

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาเชิงบวก ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาเชิงบวก

- 1.1 ความหมายของจิตวิทยาเชิงบวก
- 1.2 ความสำคัญของจิตวิทยาเชิงบวก
- 1.3 แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาเชิงบวก
- 1.4 องค์ประกอบของจิตวิทยาเชิงบวก
  - 1.4.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถ
  - 1.4.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความหวัง
  - 1.4.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการมอง โลกในแง่ดี
  - 1.4.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความหยุนตัว
- 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการสนับสนุนทางสังคม

- 2.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม
- 2.3 การสนับสนุนทางสังคมกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจ

- 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 3.2 ความหมายของแรงจูงใจ
- 3.3 ความสำคัญของแรงจูงใจ
- 3.4 การสร้างแรงจูงใจ
- 3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
- 3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจิตวิทยาเชิงบวก

### 1.1 ความหมายของจิตวิทยาเชิงบวก

สายสมร เกลยภักดี (2554) จิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง การพัฒนาภาวะจิตใจซึ่งเป็นจุดเด่นหรือจุดแข็งเป็นลักษณะเฉพาะบุคคลในทางที่ดี ซึ่งไปสู่การกำหนดพฤติกรรมที่สามารถวัดได้ พัฒนาได้ และสามารถจัดการอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ

สิริพร วงษ์โทน (2554) จิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง คุณลักษณะด้านบวกของแต่ละบุคคลที่มีความเฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้ พัฒนาได้ นำมาใช้ในการบริหารจัดการ จูงใจพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน

สุทธิลักษณ์ สมิตะสิริและประภา คงปัญญา (2550) ให้ความหมายว่า การพัฒนาคนให้มีความสุข โดยมีพื้นฐานของความสุขจากการพัฒนาตนเอง การเป็นคนดี มีมุมมองต่อชีวิตและโลกในเชิงบวก

Luthans, Youssef and Avolio (2007) จิตวิทยาเชิงบวกคือ สภาวะของบุคคลที่เป็นจุดเด่นหรือจุดแข็งที่มีการพัฒนาคุณลักษณะในทางที่ดี มีความเฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้พัฒนาได้

Martin Seligman (2000) จิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง การค้นพบและส่งเสริมพัฒนาศักยภาพพิเศษด้วยความฉลาด หรืออัจฉริยภาพและทำชีวิตที่ปกติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

Avey et al. (1998) ให้ความหมายว่า จิตวิทยาเชิงบวกมีมุมมองต่างๆในทางบวก และมีความเข้าใจในการจัดการในสิ่งต่างๆนำมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากคำกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า จิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง การที่บุคคลค้นพบและพัฒนาศักยภาพพิเศษของตนเองด้วยความฉลาด ที่เป็นจุดเด่นหรือจุดแข็งมาพัฒนาคุณลักษณะในทางที่ดีของตนเอง มีมุมมองต่างในทางบวก มีความเข้าใจในการจัดการในสิ่งต่างๆนำมาใช้ในการบริหารจัดการ การมุมมองต่อชีวิตและโลกในแง่บวก ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำพฤติกรรมต่างๆและยอมรับในความผิดพลาดว่าเป็นผลที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และมองสิ่งต่างๆที่เข้ามาในทางที่ดี และปรับตัวเผชิญกับอุปสรรคต่างๆได้อย่างเหมาะสม และดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### 1.2 ความสำคัญของจิตวิทยาเชิงบวก

จากบทความ Positive Psychology กับชีวิตครอบครัว : บทเรียนจากโครงการศึกษาเบื้องต้นเพื่อพัฒนาสุขภาวะและชุมชนเรียนรู้จิตปัญญาอย่างมีส่วนร่วมสุทธิลักษณ์ สมิตะสิริ

และ ประภา คงปัญญา (2550) รายงานว่าฐานความรู้ที่สำคัญต่อการพัฒนาสุขภาวะที่ผสมผสานเรื่องที่เป็นนามธรรมกับแนวทางวิทยาศาสตร์คือจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) เป็นศาสตร์ที่กำลังพัฒนาและมีคุณค่าต่อการศึกษานำมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาสุขภาวะ Martin Seligman ซึ่งเปรียบเสมือนบิดาของศาสตร์นี้ได้ให้คำจำกัดความว่า Positive Psychology is the scientific and practical explorations of human strengths“นั่นคือจิตวิทยาตะวันตกสมัยใหม่ที่ยึดเอาจุดแข็งของมนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา อาทิ เช่น การพัฒนาในด้านคุณค่า (Value) สติรู้ตื่นไหลในกิจกรรม (Flow) การมองโลกในทางบวก (Optimism) ความหวัง (Hope) และ ความสุข (Happiness) ของบุคคลเป็นต้น

จิตวิทยาในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มุ่งเน้นที่ตัวปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหา การป้องกันและการรักษาปัญหาทางจิตหรือโรคทางจิตเป็นสำคัญแต่ปัญหาในเรื่องเหล่านี้ต่างมีปริมาณมากยิ่งขึ้นและการที่สังคมพัฒนามากขึ้นในหลายด้านแต่มนุษย์กลับไม่ได้มีความสุขเพิ่มมากขึ้น Positive Psychology จึงเป็นศาสตร์ทางเลือกใหม่ที่มุ่งพัฒนาบุคลิกภาพของมนุษย์ให้เป็นผู้มีความสุข โดยมีพื้นฐานความสุขมาจากการพัฒนาตนเอง การเป็นคนดี มีมุมมองต่อชีวิตและโลกในเชิงบวก และยังเป็นวิชาการที่เน้นความเป็นวิทยาศาสตร์ มีงานวิจัย ตัวเลข สถิติ ที่สามารถนำมาอ้างอิงได้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นตัวอย่างชัดเจนเหมาะสมกับสภาพชีวิตในสังคมปัจจุบัน เหตุนี้ Positive Psychology จึงได้รับความสนใจและนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนามนุษย์และจากงานวิจัยเรื่องความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้: ตัวแปรทำนายผลงานความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร สุมาลินี มธรรพจน์พงศ์ (2556) พบว่าองค์ประกอบทั้งสามนี้เป็นบุคลิกลักษณะที่เป็นทางบวกซึ่งการที่คนในวัยทำงาน มีบุคลิกลักษณะนี้ในตนเองจะส่งผลที่ดีในเรื่องการดำรงชีวิตทั่วไปรวมทั้งการทำงานในชีวิตประจำวัน และความเติบโตขององค์กร ดังนั้นองค์กรต่างๆ ควรจะมีการส่งเสริมในเรื่องของการจัดการตามแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกให้บุคลากรในทุกระดับตำแหน่ง เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางด้านจิตใจและความคิดที่ดีให้กับบุคลากรและยังเพิ่มความมุ่งมั่นให้แก่องค์กรด้วย

### 1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับจิตวิทยาเชิงบวก

จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) Martin Seligman ได้อธิบายว่าเป็นศาสตร์ที่ศึกษาและค้นหาจุดแข็ง (Strengths) และความดี (Virtues) ของมนุษย์ เช่น ความรู้สึกมีคุณค่า(Value) การมีสติรู้ตื่นไหลในกิจกรรม (Flow) การมองโลกในทางบวกหรือในแง่ดี (Optimism) ความหวัง (Hope) และความสุข (Happiness) และหาแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่ดีเหล่านี้เพื่อช่วยเติมเต็มชีวิตของมนุษย์ให้มีความหมายและมีความสุขสมบูรณ์

Luthans (2002) พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิตวิทยาเชิงบวกของมนุษย์ โดยได้ศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive Organization Behavior) ว่าเป็นการศึกษาที่ประยุกต์คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีของมนุษย์ คุณลักษณะนั้นต้องสามารถวัดได้ พัฒนาได้ และสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้สรุปคุณสมบัตินี้ซึ่งจัดเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก ดังนี้

1. คุณลักษณะนั้นต้องมีทฤษฎีและงานวิจัยมารองรับ
2. สามารถวัดได้และประเมินได้ หรือการทดสอบต้องมีความเที่ยงตรง
3. คุณลักษณะทางจิตวิทยาที่เป็นสภาวะ (State - Like) คือ เรียนรู้ได้ พัฒนาได้ และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ซึ่งแตกต่างไปจากคุณลักษณะที่เป็นลักษณะนิสัย (Trait-Like) ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยาก
4. คุณลักษณะนั้นต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

Luthans, Youssef & Avolio (2007) ได้เสนอแนวคิดที่เรียกว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) โดยเลือกองค์ประกอบของพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (POB Capacities) มาศึกษาพร้อมกันได้แก่ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Confidence or Self Efficacy) ความหวัง(Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) โดยเรียกตัวแปรทั้ง 4 ตัวว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “PsyCap” เมื่อนำมารวมกันเป็นตัวแปรเดียวแล้วจะมีประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดีกว่าองค์ประกอบแต่ละตัว นอกจากนี้งานวิจัย Luthans, Youssef & Avolio (2007) แสดงให้เห็นว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นคุณลักษณะที่สามารถพัฒนาได้โดยใช้การบริหารจัดการและการจูงใจซึ่งแตกต่างไปจากคุณลักษณะที่เป็นลักษณะนิสัย เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เช่น บุคลิกภาพ เป็นต้น

สิริพร วงษ์โทน (2554) กล่าวว่า แนวคิดของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) เป็นแนวคิดที่พัฒนาจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กร (Positive Organization Behavior) ซึ่งมีรากฐานมาจากแนวคิดของจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) โดยแนวคิดของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นการศึกษาที่ประยุกต์ใช้คุณสมบัตินี้หรือคุณลักษณะที่ดีและเป็นเชิงบวกของมนุษย์ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์และนำคุณลักษณะเหล่านี้มาศึกษาร่วมกันเป็นหนึ่งตัวแปรที่เรียกว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยที่ตัวแปรนี้สามารถวัดได้ พัฒนาได้และสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

## 1.4 องค์ประกอบของจิตวิทยาเชิงบวก

### 1.4.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy)

สิริพร วงษ์โทน (2554) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำในสิ่งที่ยากและท้าทายมีความทุ่มเท ความพยายามในสิ่งที่ทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตนตั้งไว้

Luthans Youssef and Avolio (2007) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ การมีความมั่นใจในความสามารถของตนและมีความพยายามในการปฏิบัติภารกิจที่ท้าทายให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

Bandura (1997) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อว่าตนมีความสามารถเพื่อให้บรรลุผลตามที่ตนเองต้องการ นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดการผลงานและเป็นปัจจัยขั้นต้นให้บุคคลมีความพยายามและอดสาหะเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

Bandura (1986) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความรู้สึกว่าตนมีศักยภาพพอ ทำให้มีแรงจูงใจที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด

ตามที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อมั่นความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ว่าสามารถบรรลุผลตามที่ต้องการ ทำให้มีความพยายามทุ่มเท ในการที่จะกระทำสิ่งยาก ท้าทายในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

Bandura (1986) กล่าวว่า การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จในการกระทำที่ผ่านมา (Performance Attainment หรือ Enactive Mastery Experience) การประสบความสำเร็จของพฤติกรรมที่ทำในอดีตจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด เพราะเป็นประสบการณ์ความสำเร็จที่เกิดจากการพฤติกรรมที่กระทำของตนเองโดยตรง ซึ่งความสำเร็จที่ได้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น เมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ที่ลำบากเขาจะมีความพยายามและมุ่งมั่นเพื่อจะเอาชนะอุปสรรคนั้นส่วนความล้มเหลวบ่อยๆ จะทำให้บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง ขาดมุ่งมั่น ความพยายามและความพากเพียรที่จะกระทำพฤติกรรมให้สำเร็จ

2. การสังเกตตัวแบบ (Vicarious Experience) โดยการสังเกตเห็นพฤติกรรมและผลที่ได้รับจากพฤติกรรมของบุคคลอื่น โดยเฉพาะบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตนจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพราะเมื่อบุคคลเห็นการประสบความสำเร็จของ

บุคคลอื่นจะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น ส่วนบุคคลที่สังเกตเห็นความล้มเหลวจะทำให้เขาตัดสินความสามารถของตนเองน้อยลง และลดความมานะพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น

3. การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) พฤติกรรมการพูดที่ช่วยส่งเสริมให้การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลสูงขึ้น เป็นวิธีการที่สามารถทำได้โดยง่ายและที่ใช้กันอย่างแพร่หลายโดยเป็นการบอกบุคคลว่า เขาสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ทำให้ผู้ถูกชักจูงมีความพยายามในพฤติกรรมนั้นมากขึ้นแต่ผู้ที่พูดชักจูงควรเป็นคนที่ผู้ถูกชักจูงให้ความเชื่อถือไว้วางใจและมีความสำคัญต่อตัวผู้ถูกชักจูง

4. การถูกกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ (Physiological and Emotional Arousal) การที่ถูกกระตุ้นส่งผลกระทบต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองได้มากน้อยต่างกัน เนื่องจากคนที่ถูกกระตุ้นเร้าได้ง่ายมักเกิดความเครียด ความวิตกกังวล ตื่นเต้น และหวาดกลัว มีผลทำให้กิจกรรมได้ไม่ดีและอาจเกิดความรู้สึกล้มเหลว ส่งผลให้การรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำหรือคนๆนั้น เคยมีประสบการณ์ความล้มเหลวในอดีตก็จะกระตุ้นอารมณ์ทางลบ ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองยิ่งต่ำลง ดังนั้นการควบคุมอารมณ์ไม่ให้ถูกกระตุ้น ได้ง่ายเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสถานการณ์บางอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

Bandura (1986) เสนอว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้

1. เลือกกระทำพฤติกรรม (Choice Behavior) การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองต่ำจะเลี่ยงงานท้าทาย ขาดความมั่นใจและปิดโอกาสในการพัฒนาตนเอง ดังนั้น ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญและส่งผลต่อการเลือกปฏิบัติกิจกรรมและทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จสูงได้

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expending and Persistence) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนดความพยายามในการเผชิญอุปสรรค และความมุ่งมั่นในการทำงาน โดยบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายาม ความมานะความมุ่งมั่นในการทำงานได้นานกว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองต่ำ



3. ความคิดและปฏิกิริยาตอบสนองด้านอารมณ์ (Thought and Emotion Reaction) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองส่งผลต่อความคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคล โดยบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายาม เอาใจใส่ในการทำงาน และจะมีความคิดต่อสิ่งที่ล้มเหลวว่ามาจากการขาดความพยายามในทางตรงข้ามบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองต่ำจะมีความหวั่นไหว มีความเครียดและไม่มีความสุข รวมทั้งจะมีความคิดต่อสิ่งที่ล้มเหลวว่ามาจากการขาดความสามารถของตนเองให้กับพนักงานในองค์กรได้ แนวคิด ทฤษฎี การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) โดย Bandura (1997) กล่าวว่า การรับรู้สมรรถนะแห่งตนเป็นการตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ได้สำเร็จตามจุดหมาย ซึ่งตามแนวคิดนี้เบนจามินเชื่อว่า การรับรู้สมรรถนะแห่งตนมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือเมื่อบุคคลมีการรับรู้สมรรถนะแห่งตนในการกระทำพฤติกรรมใดแล้ว จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีการกระทำหรือปฏิบัติพฤติกรรมนั้น ดังนั้นการรับรู้ความสามารถของตนเองจึงมีผลต่อบุคคลในการแสดงพฤติกรรม โดย Bandura (1997) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลโดยใช้แนวคิด 2 ประการดังนี้

1. การรับรู้สมรรถนะแห่งตน (Perceived Self-efficacy) เป็นการตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการกระทำพฤติกรรมได้สำเร็จตามจุดหมาย

2. ความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome Expectancies) เป็นการตัดสินใจว่าการกระทำพฤติกรรมจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการการรับรู้สมรรถนะแห่งตน และการคาดหวังในผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self efficacy) ในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับ 3 มิติดังนี้ (Bandura, 1997)

1. มิติตามระดับ (Level) หมายถึง การรับรู้ความสามารถของบุคคลตามความยากง่ายของพฤติกรรมที่กระทำ บุคคลจะเลือกกระทำพฤติกรรมตามการรับรู้สมรรถนะของตนเอง ในบุคคลที่มีสมรรถนะแห่งตนต่ำจะเลือกทำกิจกรรมที่มีความยากในระดับง่ายๆ ไม่ซับซ้อน หากกิจกรรมที่ทำยากเกินสมรรถนะแห่งตนที่มีอยู่ อาจเกิดความล้มเหลวในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นได้ ดังนั้นในการพิจารณาให้บุคคลทำกิจกรรมใดๆ ต้องเลือกกิจกรรมที่เหมาะสมกับระดับสมรรถนะแห่งตนที่บุคคลนั้นมีอยู่

2. มิติความเป็นสากลหรือการเชื่อมโยงประสบการณ์ (Generality) เป็นการรับรู้สมรรถนะแห่งตน จากการที่บุคคลสามารถนำทักษะหรือประสบการณ์ที่เคยประสบ

ความสำเร็จในอดีต มาใช้ในปัจจุบันที่มีสถานการณ์ใกล้เคียงกันได้ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีการรับรู้สมรรถนะแห่งตนสูงขึ้น

3. มิตិความเข้มแข็ง (Strength) เป็นการรับรู้สมรรถนะแห่งตนในการปฏิบัติพฤติกรรมตามความเข้มแข็งของตนของบุคคล ในบุคคลที่มีความเข้มแข็งของตนสูงจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีการรับรู้สมรรถนะแห่งตนสูง และมีความพยายามในการกระทำพฤติกรรมในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีความเข้มแข็งของตนน้อย ก็จะส่งผลให้บุคคลมีการรับรู้สมรรถนะแห่งตนต่ำทำให้ประสบความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมได้ง่าย

#### 1.4.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความหวัง (Hope)

สิริพร วงษ์โทน (2554) กล่าวว่าความหวัง หมายถึง การมีความคิดความเชื่อที่มุ่งไปยังเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยเชื่อว่าตนเองสามารถหาวิธีการต่างๆ ที่จะบรรลุเป้าหมายและแรงจูงใจ ความตั้งใจที่จะเป็นงานตามแนวทางนั้น

Luthans et al. (2007) ได้สรุปความหวังไว้ว่า หมายถึงความมุ่งมั่นปรารถนาด้วยความคิดว่า จะบรรลุเป้าหมายโดยไม่มีความรู้สึกที่สิ้นหวัง สะท้อนความพยายามของบุคคลที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยเชื่อว่าแผนและแนวทางที่กำหนดไว้เพื่อบรรลุเป้าหมาย ความหวังมีลักษณะเป็นสองมิติ ประกอบด้วยพลังแห่งความปรารถนา (Will Power) และพลังของแนวทาง (Way Power)

Snyder (2002) กล่าวว่า ความหวังเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของกลุ่มความคิด (Cognitivist) ประกอบด้วย พลังแห่งความตั้งใจ เป็นความคิดที่จะริเริ่มและสนับสนุนให้กระทำเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายและพลังแห่งแนวทาง เป็นการคิดเพื่อหาทางใดทางหนึ่งหรือหลายทางที่จะนำไปยังเป้าหมายที่ต้องการ กระบวนการของความคิดที่มุ่งเป้าหมาย (Goal-directed thinking) โดยเน้นว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่มุ่งเป้าหมาย (Goal-directed behavior) ออกมาได้นั้นจะต้องผ่านกระบวนการคิดที่มุ่งเป้าหมายหรือความหวังก่อน

ลักษณะเป็นสองมิติ ประกอบด้วยพลังแห่งความปรารถนา (Will Power) และพลังของแนวทาง (Way Power)

จากคำกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความหวัง หมายถึง ความคิด ความมุ่งมั่น ความตั้งใจที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ล่วงหน้าโดยเชื่อว่าตน สามารถหาวิธีต่างๆ ที่จะบรรลุเป้าหมายให้สำเร็จด้วยความตั้งใจ ด้วยความปรารถนาที่จะประสบผลสำเร็จโดยมีความคิดริเริ่มที่มุ่งเป้าหมาย โดยปราศจากความรู้สึกที่สิ้นหวัง สะท้อนความพยายามของคนที่ จะบรรลุเป้าหมายเป็นความเชื่อว่าจะวางแผนและแนวทางที่กำหนดไว้สามารถปฏิบัติให้สำเร็จได้



Snyder (2000) ให้ความหมายของความหวังว่า คือ ความคิดว่าตนเองสามารถ คิดหาแนวทางที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและมีแรงจูงใจในการกระทำตามแนวทางนั้น โดยความหวังประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

1. ความคิดที่ผูกโยงกับเป้าหมาย (Goal Thought) ความหวังต้องเป็นความคิดที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายไม่ใช่ความหวังลอย ๆ คือ เป็นความคิดที่ไม่มีเป้าหมายใดๆ ให้ยึดเหนี่ยว เป้าหมายนั้นอาจจะเป็นระยะสั้นหรือระยะยาวก็ได้ แต่เป้าหมายต้องมีคุณค่าเพียงพอสำหรับเจ้าของความหวังนั้น นั่นคือ เป้าหมายควรมีลักษณะไม่แน่นอนในการบรรลุผลด้วยโดยที่โอกาสในการบรรลุผลต้องไม่ใช่ ศูนย์เปอร์เซ็นต์ เพราะทำให้ความหวังนั้นไม่มีโอกาสเป็นไปได้หรือมีโอกาสหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์เพราะทำให้ความหวังไม่มีคุณค่าแต่อย่างใด

2. พลังแห่งแนวทาง (Pathway Thinking or Way Power) บุคคลที่มีความหวังจะมีความเชื่อว่าตนสามารถคิดหาแนวทางต่างๆ ที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยความเชื่อนี้จะทำให้บุคคลบอกกับตนเองเสมอว่า “ฉันสามารถหาหนทางเพื่อไปสู่เป้าหมายได้” ดังนั้นเมื่อมีอุปสรรคมาขัดขวางเป้าหมายก็จะพยายาม หาวิธีการและแนวทางอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยเฉพาะในบุคคลที่มีความหวังสูง (High - Hope) จะมีความสามารถในการเผชิญกับอุปสรรคที่มาขัดขวางการบรรลุเป้าหมาย เพราะเขาสามารถที่จะเปลี่ยนไปใช้แนวทางอื่นจนสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

3. พลังแห่งความตั้งใจ (Agency or Will Power) บุคคลที่มีความหวังจะมีแรงจูงใจที่จะกระทำตามแนวทางที่ตั้งใจไว้ โดยจะช่วยกระตุ้นตนเองว่า “ฉันทำได้ ฉันต้องไม่หยุด” ซึ่งพลังแห่งความตั้งใจนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับอุปสรรคที่มาขัดขวางเป้าหมาย เพราะบุคคลต้องใช้แรงจูงใจในการกระตุ้นตนเองให้กระทำตามแนวทางอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้

Snyder (2002) กล่าวถึงความหวังจะประกอบด้วย องค์ประกอบดังนี้

1. ความคิดที่มุ่งไปยังเป้าหมาย (Goal) มิใช่ความหวังลอย ๆ ไม่ผูกโยงกับเป้าหมายใดและเป้าหมายนั้นต้องมีคุณค่าเพียงพอ สำหรับเจ้าของความหวังนั้นที่จะคิดต่อเป้าหมายนั้นควรมีลักษณะของความไม่แน่นอนในการบรรลุเป้าหมายอยู่ด้วย เพราะถ้าเป้าหมายนั้นมีโอกาสที่จะสำเร็จ 100% ความหวังก็ไม่มีความสำคัญเพราะบรรลุเป้าหมายได้แน่นอน หรือหากเป้าหมายนั้นไม่มีทางที่จะสำเร็จ คือ โอกาสบรรลุเท่ากับ 0% ความหวังในเป้าหมายนั้นก็ไม่มีค่าเพราะเป็นไปได้อย่างแน่นอน

2. มีแรงจูงใจหรือตั้งใจ (Agency หรือ Willpower) เป็นการคิดที่มีความตั้งใจและรับรู้ถึงความสามารถที่จะริเริ่ม และดำเนินไปให้ถึงเป้าหมาย เช่น มีความคิดที่ว่าฉัน

สามารถ นั้นจะพยายาม นั้นพร้อมที่จะทำ ซึ่งความคิดเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ว่าคุณสามารถเริ่มและคงไว้ซึ่งการกระทำที่นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ได้พลังแห่งความตั้งใจนอกจาก จะช่วยผลักดันให้บุคคลสู่เป้าหมาย แล้วยังช่วยให้สามารถเอาชนะอุปสรรคตามแนวทางที่ไปสู่เป้าหมายได้ด้วย

3. เชื่อว่าคุณสามารถคิดหาแนวทางซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ (Pathways หรือ Way Power) และในหลาย ๆ สถานการณ์ ก็สามารถคิดหาแนวทางได้หลายแนวทาง โดยเฉพาะในบุคคลที่มีความหวังสูง (High-Hope) จะมีประโยชน์อย่างยิ่งกรณีพิเศษกับอุปสรรคขัดขวางการบรรลุเป้าหมาย เพราะเขาสามารถที่เปลี่ยนไปใช้แนวทางอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

#### 1.4.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดี (Optimism)

สิริพร วงษ์โทน (2554) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง การมีวิธีให้เหตุผล หรือมีแบบแผนในการอธิบายต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดีโดยมีความหวังว่ามีผลลัพธ์ที่ดีเกิดขึ้นกับตนเองในการทำงาน

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2548) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคิดทางบวกที่มีต่อผู้คน ต่อสถานที่ต่าง ๆ สามารถยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นในชีวิตที่จริง มนุษย์ทุกคนไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ทุกทุกเรื่อง การมองโลกในแง่ดีช่วยให้เราเป็นผู้มีสุขภาพจิตดี สามารถดำรงชีวิตได้อย่าง ปกติและมีความสุขในชีวิต

เทอดศักดิ์ เดชคง (2541) ให้ความหมายไว้ว่า การมองโลกในแง่ดีเกิดจากการยอมรับสภาพความลำบากว่าจะเกิดขึ้นจริง แต่ก็คิดในแง่ดีว่าคงมีเวลาที่จะประสบความสำเร็จและพยายามมองหาสิ่งที่ดีในสิ่งร้ายที่เกิดขึ้นไม่ได้หมายถึงการเสแสร้งว่าสิ่งร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ดี

Luthans et al. (2007) อธิบายการมองโลกในแง่ดีว่า หมายถึง เป็นพลังการ คิดบวก เป็นลักษณะของการรับรู้ถึงการได้รับผลทางบวกที่คาดหวังไว้ และเป็นคุณลักษณะของการให้เหตุผลเชิงบวกยอมรับในความผิดพลาดต่าง ๆ ว่าเป็นผลให้เกิดการเรียนรู้ บุคคลที่มีมองโลกในแง่ดี จะมีความเพียร เชื่อว่าการมองโลกในแง่ดีเป็นการสร้างความเชื่อว่าความสำเร็จจะเกิดขึ้นในปัจจุบัน และอนาคต มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและมีสุขภาพดี

Seligman (1998) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการทางปัญญากับการคาดหวังทางบวกและลักษณะการให้เหตุผลต่อเหตุการณ์ที่ไม่ดีเกิดจากปัจจัยภายนอกที่เกิดขึ้นชั่วคราว และมีความเฉพาะในเหตุการณ์หนึ่ง ๆ เท่านั้น ส่วนเหตุการณ์ที่ดีนั้นเกิดจากปัจจัยในตนเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอและสามารถแผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่นได้

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง การมองปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาในทางที่ดี มีความคิดทางบวก ยอมรับในความผิดพลาดต่าง ๆ ว่าเป็นผลให้เกิดการเรียนรู้ และมีแนวโน้มที่จะเชื่อว่าสิ่ง ๆ ใดเกิดขึ้นได้เสมอ โดยมีความหวังว่ามีผลลัพธ์ที่ดีเกิดขึ้นกับตนเองในการทำงาน

Seligman (1998) ได้แบ่งองค์ประกอบในการมองโลกในแง่ดีออกเป็น 3 มิติ ซึ่งประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความคงทนถาวร (Permanence) สำหรับการมองโลกในแง่ดีจะมองว่าสิ่งร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นจะเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวเท่านั้น ส่วนสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะเกิดขึ้นเสมอและตลอดไป แต่สำหรับผู้ที่มีมองโลกในแง่ร้ายจะมองว่าสิ่งร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะเกิดขึ้นอย่างถาวรและจะมีผลกระทบต่อชีวิตอยู่เสมอ ส่วนสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นจะเกิดขึ้นชั่วคราวเท่านั้น

มิติที่ 2 การแผ่ขยายความรู้สึก (Permanence) เป็นการอธิบายถึงความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ ในรูปแบบที่แตกต่างกันนั่นคือบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีจะรู้สึกว่าสิ่งร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะเกิดขึ้นเฉพาะสิ่งหนึ่งสิ่งใดเท่านั้น ส่วนสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะเกิดขึ้นในทุกเรื่อง สำหรับบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ร้ายจะรู้สึกว่าสิ่งร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นจะเกิดขึ้นกับทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องด้วยและสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะเกิดขึ้นเฉพาะบางเรื่องเท่านั้น

มิติที่ 3 ความเป็นตนเอง (Personalization) อธิบายว่าเมื่อมีสิ่งที่ไม่ดีเกิดขึ้นบุคคลจะเลือกตำหนิตนเอง (Internalize) หรือตำหนิผู้อื่นหรือสถานการณ์ (Externalize) โดยที่บุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีจะมองว่าสิ่งร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นเพราะมีสาเหตุมาจากสิ่งอื่นส่วนสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นเพราะตนเอง โดยผู้ที่มีการตำหนิผู้อื่นหรือสถานการณ์ภายนอกนั้นจะไม่สูญเสียความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) สำหรับผู้ที่มองโลกในแง่ร้ายก็จะมองสิ่งร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นเกิดขึ้นเพราะตนเองแต่สิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นเพราะสิ่งอื่น ๆ ซึ่งผู้ที่ตำหนิตนเองเมื่อมีความล้มเหลวจะเป็นบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ (Low self-esteem) มักจะคิดว่าตนเองเป็นคนไม่ดี ไม่ฉลาดและไม่น่ารัก

การมองโลกในแง่ดี โดยแบ่งลักษณะของมิติความคงทนถาวรมิติการแผ่ขยายความรู้สึก และมิติการเกี่ยวข้องกับตนเอง การมองโลกในแง่ดีนั้นถือว่าเป็นลักษณะที่มีอยู่โดยธรรมชาติของมนุษย์ และการมองโลกในแง่ดีนั้นยังแตกต่างกันไปในแต่ละคนอีกด้วย โดยมีประสบการณ์ของแต่ละคนที่จะมีอิทธิพลกับระดับที่จะทำให้บุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดี หรือมองโลกในแง่ร้าย

ปัจจัยการมองโลกในแง่ดีการที่บุคคลจะมีการมองโลกในแง่ดีหรือร้ายนั้นจะเกิดจากหลายปัจจัยซึ่งจะมีผลต่อรูปแบบการอธิบายสาเหตุของแต่ละบุคคลได้ ดังนี้

1. สรีรวิทยาของร่างกาย (Physiologic Factor) บุคคลที่มีร่างกายสมบูรณ์ และมีกระบวนการทางร่างกายที่ผ่อนคลายจะมีแนวโน้มทำให้คนมองโลกในแง่บวกได้มากขึ้น

2. การเลี้ยงดูตั้งแต่วัยเด็ก (Intergenerational Transmission) การที่บุคคลได้รับรู้และพบเหตุการณ์ ที่ดีจากผู้ที่เลี้ยงดูก็จะทำให้บุคคลนั้นมีการมองโลกในแง่ดีมากกว่าบุคคลที่ได้เลี้ยงดูจากเหตุการณ์ร้าย

3. ประสบการณ์และการเรียนรู้ในสังคม (Social Experience) หากบุคคลได้เรียนรู้ประสบการณ์ ในแง่บวกหรือได้รับความทรงจำในการกระทำในด้านบวกที่ตนเองสามารถทำสำเร็จแล้วก็จะเป็ นสิ่งที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นมีการมองโลกในแง่ดีพร้อมแก้ไขปัญหาคือต่าง ๆ ได้

#### 4. การมองโลกในแง่ดีในการทำงาน (Optimism in the workplace)

สัญญา เคนาภูมิและคณะ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิต่อความสุขในการดำเนินชีวิตของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า การส่งเสริมความสุขในการดำเนินชีวิตคือการที่บุคลากรมองตัวเองในแง่ดี และการมองโลกในแง่ดี สร้างความหวังและเชื่อว่าอนาคตจะดีเสมอ

พิมพ์พรณ กวางเดินดง (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำ การมองโลกในแง่ดี และความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าความเป็นผู้นำและการมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ยังพบว่า ความเป็นผู้นำและการมองโลกในแง่ดี สามารถร่วมกันทำนายสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จันทนา เตชะคฤห (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งในการมองโลก กับความผาสุกในชีวิตของผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายที่มารับการตรวจรักษาคลินิกโรคหัวใจแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 90 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยที่มีคะแนนเฉลี่ยของความหวัง ความเข้มแข็งในการมองโลก และความผาสุกในชีวิตในระดับสูง ความหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผาสุกในชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.41$ ) ความเข้มแข็งในการมองโลกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผาสุกในชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.60$ ) ความหวังและความเข้มแข็งในการมองโลกสามารถร่วมทำนายความผาสุกในชีวิตได้ร้อยละ 43.23 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากการศึกษาของ Luthans et al. (2007) ได้กล่าวว่า แนวคิดการมองโลกในแง่ดีเหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการขาย การโฆษณาการบริการของราชการให้บริการในองค์กรสุขภาพและการบริการทางสังคมนอกจากนี้มีการศึกษาว่าคนที่การมอง

โลกในแง่ดีนั้นจะแสดงถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น มีความพึงพอใจและจริยธรรมในการปฏิบัติงานมากขึ้น และอดทนต่อปัญหาความยุ่งยาก อุปสรรค อีกประการที่สำคัญก็คือคนที่มองโลกในแง่ดี จะมีความมุ่งมั่น มีความพึงพอใจ มีส่วนร่วม และรู้สึกได้รับการเสริมพลังและบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

David (1992) อ้างในวิทยากร เชียงกูล (2550) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดี เป็น 1 ใน 4 คุณสมบัติที่สำคัญของคนที่มีความสุข คนมีความสุขคือคนที่มีความหวังเต็มเปี่ยม คนที่มองโลกในแง่ดีคือ มีความเชื่อมั่นว่าตัวเอง สามารถทำอะไรก็ได้แทบทุกอย่าง และถ้าทำอะไรใหม่ๆ ก็คาดว่าจะสำเร็จจะเป็นคนที่มีความสุขมากกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย คนที่มองโลกในแง่ดี คือ คนที่มองส่วนที่เป็นน้ำในแก้วที่มีน้ำอยู่ครึ่งหนึ่งว่า ดินะที่มีน้ำอยู่ครึ่งแก้ว ส่วนคนมองโลกในแง่ร้ายคือ คนที่มองเห็นส่วนที่ว่างเปล่าของแก้วแล้วคิดว่าทำไมไม่มีน้ำแค่ครึ่งแก้ว คนมองโลกในแง่ดีจึงมีสุขภาพดีกว่า และมองอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายให้เราต้องปรับปรุงตัวเอง จะมองว่าทุกสิ่งทุกอย่างมีทางเป็นไปได้ดังนั้นจึงมีความพึงพอใจมากกว่า และกล้าตัดสินใจ กล้าเสี่ยง และประสบความสำเร็จมากกว่าแต่การมองโลกในแง่ดี ที่จะนำความสุขมาให้ หมายถึง การมองโลกในแง่ดีบนพื้นฐานของความเป็นจริง (Realism) ไม่ใช่การเพ้อฝัน คาดหมายสูง มองโลกในแง่ดีอย่างไม่สมจริงซึ่งหากชีวิตจริงไม่เป็นไปเช่นนั้น จะทำให้คนแบบนี้ผิดหวังมากและทุกข์ได้มาก

#### 1.4.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นตัว (Resilience)

สิริพร วงษ์โทน (2554) กล่าวว่าความยืดหยุ่นตัว หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการอดทนและปรับอารมณ์สู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว เมื่อต้องเผชิญปัญหา ความขัดแย้ง ความล้มเหลว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการต่อไป

Luthans et al. (2007) ได้สรุปความยืดหยุ่นตัว ความหมายว่า เป็นการแสดงออกถึงความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการเผชิญกับอุปสรรค ความขัดแย้ง และความล้มเหลว สามารถปรับตัวคืนสู่ภาวะปกติได้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่บุคคลตอบสนองต่ออุปสรรคในการเปลี่ยนภาวะวิกฤติให้เป็นโอกาส ในภาวะแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และมีความไม่แน่นอนเกิดขึ้นตลอดเวลา สามารถพัฒนาตนเองได้

Masten (2002) อธิบายว่าความยืดหยุ่นตัว หมายถึงเป็นลักษณะที่เป็นจุดแข็งของบุคคลที่สามารถวัดได้ พัฒนาได้ในการเผชิญต่อปัญหาและความเครียด มีการปรับตัวในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

Snyder and Lopez (2002) อธิบาย ความยืดหยุ่นตัว หมายถึง คุณลักษณะทางบวกของแต่ละบุคคลที่ปรากฏเห็นถึงความแตกต่างกันในการตอบสนองต่อความเครียดและความยากลำบาก

จากที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความหยุ่นตัว หมายถึง ความสามารถในการอดทน ปรับตัวในการเผชิญกับอุปสรรค ความขัดแย้ง ความล้มเหลวในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถเผชิญต่อความเครียด ความยากลำบาก ในการเผชิญปัญหาสามารถปรับตัวได้ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และปฏิบัติงานต่อไปให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดของความหยุ่นตัว คำว่า Resiliency เป็นความสามารถในการฟื้นฟูสภาพของตนเองให้กลับมามีเดิม นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอื่นกล่าวว่า แนวคิดของความหยุ่นตัวเป็นกระบวนการปรับตัวของบุคคลให้สามารถกลับฟื้นคืนมาสู่ภาวะปกติจากความทุกข์ยากลำบาก (adversity) ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เป็นมาจากแหล่งของความเครียดต่าง ๆ เช่นจากครอบครัว ปัญหาสุขภาพ จากการทำงานของบุคคล ความหยุ่นตัวเป็นลักษณะทางจิตใจของทุกคนมีติดตัวมาทุกคนจะมีทักษะไม่เหมือนกัน แปรเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ และสามารถพัฒนาได้ Masten (2002) ได้อธิบายความสามารถในการหยุ่นตัวของบุคคลว่ามีลักษณะ ดังนี้

1. ความสามารถของบุคคลในการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเผชิญกับสิ่งที่ยากลำบาก
2. ความสามารถในการยืดหยุ่น (bend) โดยไม่แตกหัก (break) ถึงแม้จะอยู่ในสภาวะหรือสถานการณ์ที่เครียดสูง
3. ความสามารถการกลับคืนฟื้นสู่สภาพปกติได้จากการเผชิญความยากลำบาก
4. สามารถจัดการสิ่งต่างๆ ให้ยังคงสภาพปกติ
5. สามารถรักษาความสมดุลแม้จะตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

Masten (2002) กล่าวว่า บุคคลที่มีความหยุ่นตัวนั้นสามารถเข้าใจตนเอง มีอารมณ์ทางบวก มีพลังในการต่อพร้อมต่อสู้กับอุปสรรค มีศักยภาพพร้อมในการในการเผชิญทำงานหนัก มีความอดทนและจัดการอารมณ์ทางลบได้ นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการหยุ่นตัวนั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในองค์กรได้ ความหยุ่นตัว ยังเป็นความสามารถ ที่บุคคลจะเรียนรู้เพื่อเกิดแรงจูงใจพัฒนาสิ่งใหม่ขึ้นมา (proactive) จึงนำมาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานในองค์กรด้วย จากการศึกษาของ Masten and Reed (2002) ว่าความสามารถในการหยุ่นตัวถูกนำมาใช้เพื่อการพัฒนากระบวนการในการทำงานเช่นเดียวกับการศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Block และ Kreman ในปี 1996 รวมถึง Wagnild และ Young ในปี 1993 (Youssef & Luthans, 2007) ที่พบว่าผลของความหยุ่นตัวนั้นมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงาน



## 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาเชิงบวก

### งานวิจัยภายในประเทศ

สุทัตตา พานิชวัฒน์ (2560) ได้ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน โดยมีความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 129 คน การวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความมีพลังในการทำงาน ( $r=0.393, p<0.01$ ) และด้านความทุ่มเทในการทำงาน ( $r=0.313, p<0.01$ ) ตามลำดับ ยกเว้น ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน, ทรัพยากรในงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน โดยรวม ( $r=0.483, p<0.01$ ) และทรัพยากรในงานรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน โดยรวม ได้แก่ ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน ( $r=0.472, p<0.01$ ) ด้านอิสระในการทำงาน ( $r=0.431, p<0.01$ ) ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน ( $r=0.384, p<0.01$ ) ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน ( $r=0.306, p<0.01$ ) ตามลำดับ ยกเว้น ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน, ทรัพยากรในงาน โดยรวมกับความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึงรายด้านที่พบผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=-0.183, p<0.05$ ), ความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ( $r=0.401, p<0.01$ ) และในรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรับรู้เป็นหนึ่งเดียวกับงาน ( $r=0.452, p<0.01$ ) ด้านความมีพลังในการทำงาน ( $r=0.322, p<0.01$ ) และด้านความทุ่มเทในการทำงาน ( $r=0.303, p<0.01$ ) ตามลำดับ, ผลการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน แต่ทั้งทรัพยากรในงานและความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันในงาน โดยรวมกันทำนายได้ 37.7%

เปรมิศา บุญเกิด (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจในการลาออกโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อในพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์คีตสรรแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 530 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยรวมอยู่ในระดับสูง ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการลาออกอยู่ในระดับปานกลาง 2) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบความตั้งใจในการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 5) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกทั้งโดยตรงและผ่านความพึงพอใจในงาน 6) ทูทางจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการลาออก

คลปภัฏ ทรงเลิศ (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความผูกพันกับองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครสุพรรณบุรี จำนวน 102 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ค่าเฉลี่ยของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรัญญา แดงสนิท (2556) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยมีความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือครูที่สอนระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานครจำนวน 534 คน เก็บรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์กลุ่มโดยใช้โปรแกรม LISREL ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ครูมีระดับทางจิตวิทยาเชิงบวก ความยึดมั่นผูกพันในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.01, 4.05 และ 3.95 ตามลำดับ) 2) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยมีความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 48.39 องศาอิสระเท่ากับ 40 ความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.170 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเท่ากับ 0.985 โดยตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความยึดมั่นผูกพันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 72 และ 74 ตามลำดับ 3) ตัวแปรความยึดมั่นผูกพันในงานมีบทบาทการส่งผ่านแบบบางส่วน (Partialmediator) จากตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกไปยังตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู 4) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู

โดยมีความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลแต่มีความแปรเปลี่ยนของค่าพารามิเตอร์เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรภายในสังเกตได้บนตัวแปรภายในแฝง (LY) เท่านั้น

สุมาลินี มธุรพจน์พงศ์ (2555) ศึกษา ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้ : ตัวแปรทำนายผลงาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครอายุตั้งแต่ 18-60 ปี ที่ทำงานอยู่ในที่ทำงานปัจจุบันไม่ต่ำกว่า 1 ปี ในจำนวนรวม 235 คน ผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญ พบว่า 1)ความสามารถในการฟื้นคืนได้สามารถในการทำนายผลงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่การมองโลกในแง่ดีและความหวังไม่สามารถร่วมทำนายได้ 2) ความหวังสามารถในการทำนายความพึงพอใจในงานทางบวกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความสามารถในการฟื้นคืนได้ร่วมทำนายความพึงพอใจในงานในทางลบได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่การมองโลกในแง่ดีไม่สามารถร่วมทำนายได้ 3) ความหวังสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่การมองโลกในแง่ดีและความสามารถในการฟื้นคืนได้ไม่สามารถร่วมทำนายได้ ความหวังสามารถร่วมทำนายความผูกพันกับองค์กรได้ในทางบวก และความสามารถในการฟื้นคืนได้ทำนายความผูกพันกับองค์กรได้ในทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่การมองโลกในแง่ดีไม่สามารถร่วมทำนายได้

จารุวรรณ ยอดระฆัง (2554) พบว่าผลการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงคือ ทรัพยากรในงาน ทรัพยากรส่วนบุคคล และความผูกพันในงาน พบว่าทรัพยากรส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความภาคภูมิใจตนเองในที่ทำงาน และการมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน ( $r = 0.398, p < 0.01$ ) ความทุ่มเทในการทำงาน ( $r = 0.475, p < 0.01$ ) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ( $r = 0.320, p < 0.01$ ) ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงานเท่ากับ 0.53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $b = 0.53, SE = 0.13, t = 4.06$ ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทรัพยากรส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานมากกว่าทรัพยากรในงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในงานได้ร้อยละ 56

สิริพร วงษ์โทน (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความสัมพันธ์ต่อองค์การและผลการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ 2) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ( $r = 0.529$ ) โดยการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานสูงสุด ( $r = 0.628$ ) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ( $r = 0.453$ ) ความหวังในการทำงาน ( $r = 0.397$ ) และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ( $r = 0.228$ ) ตามลำดับ 3) ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่สามารถสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ 4) ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมองโลกในแง่ดี ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน เป็นองค์ประกอบที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 41.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Xanthopoulou, Bakker, and Fischbach (2013) ได้ใช้ข้อมูล Xanthopoulou et al. (2009) ในการวิเคราะห์ พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในช่วงเวลาที่ 1 มีสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานทั้งช่วงเวลาที่ 1 ( $r = 0.40, p < 0.01$ ) และช่วงเวลาที่ 2 ( $r = 0.32, p < 0.01$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Avay Luthans; & Youssef (2010) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกกับเจตคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร พบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกให้ผลในทางบวกกับเจตคติและให้ผลเชิงลบต่อการละทิ้งการปฏิบัติงาน การลาออกจากงาน และการไม่ทุ่มเทกับงานที่ทำ นอกจากนี้ยังพบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสามารถใช้ทำนายความแปรปรวนทางพฤติกรรมได้ดีกว่าการมีข้อมูลเชิงสังคมเพียงด้านเดียว

Luthans et al. (2011) ศึกษาเกี่ยวกับการสังเคราะห์อภิมานผล (Meta-analysis) ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกกับเจตคติ พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากร 12,567 คน ผลการศึกษา พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดีและความยืดหยุ่นตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติ ความพึงพอใจ ความผูกพัน และความสุข ในการทำงาน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบอีกว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกจากงาน ความเครียดในงาน และความวิตกกังวลในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน

Salanova et al. (2011) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มพยาบาลพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองสัมพันธ์กับความผูกพันในงานทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยสัมพันธ์กับ ความมีพลังในการทำงาน ( $r = 0.39, p < 0.01$ ) และความทุ่มเทในการทำงาน ( $r = 0.27, p < 0.01$ )

Avey Luthans and Youssef (2010) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกกับเจตคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร พบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกให้ผลในเชิงบวกต่อเจตคติ และให้ผลเชิงลบต่อการละทิ้งการปฏิบัติงาน การลาออกจากงาน และการไม่ทุ่มเทกับงานที่ทำ นอกจากนี้ ยังพบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสามารถใช้ทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมได้ดีกว่าการมีข้อมูลชีวสังคมแต่เพียงอย่างเดียว

Halbesleben (2010) ศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความผูกพันในงาน จำนวน 17 ชิ้นงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5,163 คน พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานด้านรวม ( $r = 0.50, p < 0.05$ ) และด้านย่อย ได้แก่ ความมีพลังในการทำงาน ( $r = 0.41, p < 0.05$ ) ความทุ่มเทในการทำงาน ( $r = 0.39, p < 0.05$ ) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ( $r = 0.24, p < 0.05$ )

Luthans et al. (2007) ศึกษาเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในการวัดความสัมพันธ์ของความสามารถและความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดีและความหย่อนตัว โดยหาปัจจัยทำนายความสามารถและความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดีและความหย่อนตัว สามารถวัดและมีความสัมพันธ์กับความสามารถและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Avey, Luthans; Avolio and Norman (2006) ศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเกี่ยวกับการขาดงานของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทการผลิตหนึ่งในสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการแผนกวิศวกรจำนวน 105 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบวัดทุนทางจิตวิทยา ทั้ง 4 องค์ประกอบคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และ ความหย่อนตัว ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสามารถลดระดับการขาดงาน ทั้งแบบตั้งใจ และไม่ได้ตั้งใจ

Luthans and Jensen (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพจำนวน 71 คน และผู้ตรวจการพยาบาลจำนวน 71 คน โดยศึกษาโรงพยาบาลแถบ Midwest ประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีจำนวนเตียง 200 เตียง ผลการศึกษาพบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความตั้งใจลาออกและความผูกพันขององค์กรและสามารถทำนายความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรได้ร้อยละ 21.2

Youssef (2004) ศึกษาบทบาทของความหยุนตัวโดยใช้องค์ประกอบด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความหวังและด้านการมองโลกในแง่ดี เป็นตัวเชื่อมโยงในการส่งเสริมผลการปฏิบัติงานความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยใช้วิธีการวิจัยแบบวิเคราะห์เส้นทางโดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร 137 คน พนักงาน 411คน ในองค์กรต่างๆ ผลการศึกษาพบว่าสนับสนุนแบบจำลองที่กำหนดไว้ มีความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง และความหยุนตัวทั้งในกลุ่มผู้บริหารและบุคลากรทำงาน และพบว่ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

Seligman อ้างในธีระพร อุวรรณ โณ (2555) Li (2002) ศึกษาความสัมพันธ์ทวนทางจิตวิทยาเชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรกลุ่มตัวอย่างคือ คนในเมืองแร่ทองแดงของรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 237 คน ผลการศึกษาพบว่า ทวนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรนอกจากนี้ยังพบว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ของทวนทางจิตวิทยาเชิงบวก ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดีและความหยุนตัว สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า จิตวิทยาเชิงบวกคือความเชื่อของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำพฤติกรรมต่าง ๆ และยอมรับความผิดพลาด ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ มองสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาในทางที่ดี สามารถปรับตัวเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมนำไปสู่การกำหนดพฤติกรรมที่สามารถวัด พัฒนาและจัดการอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมีความสุขในการทำงาน

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

### 2.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมเป็นบริบทที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการอย่างมากมายจึงได้มีผู้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ ดังนี้



ศุมลรัตน์ ดอกเขียว (2553) ได้ให้ความหมายว่า การที่บุคคลรู้สึกว่าคุณเองได้รับความเห็นใจ ความห่วงใย ความเอาใจใส่ และการช่วยเหลือ โดยตรงในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ เงิน เวลา การแบ่งเบาภาระ รวมทั้งการได้รับคำแนะนำ การสอนงานและข้อมูลที่ช่วยในการประเมิน และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานจากสมาชิกในองค์กร ได้แก่ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาและภาวะความเครียดที่เกิดจากการขัดแย้งได้

ลักขมี สุดดี (2550) ได้ให้ความหมายสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอาทิเช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและครอบครัว การที่บุคคลจะได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นนั้นจะรวมถึงการได้รับความช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ ข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ช่วยลดความเครียดของบุคคลได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

ปิติมา ฉายโอภาส (2546) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม เช่น บิดา มารดา พี่น้อง ญาติ เพื่อนและผู้ร่วมงาน ทั้งด้านวัตถุ สิ่งของ ด้านการเงิน ข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ การยอมรับนับถือ ได้รับความรัก เอาใจใส่บุคคลในสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เชื่อว่ามีคนรักและสนใจมีคนยกย่อง และมองเห็น รู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของ สังคม

นภาพิย์ ตั้งศรีจักร (2544) ให้ความหมายสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของและข้อมูลข่าวสาร จากบุคคลอื่นในเครือข่ายสังคมซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์กัน นำมาซึ่งความรู้สึกที่ดีต่อกัน ผูกพันกัน ยอมรับนับถือกัน มีความพึงพอใจต่อกันและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

Pender (1987) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ ได้รับความรัก รู้สึกมีคุณค่าในตนเองเป็นที่ต้องการบุคคลอื่น โดยได้รับจากกลุ่มคนในระบบสังคมนั้นๆเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านจิตอารมณ์ วัสดุ อุปกรณ์ ข่าวสาร คำแนะนำ ซึ่งทำให้บุคคลสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม

Thoit (1986) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลในสังคมได้รับความช่วยเหลือจากการมีการติดต่อสัมพันธ์กันของบุคคลในสังคมในด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากร ซึ่งการสนับสนุนช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

House (1981) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การให้การดูแลและการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ การยอมรับนับถือ

เห็นถึงคุณค่าและการให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ได้แก่ คำแนะนำ ข้อมูล วัสดุสิ่งของหรือบริการ ต่างๆตลอดจนให้ข้อมูลย้อนกลับและข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และการประเมินตนเอง

Brandt and Winert (1981) ให้ความหมายสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความรู้สึก อึดใจหรือพึงพอใจต่อความต้องการซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในสังคม ซึ่งประกอบไปด้วย ความรัก ความผูกพัน การรับรู้ตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่น การได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่าและการได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และการสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวมาจากแหล่งที่มาสนับสนุนทางสังคมที่มีความหลากหลาย

Cobb (1976) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับ ข้อมูลที่ทำให้รับรู้ว่าคุณค่าของตัวเองมีคุณค่าที่ให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นถึงคุณค่า ยกย่อง นับถือ และได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น นอกจากนี้รู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

Davis and Newstrom (1972) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่งภายในองค์กรที่ลูกน้องต้องการจะทำให้หัวหน้างานรับรู้ว่าคุณค่าของตัวเองมีความเอาใจใส่ รู้สึกนับถือตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีค่า เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องมีความเชื่อใจและอบอุ่นใจ จะนำมาซึ่งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตดี ซึ่งมีผลให้เกิดความพึงพอใจ รวมไปถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี การสื่อสารถือเป็นการสนับสนุนที่หัวหน้าควรมี นั่นคือ การให้ข้อมูลย้อนกลับต่อการปฏิบัติงาน ตอบคำถามที่ลูกน้องถาม ลูกน้องจะแสดงให้เห็นความรู้สึกว่ามี การสนับสนุนทางสังคมเกิดขึ้นภายในองค์กร

สรุป การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคล รู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความผูกพันซึ่งกันและกัน ได้รับความช่วยเหลือจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมเกี่ยวกับการทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว ทั้งด้านอารมณ์สังคม ข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากร ซึ่งการสนับสนุนจะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ ช่วยลดความเครียดได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความสุขและมีแรงจูงใจในการทำงาน

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อบุคคลทั้งภาวะปกติและภาวะวิกฤตของชีวิต ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบบริการสุขภาพ โดยจะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (Brandt & Weinert, 1982) นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมยังช่วยส่งเสริมความมีคุณค่าในตนเองให้กับบุคคล (Norbeck, 1982) และยังทำให้บุคคลเชื่อว่าเขาจะได้รับความรักความเอาใจใส่ ได้รับการยกย่องนับถือและมีคุณค่าเป็นส่วนหนึ่ง

ของสังคม สามารถให้สิ่งที่ดี ให้การบริการและการป้องกันให้กันและกัน ในเวลาคับขันหรือเวลาเกิดอันตราย (Cobb, 1976) จากความสำคัญดังกล่าว ทำให้มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับสนับสนุนทางสังคม ต่างๆกัน ดังนี้

Pender (1987) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรู้ถึงความ เป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ ได้รับความรัก รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น โดยได้รับจากกลุ่มบุคคลในระบบของสังคม เป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านจิตอารมณ์ วัสดุอุปกรณ์ ข่าวสาร คำแนะนำซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม และได้แบ่ง แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 ระบบ คือ

1. ระบบการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural support system) ได้แก่ แหล่งสนับสนุนจากครอบครัว ญาติ พี่น้อง ซึ่งถือว่ามี ความสำคัญ มาก ที่ สุด ต่อ ผู้ป่วย (Jones & Dimond, 1982) เพราะครอบครัวมีบทบาทสำคัญต่อผู้ป่วยตั้งแต่วัยเด็ก เป็นแหล่งที่ ถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ แบบแผนพฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตอัน เป็นเครื่องมือสำคัญในการให้การสนับสนุนด้วย

2. ระบบการสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อน (Peer support system) เป็นการ สนับสนุนที่ผู้ป่วยได้รับจากบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ มีความชำนาญในการที่จะค้นคว้าหาความ ต้องการ และสามารถติดต่อชักจูงผู้ป่วย โดยง่าย เป็นเหตุให้ผู้ป่วยเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จ และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เลวร้ายต่าง ๆ ในชีวิตได้

3. ระบบการสนับสนุนด้านศาสนา หรือแหล่งอุปถัมภ์ต่างๆ (Religious organizations of denomination) เป็นแหล่งที่จะช่วยให้ผู้ป่วยได้มีการแลกเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม คำสั่งสอน คำแนะนำเกี่ยวกับวิถีการดำรงชีวิต และขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ได้แก่ พระ นิกบวช หมอสอนศาสนา กลุ่มผู้ปฏิบัติธรรม

4. ระบบการสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพ (Health professional support system) เป็นแหล่งสนับสนุนแห่งแรกที่ทำให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งจะมีความสำคัญต่อเมื่อ การสนับสนุนที่ได้รับจากครอบครัว เพื่อนสนิท และกลุ่มเพื่อน ยังไม่เพียงพอ

5. ระบบการสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพอื่นๆ (Organized support system not directed by health professional) เป็นการสนับสนุนจากกลุ่มบริการ อาสาสมัคร กลุ่มช่วยเหลือ ตนเอง (Self-help groups) เป็นกลุ่มที่เป็นสื่อกลางที่ช่วยให้ผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ในทางที่ส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในชีวิต

Thoits (1986) ได้อธิบายแนวคิดของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่าเป็นระดับของ ความต้องการพื้นฐานที่จะได้รับการตอบสนอง โดยการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม ความ

ต้องการพื้นฐานทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก การยอมรับ ยกย่องการเห็นคุณค่า การเป็นเจ้าของความมีชื่อเสียง และความปลอดภัย ความต้องการพื้นฐานทางสังคมดังกล่าวจะได้รับการตอบสนองเมื่อได้รับการตอบสนองทางสังคม 3 ด้าน ดังนี้

1. การได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์สังคม (Socioemotional aid) เช่น การได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจ การยอมรับ ยกย่องเห็นคุณค่า และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2. การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational aid) ได้แก่ การได้รับคำแนะนำ ข่าวสาร

3. การได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental aid) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านภาระงาน วัสดุอุปกรณ์ การช่วยเหลือครอบครัว และการช่วยเหลือทางการเงินทำให้บุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือ สามารถดำรงบทบาทหรือหน้าที่รับผิดชอบได้ตามปกติ

House (1981) ให้แนวคิดการสนับสนุนทางสังคมว่าประกอบด้วย การสนับสนุน 4 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นการให้การยอมรับ นับถือ ความไว้วางใจ ความรักและผูกพันต่อกัน

2. การสนับสนุนด้านการประเมินเปรียบเทียบพฤติกรรม (Appraisal support) ได้แก่ การเห็นพ้อง การรับรอง การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นในสังคมซึ่งจะทำให้เกิดความมั่นใจ

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) เป็นการให้ ข้อมูล คำแนะนำ ข้อเท็จจริง การบอกแนวทางเลือกหรือแนวทางปฏิบัติ เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา

4. การช่วยเหลือด้านสิ่งของ (Instrument support) เป็นการช่วยเหลือโดยการหาเงินทุน เครื่องมือและบริการที่จำเป็น

Cobb (1976) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นข้อมูลหรือข่าวสารที่ทำให้บุคคลเชื่อว่ามีคนรักคนสนใจ มีคนยกย่องและมองเห็นคุณค่าและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ชนิดคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนเองได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ และมีความใกล้ชิดสนิทสนม มีความผูกพันและไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. การสนับสนุนด้านการยอมรับยกย่อง (Esteem support) เป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่า และบุคคลอื่นให้การยอมรับนับถือและเห็นคุณค่าตนเอง

3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially support) เป็นข้อมูลที่บอกให้ทราบว่าบุคคลนั้นเป็น สมาชิกหรือส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคม และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในสังคมของตน

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม อาจกล่าวได้ว่าการแบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดในการแบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามแนวคิดของ Thoits (1986) ซึ่งครอบคลุมและตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางสังคมที่จำเป็นของบุคคล ได้แก่ การตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย ก็ได้รับการสนับสนุนทรัพยากร การตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม ก็ได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์สังคมและการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร อีกทั้งการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ Thoits (1986) เชื่อว่าเป็นสิ่งช่วยส่งเสริมแรงจูงใจของบุคคลได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงคิดว่าการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ Thoits (1986) มีความเหมาะสมที่จะนำมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้มากกว่าแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น ๆ

#### แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม

แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมมีความเกี่ยวข้องกับชนิดและปริมาณของการสนับสนุนทางสังคม ทั้งนี้ชนิดของการสนับสนุนนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามแหล่งที่ให้การสนับสนุน ส่วนปริมาณของการสนับสนุนทางสังคมจะขึ้นอยู่กับเครือข่ายสังคมที่ให้การสนับสนุน

Pender (1987) ได้แบ่งแหล่งที่ให้การสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 แหล่ง คือ

1. กลุ่มสนับสนุนตามธรรมชาติ
2. กลุ่มบุคคลใกล้ชิด
3. กลุ่มบุคคลทางศาสนา
4. กลุ่มบุคคลด้านสุขภาพ
5. กลุ่มวิชาชีพอื่นๆ

McElveen (1983) กล่าวถึงแหล่งของการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ ครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อน ซึ่งครอบครัวและญาติพี่น้องเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุด โดยจะมีการติดต่อบ่อยครั้ง มีโอกาสแลกเปลี่ยนสิ่งของ บริการ ข้อมูล ข่าวสาร และช่วยเหลือในการแก้ปัญหา รองลงมาคือ กลุ่มเพื่อน

House (1981) ได้แบ่งแหล่งที่ให้การสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 7 แหล่ง

1. คู่สมรส
2. ญาติ
3. เพื่อน
4. เพื่อนบ้าน
5. ผู้บังคับบัญชา
6. ผู้ร่วมงาน
7. ผู้ให้บริการ เช่น ทีมสุขภาพ

Caplan (1980) ได้แบ่งแหล่งที่ให้การสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่ง คือ

1. ผู้บังคับบัญชา
2. ผู้ร่วมงาน
3. คู่สมรส เพื่อนและเครือญาติ

สำหรับแหล่งสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Caplan et al. (1980) ซึ่งได้แบ่งแหล่งสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่ง คือ (1) ผู้บังคับบัญชา (2) ผู้ร่วมงาน (3) คู่สมรส เพื่อนและเครือญาติ เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงจัดแหล่งการสนับสนุนทางสังคมใหม่ โดยแบ่งแหล่งสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่ง คือ (1) ผู้บังคับบัญชา (2) เพื่อนผู้ร่วมงาน (3) ครอบครัว

### 2.3 การสนับสนุนทางสังคมกับแรงจูงใจในการทำงาน

การได้รับการสนับสนุนทางสังคม เป็นความต้องการพื้นฐานของบุคคลที่อยู่ร่วมกันจำนวนมาก ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ในการทำงานจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ตั้งแต่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงบุคคลในครอบครัว หากบุคคลได้รับการยอมรับ สนับสนุนช่วยเหลือจากกลุ่มคนเหล่านี้ ก็จะช่วยให้เกิดแรงจูงใจการปฏิบัติงาน

Bass (1998) กล่าวว่า บุคคลที่รับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานจะสามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงได้สำเร็จ การสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่ขัดหรือป้องกันความเครียดทำให้บุคคลมีความเข้มแข็งสามารถเผชิญกับสิ่งที่ยากได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยป้องกันผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ จากภาวะวิกฤตหรือการเปลี่ยนแปลงได้ (House, 1981) บุคคลที่มีระดับการสนับสนุนทางสังคมสูง จะเป็นผู้ที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้สำเร็จ (Dutton & Asford, 1993; Spreitzer & Quinn, 1996) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากการได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ทิศทางและได้รับข้อมูลข่าวสารจะสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ (Baeker, 1992) แหล่งสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ให้การสนับสนุนด้านอารมณ์ จะช่วย



สร้างความรู้สึกรักมีคุณค่าและมีความเชื่อมั่นในตนเองรวมทั้งส่งเสริมให้เกิดภาวะผู้นำ สอดคล้องกับ โสภณ สุภาพงษ์ (2542) กล่าวว่า หากผู้บริหารสามารถสร้างสภาพการทำงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีรายได้เหมาะสม สภาพแวดล้อมดี ส่งเสริมสนับสนุนทั้งด้านทรัพยากร และความรู้ให้ทุกคนเกิดความสุขกับการทำงานได้ ย่อมนำมาซึ่งการพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งดีงามและเกษม ดันดีผลาชีวะ (2545) กล่าวว่า ความสุขกับการทำงานส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

### งานวิจัยภายในประเทศ

ทัศนีย์ นิมนภาโรจน์ (2562) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากร ในหน่วยงาน 8 หน่วยงาน ของฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 150 คน ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า 1) พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างอายุ ในการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ไม่พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างเพศ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา 2) พบว่าการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ทางบวก ระดับปานกลาง ( $r = 0.426$  และ  $r = 0.656$ ) 3) การรับรู้การบริหารของหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคม ทั้งสองตัวแปรส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการได้ ร้อยละ 43.4 โดยการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน (SB)  $B = 0.092$  การสนับสนุนทางสังคม (SS)  $B = 0.722$

ปรียากร บุญญา (2559) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างได้แก่พยาบาลจำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยพบว่า การเป็นที่ยอมรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้าน การติดต่อสัมพันธ์ และด้านความรักในงาน ตามลำดับ การสนับสนุนทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาราย

ด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยทุกด้านอยู่ใน ระดับสูง โดยด้านการสนับสนุนด้านวัสดุสิ่งของหรือบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการสนับสนุน ด้านอารมณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง เรียง ตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้ บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด รองลงมาคือด้านการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และคะแนนเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2) พบว่า ประสิทธิภาพในการ ทำงาน =  $2.434 + 0.2986$  (การสนับสนุนทางสังคม) +  $0.0475$  (ความสุขในการทำงาน) โดยสมการ นี้สามารถอธิบายประสิทธิภาพใน การทำงานของบุคลากรใน โรงพยาบาลได้ร้อยละ 18.3 ( $R^2 = 0.183$ )

จุไรลักษณ์ เหลียงกอบกิจ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การทุ่มเทในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 400 คน ได้จากการสุ่มหลายขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งในด้านการ ช่วยเหลือร่วมกัน ด้านการได้รับการยอมรับจากกลุ่มและการมีความสามัคคีภายในกลุ่ม ส่วนการ สนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงาน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์ กันกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

มลธิรา สุนสุข (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์การรับรู้คุณค่าในตน ความไว้วางใจ ในองค์กร การสนับสนุนทางสังคม กับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มพนักงาน มหาวิทยาลัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 352 คน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของพยาบาลวิชาชีพ ในกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความมั่นคงในการ ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพยาบาลเมื่อได้รับการสนับสนุนทางสังคม จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่สูง ส่งผลให้ความเครียดในการทำงานน้อยจนเกิดเป็นความ

มั่นคงในการทำงาน แต่หากพยาบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำจะทำให้เกิดความไม่มั่นคงในการทำงานได้

ประจักษ์ เถ้านิม (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการเรียนและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิต คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่าง คือนิสิต คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กำลังเรียนชั้นปีที่ 2 ในปีการศึกษา 2548 และผ่านการเรียนวิชาศึกษาทั่วไปใน ชั้นปีที่ 1 มาแล้ว 5 รายวิชา รวมจำนวน นิสิตในกลุ่มตัวอย่าง 294 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด คือ (1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวทั่วไป (2) แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเรียน 10 ด้าน (3) แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จากเพื่อน และจากมหาวิทยาลัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ (t-test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้ 1) นิสิตมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรวมทุกวิชาอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี มีทัศนคติทางการเรียนที่ดี แต่ มีการบริหารเวลาในการเรียนอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลางค่อนข้างต่ำกว่าด้านอื่น ๆ และได้รับการ สนับสนุนทางสังคมจากมหาวิทยาลัยในระดับปานกลาง 2) ไม่พบว่า นิสิตหญิงมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรวมทุกวิชาและรายวิชาดีกว่า นิสิตชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ นิสิตหญิงมีพฤติกรรมกรรมการเรียนโดยรวมและบางด้านเหมาะสมมากกว่า นิสิต ชาย และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวและจากเพื่อนมากกว่า นิสิตชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 3) นิสิตที่เรียนในสาขาวิชาแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งรายวิชาและรวมทุกวิชาแตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมกรรมการเรียนและได้รับการสนับสนุนทางสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเรียนกับการ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งรายวิชาและรวมทุกวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) แรงจูงใจทางการเรียน เป็นตัวแปรด้านพฤติกรรมกรรมการเรียนเพียงตัวเดียวที่เข้าทำนายผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สายสมร เกลยภิตติ ( 2544) ศึกษาวิจัยผลของโปรแกรมการเสริมสร้างพลังอำนาจ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน

ของพยาบาลประจำการพบว่า การได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน ด้านการสนับสนุน ด้านข้อมูล ข่าวสาร ด้านทรัพยากร และด้าน โอกาส ตลอดจนการได้รับข้อมูลข่าวสารป้อนกลับเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งผลให้พยาบาลประจำเกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้พยาบาล ทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ธารกมล อนุสิทธิ์ศุภการ (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและ พฤติกรรมการเผชิญความเครียด กับความเครียดในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 285 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมที่ หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับจากผู้ร่วมงาน จากเพื่อน และจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคม จากผู้ร่วมงานและจากเพื่อนมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียดในบทบาทโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทโดยรวมของหัวหน้างานหอผู้ป่วย

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Macphee and Scott (2002) ได้ศึกษา เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมสำหรับ พยาบาลที่มีเครือข่ายในชนบทที่อยู่ในรัฐโคโนราโค พบว่า ลักษณะเด่น คือ การสนับสนุนช่วยให้ เกิดการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ช่วยเหลือกันในกรณีที่เกิดที่มีเหตุการณ์วิกฤตร่วมกันของพยาบาล ใน ส่วนของผู้บริหาร พบว่ามีการสนับสนุนในที่ทำงานมีผลต่อการทำหน้าที่การบริหารอย่างมี นัยสำคัญ โดยเฉพาะการประเมินเพื่อการสนับสนุนนั้น ผู้บริหารบางคนมีการสะท้อนเพื่อให้ พยาบาลได้รับปรองตนเองเพื่อพัฒนางานและตนเอง นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุน ด้านกายภาพและอารมณ์ของพยาบาลในชนบทมีความต้องการการสนับสนุนด้านอารมณ์มากกว่า พยาบาลในเมือง นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีผลต่อความมั่นคง ทางด้านอารมณ์ของพยาบาลและการพัฒนาองค์ความรู้ของพยาบาล การวิจัยนี้ยังพบว่า บุคลิกภาพ ของพยาบาลมีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมภายในบริบทของการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะพยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งมั่น (Type A personality) การสนับสนุนทางสังคมจะไม่ เกิดผลดี เมื่อเผชิญกับความเครียดสูงจากการทำงาน แต่ตรงกันข้ามอาจทำให้ความเครียดเพิ่มมา กขึ้น ย่อมทำให้สภาพงานมีความเครียดสูง รายงานวิจัยนี้ยังพบว่าพยาบาลที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการ สนับสนุนทางสังคมต่างกัน โดยเฉพาะพยาบาลเพศชายจะมีความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนทาง

สังคมต่างกับพยาบาลเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากรับรู้ว่าได้รับการนิเทศการดูแลจากผู้บังคับบัญชาต่างกัน ดังนั้นพยาบาลเพศชายจะแสดงด้วยการมีความถี่ของการลามากกว่าพยาบาลเพศหญิง

Smith and Tziner (1998) ทำการวิจัยพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลในประเทศแคนาดา เพื่อศึกษาผลของการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหมาะสมกันระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมและความล้า พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์กับการหมดไฟในงานในบางมิติ เช่น การหมดแรงด้านอารมณ์ (Emotional burnout) และยังพบว่าความเหมาะสมกัน (Fit) ยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

Chapman (1997) พบว่า พยาบาลที่ทำงานในหน่วยการดูแลเฉียบพลัน (Acute care) 200 คน เมื่อรับรู้ว่าการสนับสนุนทางสังคมน้อยลงจะรับรู้ต่อความเครียดบ่อยขึ้นและมากขึ้น ผลการศึกษาที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจะเกิดขึ้น ได้ต้องมีลักษณะการส่งเสริมพลังอำนาจ คือ การเพิ่มการเข้าถึงข้อมูล (Access to information) การเพิ่มโอกาส (Opportunity) การมีแหล่งช่วยเหลือ การให้อำนาจในการทำงานจะส่งผลต่อสุขภาพจิตและประสิทธิผลของงานพยาบาล

Chipboga and Bailey (1986) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรม พบว่าพยาบาลที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้ตรวจการและผู้ร่วมงาน รับรู้ว่าคุณเป็นสิ่งที่ต้องการของผู้ป่วย จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำและยังพบว่าพยาบาลมีการปรับตัวต่อความเครียดได้ดี การที่มีสิ่งรบกวนในชีวิตประจำวันสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง

Stubbs and Rooks (1985) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคม ความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก หอผู้ป่วยจิตเวช หอผ่าตัดและหอผู้ป่วยอายุรกรรม ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลทั้ง 4 แผนกมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักและหอผ่าตัด ได้แรงสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพยาบาลในหอผู้ป่วยจิตเวช พยาบาลที่มีความเครียดในการทำงานน้อยและได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมาก จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

Brand & Weinert (1981) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมเรื่อง The PRO-A Social support measure ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเครียดของบุคคลในการทำงานประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือกลุ่ม
2. ด้านความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

3. ด้านการได้รับความช่วยเหลือหรือคำแนะนำและสิ่งของจากบุคคลอื่น
4. ด้านการได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาและมีโอกาสที่จะเอื้อประโยชน์ต่อผู้อื่น
5. ด้านความรักใคร่ ผูกพัน ใกล้ชิดสนิทสนมกัน

Cohen and Wills (1985) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และสมมติฐานบัฟเฟอร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคคลเมื่อได้รับการสนับสนุนทางด้านการเห็นคุณค่าด้วยการให้การฟังพา ให้ความช่วยเหลือเมื่อเผชิญกับปัญหา ให้การยอมรับและยกย่องเมื่อตนประสบความสำเร็จอันจะทำให้บุคคลนั้นที่ได้รับการสนับสนุนมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าและมีความสามารถ ซึ่งส่งผลต่อการประเมินความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

Cobb (1976) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของการสนับสนุนทางสังคม ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่ความรู้สึกว่าตนเองได้รับความรัก มีบุคคลอื่นรอบ ๆ ข้างคอยให้ความสนใจ เอาใจใส่ดูแลเห็นคุณค่าในตัวของเขาและมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากบุคคลอื่นรอบ ๆ ข้าง ทั้งในด้านวัตถุสิ่งของ เครื่องใช้หรือได้รับการดูแลช่วยเหลือตนเองเผชิญกับสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า

จากการทบทวนวรรณกรรมการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับงานสาธารณสุขภายในประเทศยังมีไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาเรื่อง ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจในการทำงาน

### 3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจ

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

##### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ (motive)

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามาก ดังนั้น สิ่งที่สำคัญของผู้บริหารก็คือต้องเอาใจใส่ดูแลสวัสดิการต่างๆ และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตนเองและองค์กร แต่การปฏิบัติงานแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกัน แม้ว่าจะมีความสามารถและมีสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตนเองก็จะเป็นแรงผลักดันการทำงานตามไปด้วย ในฐานะที่เป็นผู้บริหารทางการสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่ในการบังคับบัญชาผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็น



ผู้นำนโยบายขององค์กรมาสู่ปฏิบัติ มีการใช้อำนาจในการบริหารงาน แรงจูงใจภายในตัวผู้บริหารย่อมมีส่วนผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงพฤติกรรมออกมาในขณะที่บริหาร โดยมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นผู้บริหารจึงมีความจำเป็นที่ต้องเข้าใจปัจจัยแรงจูงใจของผู้บริหาร

### 3.2 ความหมายของแรงจูงใจ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอันมีที่มาจากกระบวนการเรียนรู้ภายในตนเอง หรือจากสภาพแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมตามจริงหรือสภาพแวดล้อมที่ถูกสร้างขึ้นโดยองค์กร

ชูศักดิ์ เจนประโคน (2543) อธิบายว่าแรงจูงใจเป็นการนำปัจจัยต่างๆ มาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการและปัจจัยต่างๆ ที่นำมาใช้อาจเป็นรางวัล การลงโทษ เพื่อให้เกิดการตื่นตัว รวมทั้งทำให้เกิดความคาดหวัง

คารุณี พานทอง และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2542) อธิบายว่า แรงจูงใจ เป็นการนำปัจจัยต่างๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยเน้นว่าบุคคลต่างมีพื้นฐานของประสบการณ์ ความต้องการ ตลอดจนความรู้ ความเข้าใจในบางสิ่งอยู่ก่อนแล้ว

พนัส พันนาคินทร์ (2542) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร มาตรการต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อเป็นการกระตุ้นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เพื่อให้เกิดความต้องการของผู้บริหารในส่วนผู้ปฏิบัติงานใช้พลังและความสามารถอย่างเต็มที่

สมพร สุทัศนีย์ (2542) อธิบายว่าแรงจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นหรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งพฤติกรรมทางสังคมและพฤติกรรมการทำงาน

Robbins (2005) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการกำหนดทิศทางและความต่อเนื่องของบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

Greenberg and Baron (2003) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ปลุกเร้า กำหนดทิศทางของมนุษย์และรักษาพฤติกรรมของมนุษย์ให้บรรลุถึงเป้าหมาย

Schermerhorn, Hunt, and Osborn (2000) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นอิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

Good and Brophy (1997) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการริเริ่มแนวทางและความพยายามของพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย

Hodgetts (1999) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นแรงควบคุมพฤติกรรม เกิดจากต้องการพลังกดดัน หรือความปรารถนาที่ผลักดันให้บุคคลต่อสู้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Hodgetts (1999) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นแรงควบคุมพฤติกรรม เกิดจากต้องการพลังกดดัน หรือความปรารถนาที่ผลักดันให้บุคคลต่อสู้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Steers and Portor (1971) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะ พยายาม เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง เป็นการนำปัจจัยต่างๆที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดัน ชักนำ โน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะ พยายาม ปลุกเร้า กำหนดทิศทางแสดงออกอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์หรือเงื่อนไขที่ต้องการโดยใช้พลังความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ความต้องการ ที่จะให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่องค์กรหรือหน่วยงานคาดหวังไว้ เพื่อสนองตอบความต้องการที่จะให้บรรลุผลสำเร็จ

### 3.3 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อคุณภาพและปริมาณการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดของบุคคลขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงต้องเข้าใจว่า อะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และต้องตอบสนองและวิธีการการทำงานของพนักงานในองค์กรที่แตกต่างกัน

การจูงใจในการทำงานของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญมาก สามารถสรุปได้ คือ

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อ พฤติกรรมของมนุษย์ ในการทำงาน ถ้าบุคคลมี แรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้บุคคลขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้งานประสบผลสำเร็จ

2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่น มานะ อดทนบากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องาน และหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป เมื่องานนั้นสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆ ทำให้เกิดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม หรือประสบผลสำเร็จมากกว่าเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะมีลักษณะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้เกิดความก้าวหน้า และการมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานที่ตนรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

นรา สมประสงค์ (2544) ได้กล่าว ความสำคัญของแรงจูงใจ ดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน
2. ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่การปฏิบัติงาน
3. ช่วยเสริมสร้างให้คนในองค์กรมีความรักในหน่วยงาน
4. ช่วยเสริมสร้างความความรัก ความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคคลในหน่วยงาน
5. ช่วยให้การควบคุมการปฏิบัติงานดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่น
6. ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
7. ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับ ที่ต้องทำหน้าที่จูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน การเข้าใจแรงจูงใจของตนเองและของผู้อื่น ทำให้รู้วิธีที่จะปฏิบัติและตอบสนองความต้องการนำไปสู่การเสริมสร้างแรงจูงใจที่ดี สิ่งสำคัญที่สุด และเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารองค์กรที่จะใช้แรงจูงใจที่เหมาะสม เพื่อเป็นสิ่งจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานให้มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน

### 3.4 การสร้างแรงจูงใจ

การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบขึ้นจากแรงกระตุ้น 2 ด้าน คือ แรงกระตุ้นจากภายในและแรงกระตุ้นจากภายนอก โดยมีรายละเอียดวิเชียร วิทยอุดม (2547) ดังนี้

#### 1. แรงกระตุ้นภายใน (Internal Inspiration) อธิบายได้ดังนี้

1.1 การตั้งเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อกำหนดอนาคตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะกระตุ้นในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

1.2 ความท้าทาย (Challenge) เป้าหมายที่บุคคลตั้งเอาไว้ที่ทำให้ก้าวไปจนประสบความสำเร็จ แต่ที่สำคัญเป้าหมายจะต้องไม่ไกลเกินที่จะปฏิบัติได้ เพราะจะกลายเป็นความฝันไม่อาจปฏิบัติได้จริง

1.3 ความมั่นใจ (Confident) บุคคลต้องมั่นใจในความสามารถของตนเอง ความพยายาม ความพากเพียรและมีความอดทน ซึ่งจะนำมาสู่ความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

1.4 คำมั่นสัญญา (Commitment) บุคคลต้องมีคำมั่นสัญญากับตัวเองในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การที่จะประสบความสำเร็จให้ได้นั้น คำมั่นสัญญานี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลสร้างวินัยในตัวเอง เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องวางเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน มิใช่การทำงานแบบวันต่อวัน เพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

## 2. แรงกระตุ้นภายนอก (External Inspiration) อธิบายได้ดังนี้

2.1 สถานที่ทำงาน บรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย

2.2 เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร

2.3 กฎ กติกา ระเบียบ และการลงโทษ

2.4 การให้คำชมเชย หรือของรางวัลในความสำเร็จ

2.5 คำตำหนิ หรือการสอนสั่งต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เราประสบความสำเร็จ

2.6 สิทธิ ผลประโยชน์ รายได้ หรือสวัสดิการต่างๆ ที่พอเหมาะ

เป็นแรงกระตุ้นจากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลมองมุมบวก เพื่อที่จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

การสร้างแรงจูงใจสามารถทำได้หลายแนวทาง และต้องสอดคล้องกับสาเหตุหรือที่มาของแรงจูงใจ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา (2550) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการ ในแต่ละขั้นก็จะมีสิ่งจูงใจที่แตกต่างกัน

2. การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับสิ่งจูงใจ จากที่กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นแรงจูงใจภายนอกซึ่งอาจเป็นวัตถุ สัญลักษณ์ คำพูด ท่าทีของบุคคลแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในบุคคลใช้เป็นการจูงใจในการทำงานได้ ดังนั้นผู้บริหาร จึงควรทำความเข้าใจกับพนักงานแล้วใช้สิ่งที่พอใจมาเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมตามต้องการ

3. การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับเรื่องของการตื่นตัว ในระดับที่พอดีมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายที่ดีกว่าระดับอื่น ดังนั้น ในองค์การจึงควรจัดบรรยากาศที่เหมาะสม ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานวิธีการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในภาวะตื่นตัว เช่น การจัดสภาพแวดล้อม แสง เสียงเหมาะสมด้วยตนเอง และมีอำนาจตัดสินใจในพื้นที่รับผิดชอบและในงานที่ปฏิบัติ

4. การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับเรื่องของการคาดหวัง การตั้งระดับที่เป็นไปได้พอดีและเหมาะสมสำหรับตนเอง ซึ่งค่านิยมของบุคคลจะเป็นสิ่งกระตุ้น

หรือสิ่งท้าทาย และพยายามให้บรรลุเป้าหมายให้ได้ ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงต้องทำความเข้าใจ และสื่อสารที่ดีให้เกิดแก่นพนักงาน เพื่อให้ความคาดหวังนั้น เป็นสิ่งที่เป็นไปได้

การสร้างแรงจูงใจหรือการเสริมสร้างพลังให้เกิดขึ้น ในตัวบุคคลนั้น ไม่ใช่เรื่องยาก หากทราบถึงสาเหตุและที่มาของแรงจูงใจ การทำงานต้องพบกับอุปสรรค หากมีความพยายาม มุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงาน อุปสรรคที่พบก็ไม่ใช่ปัญหาและเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน

### 3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

การศึกษาแรงจูงใจของมนุษย์ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการศึกษาแตกต่างกันไปหลายๆด้าน โดยจำแนกกลุ่มทฤษฎีแตกต่างกันไป เช่น จำแนกจากความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ตามลักษณะของแรงจูงใจภายในและภายนอก ดังต่อไปนี้

#### 1. ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

Maslow กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมาก สามารถอธิบายโดยใช้ แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจเป็น หัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” และเป็น การยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง แล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆอยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไป เป็นลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs)

ลำดับความต้องการของ Maslow มีการเรียงลำดับชั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน บุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับโดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจ สังเกตเห็นได้ชัดมากที่สุด เป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส เกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลว ที่จะสนองก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตามถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆไม่ปรากฏ หรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่นคนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานาน จะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่า บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องต้องการสิ่งอื่นใด

### 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคล ก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่างทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆหรือเห็นแสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์ และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” เมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วยตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้าย และความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ Maslow กล่าวว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวัดจันและตามใจมากเกินไป จะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความ พึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัย การให้นอนหรือให้กินไม่เป็นเวลา ไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้น แต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวสัมพันธ์ภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่างๆไม่มั่นคงไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัยความ



ต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงเพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบการจัดการของตนเองให้มีเหตุผลและวิถีทางต่างๆ ที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย”

### 1.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น เป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้องสามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

Maslow มีความคิดขัดแย้งกับกลุ่ม Sigmund Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการทดแทนสัญชาตญาณทางเพศ สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ อธิบายว่าความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้าง โดดเดี่ยวและเสียใจแล้ว กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความคับข้องใจทำให้เกิดปัญหาการปรับตัว และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ สิ่งที่ต้องสังเกตประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้าม เนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กการได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็กย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ และการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow, 1970)

#### 1.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลง และมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับความยกย่องนับถือ ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others)

1.4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่น ได้รับการยอมรับ

1.4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ ยกย่อง ได้รับการยอมรับ โสณ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวชื่นชมยินดี ต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่ตนกระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าว่าความสามารถของตนได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่อง ก็ต่อเมื่อภายหลังจากความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่วไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติ ของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกว่าคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้ามการขาดความรู้สึกต่าง ๆ ดังกล่าวย่อมนำไปสู่ความรู้สึกทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียง เกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการรับรู้ตนเองในทางลบ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกหวาดกลัวรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์ และสิ้นหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิตและประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่องและยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงจังใจมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่อง เป็นผลมาจากความเพียรพยายามของตน และความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการ

ยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่า การได้รับความนับถือยกย่องมีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

### 1.5 ความต้องการความสำเร็จของชีวิต (Self-actualization Needs)

ความต้องการความสำเร็จของชีวิต คือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระ และความรักใคร่ชอบ องค์กรได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทายแก่พวกเขา ความต้องการความสำเร็จของชีวิต หน้าที่การงาน คือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเอง ด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่ Maslow เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก “ต่ำสุด” ไปยัง “สูงสุด” และกล่าวว่าเมื่อต้องการ ณ ระดับ “ต่ำสุด” ร่างกายได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการ ณ ระดับ “สูงขึ้น” ต่อไป ความปลอดภัย จะมีความสำคัญมากที่สุดตามลำดับต่อไป

ตามทฤษฎีของ Maslow แล้ว บุคคลจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่จะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง ยิ่งกว่านั้นเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้วความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจต่อไปอีก

ทฤษฎีของ Maslow ถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ได้ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองตามสมควรแล้วความต้องการเหล่านี้จะหยุด

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland

ทฤษฎีนี้ อธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มา ซึ่งความต้องการความสำเร็จไม่ได้ได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของตน ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อคนทำอะไรสำเร็จได้ ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็วในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นวิธีการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของ McClelland ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

2.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อนำมาสู่ความสำเร็จ จากการศึกษาของ McClelland พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะชอบการแข่งขันชอบงานลักษณะที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อจะได้ประเมินผลงานของตนเอง บุคคลนั้นต้องมีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และต้องกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จ

2.2 ความต้องการความผูกพัน (Need Affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

2.3 ความต้องการอำนาจ (Need Power) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่นและจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ McClelland กล่าวว่า ทุกคนมีความต้องการทั้ง 3 ด้านอยู่ในตัวเอง แต่มีระดับมากน้อยแตกต่างกันไป บุคคลที่มีความต้องการด้านใดสูงจะแสดงออกมาให้เห็นเด่นชัดเป็นบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

### 3. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

#### 3.1 ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E))

เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุดประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคงตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

#### 3.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R))

เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่นการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

### 3.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G))

เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่อง บวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเอง ให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

## 4. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (Herzberg's Motivation Hygiene Theory)

Herzberg, Mausner and Synderman (Herzberg, Mausner & Synderman, 1959) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจเป็นที่นิยมแพร่หลายคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-Factor Theory) โดยแบ่งได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่สภาพแวดล้อมของการทำงาน และวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ถ้าหากไม่เหมาะสมหรือบกพร่องไป จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งถ้ามีพร้อมสมบูรณ์ก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้ แต่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงานโดยมีประสิทธิภาพ หรือผลผลิตมากขึ้นได้ ตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แบบการบริหารงาน เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคง ความปลอดภัย เป็นต้น

4.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยใช้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทในทำงานที่ทำมากขึ้น เช่นการได้รับความสำเร็จในงาน การได้รับการยกย่องนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา งานที่ตนรับผิดชอบเป็นลักษณะงานที่ทำทนายเหมาะสม ตรงกับระดับความสามารถของตน มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและสามารถพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น เป็นต้น

การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจึงมีสองขั้นตอน คือตอนแรกผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่า ปัจจัยด้านจูงใจไม่ขาดแคลนหรือขาดตกบกพร่อง เช่น เงินเดือนหรือค่าจ้าง

เหมาะสม งานที่ได้รับมอบหมายมีความมั่นคง สภาพแวดล้อมเหมาะสมปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานพอใจ ในงานที่ปฏิบัติหรือที่ได้รับมอบหมาย ในตอนที่สองคือการให้โอกาสที่จะได้รับจากปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จในผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบเหมาะสมตาม สัดส่วน มีโอกาสใช้ความสามารถของตนในงานสำคัญ การตอบสนองด้วยปัจจัยจูงใจก่อน จะทำ ให้เกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจซึ่ง จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก ขึ้น Herzberg ได้ลดความต้องการห้าขั้นของ Maslow เหลือเพียงสองระดับ คือ ปัจจัยจูงใจเทียบได้ กับการสนองต่อความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับการสนองต่อความต้องการระดับสูง (เกียรติยศชื่อเสียง และความสำเร็จในชีวิต)

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ได้แก่ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ทฤษฎีแรงจูงใจไฟว์สัทธิ์ของ Mc-Clelland ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg และทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer โดยสังเคราะห์ ปัจจัยแรงจูงใจที่เป็นความต้องการของมนุษย์ที่เป็นตัวกระตุ้นให้ บุคคลอยากทำงานมากที่สุดมี 3 ด้าน คือ 1) ด้านความต้องการของบุคคล ได้แก่ ความเชื่อมั่นใน ศักยภาพของตนเอง การได้รับการยอมรับนับถือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการยก ย่อง 2) ด้านความพึงพอใจในงาน ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบ รายได้สวัสดิการต่างๆ ความ เจริญก้าวหน้าในอาชีพ และ 3) ด้านบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ การไว้วางใจจากผู้บริหารและ เพื่อนร่วมงาน ความสนใจของผู้บริหาร ความรู้สึกในการทำงานเป็นทีม

### 3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

#### งานวิจัยภายในประเทศ

วัชรระ แยมชู (2563) ศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนัก งานใหญ่ โดย ภาพรวมอยู่ใน ระดับ มากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนัก งานใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและอันดับสุดท้ายคือด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กัศราภรณ์ ชนะการณ (2561) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากร โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา จำนวน 104 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลาอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากร โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัด สงขลาทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความ มั่นคง ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตัว แปรที่เข้าในสมการถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมของบุคลากร โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าเพียง 1 ปัจจัย 1 ตัวแปรหุน ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช/ปวส ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมของบุคลากร โรงพยาบาล บางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยดังกล่าว สามารถร่วมกันทำนายพยากรณ์ได้ร้อยละ 5.80 แนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรพบว่า โรงพยาบาลบางกล้า ควรมีสวัสดิการต่างๆเพิ่มมากขึ้น เช่น ประกันสังคม OT และ วันลา รวมทั้งควรมีค่าตอบแทนให้มากกว่านี้ และควรเพิ่มกำลังคนในการทำงานที่สร้างแรงจูงใจใน การทำงานให้บุคลากร

กัตติกา อร่ามโชติ (2559) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของทหารพราน กรม ทหารพรานที่ 48 จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของทหารพราน กรมทหารพรานที่ 48 จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.20 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.14 ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.12 และด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.95 ตามลำดับจากมากไป น้อย ส่วนทหารพราน กรมทหารพรานที่ 48 จังหวัดนครราชสีมาที่มีระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพศ ตำแหน่ง(ชั้นยศ) สถานภาพสมรสที่ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ มาก ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับและลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือนมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่งต่างต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ถนัดชัย ธนะสูตร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในจังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การปฏิบัติงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในจังหวัดเลย ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัย ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในจังหวัดเลยส่วนแรงจูงใจทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในจังหวัดเลยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงที่สุด 4) แรงจูงใจทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนมีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในจังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานคือตัวแปรที่มีค่าพยากรณ์มากที่สุดและ 5) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพวิชาชีพและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ รัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุขควรส่งเสริมให้มีกฎหมายรองรับความเป็นวิชาชีพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในระดับสถานีอนามัยที่ยังไม่มีสภาวิชาชีพรองรับการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้มีบทบาท มี

ความเสมอภาคหรือโอกาสเท่าเทียมกับวิชาชีพอื่น ๆ นอกจากนั้น ในการพิจารณาความดีความชอบ และความก้าวหน้าในวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชาควรยึดหลักคุณธรรมควบคู่กับผลสัมฤทธิ์

อนันต์ ไชยกุลวัฒนา และ จุริรัตน์ จันทะมุด(2553) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ แผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 105 คน เนื่องจากบทบาทหน้าที่หลักของพยาบาลประจำการ แผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ต้องรับผิดชอบดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะโรคเรื้อรังเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจจำแนกตามปัจจัยจูงใจกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอก อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.76$ ) โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.02$ ) ส่วนแรงจูงใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าของงานจะต่ำกว่าด้านอื่น ( $\bar{X} = 3.52$ ) อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจจำแนกตามปัจจัยอนามัยกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) ส่วนแรงจูงใจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ( $\bar{X} = 2.60$ ) เมื่อหาความสัมพันธ์พบว่าเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} = 0.01$ ) ส่วนปัจจัยภายนอกไม่พบความสัมพันธ์เชิงสถิติกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจโดยรวมของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง ถึงแม้ว่าในด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและโอกาสก้าวหน้าของงานจะอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ

รัชดาภรณ์ ทุมมาสุทธิ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชน อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ ประจำและแรงจูงใจในการทำงานทุกปัจจัย ยกเว้นด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จงดี ลัทธาลากุล (2551) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล ท่าแซะ จังหวัดชุมพร การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรศึกษาได้แก่ข้าราชการ และลูกจ้างทั้งหมด 150 คน ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร การศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีแรงจูงใจในระดับมาก โดยแรงจูงใจจากปัจจัยภายในสูงกว่าแรงจูงใจภายนอก 2) ปัจจัยจูงใจภายในการปฏิบัติงานของปฏิบัติงานโรงพยาบาลท่าแซะ จังหวัดชุมพร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านรายได้ สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน 3) ปัญหาที่พบได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธ์สภาพในการทำงาน การสื่อสาร

และประสานงาน ข้อเสนอแนะได้แก่ ผู้บริหารควรกำหนดกฎเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พิจารณาจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้น มองผู้บังคับบัญชาในแง่ดีและใช้เทคนิคต่างๆ ในการเสริมสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ การสร้างจุดมุ่งหมายในการทำงาน การให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การสร้างระเบียบสื่อสารที่มีคุณภาพ การเปิดให้ผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น รวมทั้งการแสดงความสนใจห่วงใยผู้บังคับบัญชา

วารพร มะโนเพ็ญ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมี แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก โดยพบว่าการกระตุ้นโดยรวมมีระดับแรงจูงใจมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านผลสำเร็จ ของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะ และขอบเขตงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยบำรุงรักษา โดยรวมมีระดับแรงจูงใจ มาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้าน ค่าตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน โดยรวมมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ไม่ เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน เพศชายมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกับเพศหญิง ด้านความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มี ระดับแรงจูงใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุงานในหน้าที่การงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน ของธนาคาร พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับแรงจูงใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุงาน

วนิดา เกิดศิริ (2549) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ในด้านความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ย 3.89 ในด้านความรับผิดชอบในงานมีค่าเฉลี่ย 3.80 ในด้านการ ได้รับการยอมรับนับถือค่าเฉลี่ย 3.73 ในด้านลักษณะงานค่าเฉลี่ย 3.60 ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ

ณิรพัฒน์ แผ่นทอง (2548) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและความรักใน ที่ทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าปัจจัย ส่วนบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้แรงจูงใจใน การทำงานและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลทำให้แรงจูงใจ ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรติดา ลีम्मมหาคุณ (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมความเป็นผู้นำของพยาบาลหัวหน้าแผนก กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบตามลำดับ และพบว่า พฤติกรรมการเป็นผู้นำมีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

ปิยวดี สอนสิงห์(2546) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัทผู้ทึ่สตรีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมากคือ ด้านลักษณะงานและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร และด้านค่าตอบแทน

วัลลภ บุญริ้ว (2546) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยระดับตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อเปรียบเทียบ ระดับแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยระดับตำบลในจังหวัดสมุทรปราการจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพการ สมรส ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย ระดับตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยระดับตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศ รายได้ ประสบการณ์ การทำงาน สถานภาพการสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า

เกษสุดา ดันขุน (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพยาบาล พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพวกพยาบาล ได้แก่ ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน

ไกลวัลย์ เจตนาอนุศาสน์ (2545) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพอร์ค คิงส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โรงงานบ้านโป่ง พบว่าพนักงานพอใจในการที่จะ

ทำงานในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายที่ลดความซ้ำซ้อนของงาน สามารถทำงานได้สะดวกขึ้น และมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในเกณฑ์ดี มีสภาพการทำงานที่มีระบบรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมาตรฐานที่น่าพอใจ แต่ยังคงขาดเรื่องความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งถ้าปรับปรุงข้อบกพร่องได้ เช่น จัดพนักงานเป็นรายเดือนมากขึ้น หรือมีขั้นตอนการรับและการปลดออกที่ชัดเจน จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีมากขึ้น

บรรลือ ดอกเตย (2545) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจำนวน 107 คน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร โรงเรียนตามทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารงานวิชาการและปัจจัยแรงจูงใจในการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน 2) ปัจจัยแรงจูงใจในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียน ด้านความต้องการความก้าวหน้าและด้านความต้องการความสัมพันธ์ ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความก้าวหน้าสูงสุด รองลงมาคือปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสัมพันธ์

วนิดา อินทรสันติ (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพศชาย และตำแหน่งข้าราชการทั่วไป มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/ โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรีสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และสามารถทำนายความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ขวัญราตรี ไชยแสง (2544) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพความสำเร็จและสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

รัตนา ดวงฤดีสวัสดิ์ (2544) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับความสามารถในการบริหารคุณภาพโดยรวม และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความสามารถในการบริหารคุณภาพโดยรวมของพยาบาลหัวหน้าแผนก พบว่าแรงจูงใจมี



ความสัมพันธ์ในด้านบวกกับความสามารถในการบริหารคุณภาพโดยรวมซึ่งได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานการได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รวมถึงความรับผิดชอบ

สมพิศ การคำริห์ (2544) ศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิผลภาวะผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยประชากรเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 171 คน จากโรงพยาบาลขนาด 90 เตียงขึ้นไปในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีของแมคคิแลนค์ พบว่า 1) ลักษณะแรงจูงใจทางด้านอำนาจเพื่อตนเองปานกลาง ด้านอำนาจเพื่อสังคมต่ำ และด้านการเป็นพวกพ้องสูง และสามารถจัดกลุ่มตามลักษณะเด่นได้ 4 กลุ่มคือ (1) กลุ่มผู้มีแรงจูงใจด้านการเป็นพวกพ้อง ร้อยละ 55.56 (2) กลุ่มผู้ที่ไม่ใช่แรงจูงใจด้านใดเด่น ร้อยละ 38.01 (3) กลุ่มผู้มีแรงจูงใจด้านอำนาจเพื่อตนเอง ร้อยละ 5.26 และ (4) กลุ่มผู้มีแรงจูงใจด้านอำนาจเพื่อตนเองและเพื่อสังคมเท่ากัน (ร้อยละ 1.17) 2) ประสิทธิผลภาวะผู้นำ ไม่มีความแตกต่างในระหว่างกลุ่มผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจเด่นต่างกัน

ประทิน หงษ์แก้ว (2543) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารโรงแรม โดยได้สอบถามจากบุคลากรระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป ที่ทำงานในโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 130 ห้องขึ้นไป จำนวน 150 คน พบว่า 1) คำตอบแทนนโยบายการบริหารงาน การได้รับการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจ 2) การได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ความประสบความสำเร็จในงาน การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญและท้าทายความสามารถ การได้ทำงานอย่างอิสระ และการมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ 3) ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

ไพศาล อานามวัฒน์ (2543) ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนคาทอลิกสังฆมณฑลเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจของครูโดยจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ขนาดโรงเรียนและศาสนา กับทฤษฎีแรงจูงใจตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ผลการวิจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาในรายด้าน พบว่าให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมากที่สุด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารน้อยที่สุด และมีระดับจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนค่อนข้างต่ำ และจากการวิจัยเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยจำแนก ตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน ขนาดโรงเรียน และศาสนาผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แทบทุกด้าน และครูที่นับถือศาสนาแตกต่างกัน คือนับถือศาสนาคริสต์ และผู้ไม่นับถือศาสนาคริสต์ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อรุณศรี ต้นติวราภรณ์ (2543) ศึกษาพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้าผู้นำนายก  
กลุ่มงานการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกองโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค 308 คน  
พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการบริหารงาน คือการได้รับการยอมรับนับ  
ถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา การได้รับความก้าวหน้า  
เงินเดือนและสวัสดิการ

### งานวิจัยต่างประเทศ

Salleh et al. (2016) อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรใน  
สถานที่ทำงาน ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจาก บริษัท วิศวกรรม ใน Dungun จำนวน 70 คนผล  
การศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกความผูกพันต่อองค์กร ในระดับ  
ค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $r = 0.77, p < 0.05$ )

Baucum and Cheryl (2009) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจภายในของผู้นำ  
และประสิทธิภาพของงานพบว่า มีความสัมพันธ์กัน และพบว่าความเครียดที่เกิดจากการทำงาน  
รายได้ ก็ส่งผลให้ผู้นำลาออกได้เช่นกัน

Awases and Magdalene Hilda (2006) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของพยาบาลพบว่า การได้รับการยอมรับ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

Howse and Ena Louise (2005) ได้ศึกษาปัจจัยของพยาบาลบริหารระดับกลาง  
ในการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน พบว่า บรรยากาศขององค์กร ความเชื่อมั่น  
ในตนเองและหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้

Turner, CA (1996) ได้ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจขั้นพื้นฐาน คือความต้องการ  
อำนาจ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการพวกพ้องกับประสิทธิภาพของการบริหาร งานของ  
ผู้บัญชาการเรือรบพบว่า กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าที่มีความต้องการอำนาจสูงและความ  
ต้องการมีพวกพ้องต่ำ จะรับรู้เกี่ยวกับกฎการทำงาน ได้ดีกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าที่มีความ  
ต้องการอำนาจสูงและความต้องการมีพวกพ้องสูง ในขณะที่กลุ่มหลังมีความพึงพอใจในการทำงาน  
และความยึดมั่นผูกพันมากกว่ากลุ่มแรก

Henderson (1995) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจกับประสิทธิผลภาวะผู้นำ  
ของหัวหน้าพยาบาลในสหรัฐอเมริกาโดยใช้ประสิทธิผลภาวะผู้นำตามแนวคิดของ Freud ได้แก่การ  
มีความรู้ด้านการบริหารทั่วไป การพยาบาล การมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การยึดองค์กรเป็น  
หลักการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรักษาสัมพันธภาพกับทีมแพทย์ การมีความ  
ยืดหยุ่นและการเจรจาต่อรอง ซึ่งผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจ

ต่างกันโดยผู้วิจัยได้ให้ความเห็นว่าระยะห่างของช่วงคะแนนประสิทธิผลภาวะผู้นำของกลุ่มตัวอย่าง มีน้อยเกินไป

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แรงจูงใจได้แก่ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Mc-Clelland ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg และทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer โดยแรงจูงใจที่ได้จากการสังเคราะห์ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจที่กระตุ้นความต้องการให้บุคคลอยากทำงานมากที่สุดมี 3 ด้าน คือ (1) ด้านความต้องการของบุคคล ได้แก่ความเชื่อมั่นในศักยภาพตนเอง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการยกย่อง (2) ด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ รายได้สวัสดิการ ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ (3) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ การไว้วางใจ ความสนใจความรู้สึก การทำงานเป็นทีม และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่คาดว่าจะมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ในด้านบวกกับความสามารถในการบริหารคุณภาพ ซึ่งได้แก่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชารวมถึงความรับผิดชอบ นอกจากนี้การได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ความประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทาย ความสามารถ การได้ทำงานอย่างอิสระ มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ และเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหาร