื่องจูงใจ ของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็น สิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับชั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นสูงก็จะ เรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

สรุปจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยอาศัยทฤษฎีและแนวความคิดเหล่านี้เป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง "ขวัญในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้" โดยยึดแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นหลัก ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่า ในการปฏิบัติงานใดๆ ของบุคลากรในหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติจะต้องมีขวัญในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ ได้สำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และขวัญในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญดังต่อไปนี้คือ ลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน การได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่า เป็นขวัญในการปฏิบัติงานของพัฒนากร

#### การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าและการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่าไม่มีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ "ขวัญในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้" โดยตรง แต่เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกันอยู่โดยทั่วไป ซึ่งพอที่จะกล่าวถึงได้ดังต่อไปนี้

เบนเดอร์ (Bender, 1972 : 3984-A) ได้ศึกษาขวัญของครูโรงเรียนประถมศึกษาพบว่า อายุและประสบการณ์ในการสอนของครูมีความสัมพันธ์กับขวัญของครู

เบอร์เกธ (Bergeth, 1970 : 6293-A) ได้ทำการวิจัยขวัญในการปฏิบัติงานของครูพบว่า ประสบการณ์ในการสอน ความสัมพันธ์ระหว่างครูใหญ่และคณะครู สภาพภาพของครูและขนาดของโรงเรียน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของครูและ เป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมให้ครูมีระดับขวัญสูง

เทอร์รี่ (Terry, 1973 : 2675-A) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของขวัญและความเข้าใจในเรื่องขวัญของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาพบว่า ครูที่ทำการสอนนานมีระดับขวัญสูงกว่าครูที่เริ่มทำงาน ครูที่สอนโรงเรียนขนาดใหญ่และตั้งอยู่ในเขตเมืองมีระดับขวัญในการทำงานสูงกว่าครูที่สอนในโรงเรียนขนาดเล็ก และตั้งอยู่นอกเมือง ส่วนครูที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตที่โรงเรียนตั้งอยู่กับครูต่างถิ่นที่มาทำการสอนในโรงเรียนนั้นมีระดับขวัญในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ไรอัน (Ryans, 1960 : 82) ได้ศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะของครูในโครงการของ National Committee on Education ในปี พ.ศ. 1944-1954 โดยใช้วิธีการที่เรียกว่า Critical Incident Technique พบว่าคุณลักษณะของครูชายและครูหญิงที่สอนในระดับประถมไม่แตกต่างกัน แต่ในระดับมัธยมศึกษาพบว่า ในด้านความเข้าใจและสัมพันธภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความตั้งใจทำงาน และด้านทัศนคติที่ดีต่อนักเรียนครูหญิงมีสูงกว่าครูชาย

โคชิโย ยัคสุฮิโร (2509 : 91-94) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของพัฒนากรในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2507 ได้สรุปผลงานเกี่ยวกับความพอใจและการทำงานของพัฒนากรไว้ว่า พัฒนาการที่พอใจในงาน ในตำแหน่งหน้าที่มีลักษณะบางประการดังต่อไปนี้ เป็นผู้สูงอายุ เพศชาย แต่งงานแล้ว การศึกษาไม่สูงกว่าชั้นมัธยมปีที่ 5 หรือเทียบเท่า เคยเป็นครูมาก่อน ได้รับการฝึกอบรมก่อนประจำการมา 2 ปี เคยบวชเรียนมาแล้ว และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่พัฒนากรมานานพอสมควร

ทิพพันธ์ สังฆะพงษ์ (2521 : 51-55) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับขวัญของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช ผลวิจัยพบว่า ระดับขวัญของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราชอยู่ในระดับปานกลาง อายุราชการ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และลักษณะงานของพยาบาลประจำการมิได้ทำให้ระดับขวัญแตกต่างกันจะมีเพียงองค์ประกอบด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และความรู้สึก

ประสพผลสำเร็จของพยาบาลที่มีอายุราชการและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน  
เท่ากันที่มีความแตกต่าง

ไพบุทธิ์ วิสัยจร (2523 : 85-90) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับขวัญของ  
ครูโรงเรียนราษฎร์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับขวัญของครูที่มีระยะเวลา  
การทำงานต่างกัน ขวัญไม่แตกต่างกัน ส่วนครูที่มีวุฒิ บ.กศ. และต่ำกว่า มีระดับ  
ขวัญสูงกว่าครูที่มีวุฒิ บ.กศ. สูงหรือเทียบเท่าและครูที่มีวุฒิปริญญาตรีและสูงกว่า

วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 63-65) ได้ทำการวิจัยเรื่อง  
องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ได้ผลการวิจัยว่า  
อายุราชการและวุฒิครูโดยส่วนรวมไม่ทำให้ความรู้สึกต่อองค์ประกอบที่ทำให้  
ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแตกต่างกัน

สุขุม นิลเชษฐ์ (2516 : 36-39) ได้ศึกษาขวัญของบรรณารักษ์  
ซึ่งปฏิบัติงานในโรงเรียนรัฐบาล กรมสามัญ พบว่า ขวัญของบรรณารักษ์อยู่ใน  
ระดับปานกลาง สถานที่ทำงาน อายุ เงินเดือน วุฒิ ที่แตกต่างกันมิได้ทำให้ขวัญ  
แตกต่างกัน มีเพียงเพศต่างกันเท่านั้นที่มีขวัญแตกต่างกัน

สากุล จริยวิทยานนท์ (2522 : 12-15) ศึกษาความพอใจในงาน  
ของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส  
ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะทางจากบ้านมาสถาบันนั้นพบว่า ระดับการศึกษา  
เท่านั้นที่มีความแตกต่างกันกับความพอใจในงาน

สุคสาคร หุทธิไธ และคณะ (2517 : 195-218) ศึกษาขวัญและ  
ความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล  
ต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร ผลปรากฏว่า นักกายภาพบำบัดมีสภาพขวัญอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัดนั้นขึ้นอยู่กับความคิดเห็น  
กับผู้บังคับบัญชาได้ง่าย การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ตลอดจนการมี

โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่ได้เล่าเรียนมาในการทำงาน แต่รายได้ และเพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญ

สราง เวชสิทธิ์ (2528 : 60-65) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนส่งกำลังบำรุงกองทัพ ได้พบว่า อายุ ยศ ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กำลังบำรุง

ทิตยา สุวรรณชฎ (2510 : 84-89) ได้ศึกษาทัศนะของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนระดับอำเภอเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพัฒนากรที่มีวุฒิปริญญา และไม่จบปริญญา พบว่า ข้าราชการระดับอำเภอส่วนใหญ่เห็นว่าพัฒนากรที่มีวุฒิปริญญา มีลักษณะดีกว่าพัฒนากรที่มีวุฒิไม่จบปริญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความคิดริเริ่ม ความสามารถและความเป็นผู้นำ ส่วนพัฒนากรที่มีวุฒิไม่จบปริญญามีความอดทน สาบทุกสถาบัน สามารถทำงานร่วมกับชาวบ้านและมีความเป็นกันเองกับข้าราชการอื่นๆ ดีกว่าพัฒนากรที่มีวุฒิจบปริญญา

กอบแก้ว สุวรรณางกูร (2523 : 64-68) ได้ศึกษาเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามบทบาทของพัฒนากรที่มีวุฒิปริญญาและไม่จบปริญญาตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและนักวิชาการพัฒนาชุมชนพบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน พัฒนาการจังหวัดมีความคิดเห็นว่า พัฒนาการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพัฒนากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในระยะเวลานั้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับขวัญกำลังใจของบุคลากรต่างๆ ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรในหน่วยงานมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจเข้มแข็ง และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้รับการบำรุงขวัญที่ดี จัดลักษณะและสภาพการปฏิบัติงานให้ดี มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้รับ



เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรใน  
หน่วยงาน ได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ มีความเชื่อมั่นและนับถือใน  
ตัวผู้บังคับบัญชา และมีความสัมพันธ์กับชุมชน จึงกล่าวได้ว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิด  
ความพร้อม ไม่ว่าจะด้านสภาพส่วนตัว หรือสภาพด้านการปฏิบัติงาน เมื่อสภาพภาพ  
ทุกอย่างเอื้ออำนวยก็จะส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีและมีความพึงพอใจ  
ในการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย ผลของการปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพสูงขึ้นตาม  
ไปด้วย และนอกจากองค์ประกอบของขวัญทั้ง 7 ด้านแล้ว ภาวการณ์ของแต่ละ  
หน่วยงาน ย่อมมีความสัมพันธ์กับลักษณะของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะ  
ส่วนบุคคลที่น่าสนใจศึกษา คือ อายุ เพศ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการ  
ทำงาน สถานที่ทำงาน ภูมิลาเนา ระดับการดำรงตำแหน่ง และในส่วนที่ผู้วิจัย  
สนใจที่จะศึกษามีความสัมพันธ์กับขวัญก็คือด้านศาสนา

#### สมมติฐานของการวิจัย

1. พัฒนาการในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีอายุต่างกัน มีระดับขวัญ  
ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน ซึ่ง ได้แก่
  - 1.1 ด้านลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน
  - 1.2 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
  - 1.4 ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน
  - 1.5 ด้านการได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ
  - 1.6 ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บังคับบัญชา
  - 1.7 ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน
2. พัฒนาการในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีเพศต่างกัน มีระดับขวัญ  
ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน ซึ่งได้กล่าวไว้แล้ว  
ในข้อ 1.1-1.7
3. พัฒนาการในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน  
มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน

4. พัฒนาการในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน

5. พัฒนาการในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีสถานที่ทำงานต่างกัน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน

6. พัฒนาการในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีภูมิภาคนาต่างกัน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน

7. พัฒนาการในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีระดับการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน

8. พัฒนาการในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีการนับถือศาสนาต่างกัน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์แก่กูกูล ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ด้านการได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชนว่าอยู่ในระดับใด

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์แก่กูกูล ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ด้านการได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โดยจำแนกตาม อายุ เพศ วุฒิศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน ภูมิภาคนา ระดับการ

ตารางตำแหน่ง และการนับถือศาสนาว่ามีชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่

3. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

#### ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความสำคัญและประโยชน์ดังนี้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหารของกรมการพัฒนาชุมชน ได้ทราบถึงระดับชีวิตในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงชีวิตของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ มีชีวิตและกำลังใจในการปฏิบัติงานและใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. ผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้กรมการพัฒนาชุมชนได้มีแนวทางในการคัดเลือกพัฒนากรที่มีความเหมาะสมเพื่อปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3. ผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้มีความเข้าใจ และมองเห็นความสำคัญของการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

4. ผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้ผู้วิจัยท่านอื่นที่มีความสนใจในเรื่องนี้ได้ศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นต่อไป

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. เป็นการศึกษาชีวิตในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะ และสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ด้านการ

ได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

2. เป็นการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส ซึ่งสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชน เขต 9

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน ภูมิลำเนา ระดับการดำรงตำแหน่ง และการนับถือศาสนา และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ขวัญในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ด้านการได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

#### นิยามศัพท์

นิยามศัพท์เฉพาะของกรวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของจิตใจและอารมณ์ ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จำแนกออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ด้านการได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ ด้านความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โดยวัดได้จากความรู้สึกรหรือเจตคติของพัฒนากรที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ตามเกณฑ์การประเมินค่าความคิดเห็นหรือความรู้สึก ดังนี้

ระดับขั้วสูง	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 ถึง 5.00
ระดับขั้วปานกลาง	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 ถึง 3.67
ระดับขั้วต่ำ	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 ถึง 2.33

2. ลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะแวดล้อมในที่ทำการพัฒนาชุมชนที่เอื้ออำนวยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน วัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ รวมถึงความเหมาะสมในการมอบหมายงานและความเป็นอิสระในการทำงาน

3. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่มีลักษณะเป็นหลักฐาน ผู้ปฏิบัติสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ตนเอง และยึดถือเป็นอาชีพหลักในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข รวมถึงความปลอดภัยในการเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่

4. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินที่ผู้ปฏิบัติงานได้เป็นค่าตอบแทนประจำ คิดเหมาเป็นรายเดือนหรือรายปี โดยไม่มีข้อกำหนดว่าจะต้องปฏิบัติให้ครบเป็นจำนวนวันหรือชั่วโมง เงินยังชีพข้าราชการ เงินอื่นๆ ที่กระทรวงการคลังกำหนดให้เบิกจ่ายในลักษณะเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนการทำงานที่รัฐหรือนายจ้างต้องจ่ายนอกเหนือไปจากเงินเดือนตามปกติ ซึ่งจะ เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ก็ได้

5. ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน หมายถึง ความผูกพันในฐานะสมาชิกของกลุ่ม มีความรู้สึกที่จะช่วยเหลือกัน ร่วมแรงร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการต่อต้านการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งกระทบกระเทือนต่อกลุ่ม เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เกิดจากตนเอง หากแต่เกิดจากความกดดันแนวปฏิบัติและประเพณีของกลุ่ม

6. การได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนได้รับประโยชน์บางอย่างจากสมาชิกของกลุ่ม ได้แก่ การได้รับการยกย่องและไว้วางใจในเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงตลอดถึงความภูมิใจที่ผู้อื่นยอมรับในผลงาน เป็นเหตุให้เกิดแรงจูงใจ ยินดี ทุ่มเททาลงกาย กาลังใจ กาลังความคิด ปฏิบัติงานให้ลุล่วงสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่มโดยไม่รู้สึกลำบากเหนื่อย

7. ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บังคับบัญชา หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกถึงความมั่นใจ มีความศรัทธา และยอมรับในความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำและการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการให้เกียรติ การยกย่อง และการสรรเสริญ ทั้งในค่อนหน้าสาธารณชนและสถานที่รโหฐาน

8. ความสัมพันธ์กับชุมชน หมายถึง ความผูกพันในฐานะสมาชิกของชุมชน มีความรู้สึกที่จะช่วยเหลือ ร่วมแรงร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน การยอมรับของชุมชน รวมถึงลดถึงความไว้วางใจที่ชุมชนมีให้

9. พัฒนาการ หมายถึง ชำราชการสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ซึ่งตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2505

10. อายุ หมายถึง อายุของพัฒนาการตามปีปฏิทินจนถึงปี พ.ศ. 2534 แบ่งออกเป็นสามกลุ่มคือ 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป

11. เพศ หมายถึง เพศของพัฒนาการซึ่งแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ พัฒนาการเพศชาย กับพัฒนาการเพศหญิง

12. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพัฒนาการ ซึ่งแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

13. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นพัฒนาการจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1-10 ปี, 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป

14. สถานที่ทำงาน หมายถึง ที่ตั้งของที่ทำการพัฒนาชุมชนที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน แบ่งตามชั้นอำเภอ ตามหลักเกณฑ์ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยอาศัยข้อมูลการบริหาร การปกครอง สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ สถิติ และปริมาณประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ อำเภอชั้น 1-3 และอำเภอชั้น 4-5

15. ภูมิภาค หมายถึง สถานที่ที่พัฒนาการเกิด แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ภูมิภาคในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และภูมิภาคนอกเขตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

16. ระดับการดำรงตำแหน่ง หมายถึง การกำหนดระดับการดำรงตำแหน่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ระดับ 1, 2, 3 และระดับ 4, 5

17. ศาสนา หมายถึง การนับถือศาสนาของพัฒนาการ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ศาสนาพุทธกับศาสนาอิสลาม