บทที่ 2
ประมวลข้อปัญหาของการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยด้านนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดปัญหาที่จะทำการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ขวัญของคนงานกวาดถนนแต่ละคนว่ามีขวัญอยู่ในระดับใด
2. เพื่อทราบว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของคนงานกวาดถนน
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกับภูมิหลังทางสังคมอันอาจมีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของคนงานกวาดถนน

ในการศึกษาเพื่อทราบขวัญของคนงานกวาดถนนนี้ ได้กำหนดตัวแปรที่ใช้วัดขวัญไว้ ดังนี้

1. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

โดยทั่วไปแล้วบุคคลมักมีความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเอง เช่าเป็นพวกเป็นพ้อง ต้องการเป็นส่วนร่วมในกิจกรรมของหมู่คณะ ซึ่งเมื่อมีความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องยอมรับเป็นพวกแล้ว จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในงานและมีความรับผิดชอบมากขึ้น ผู้ศึกษาได้นิยามความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานว่าเป็นความรู้สึกของคนงานกวาดถนน ที่ระบุตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน โดยจะแสดงทัศนคติออกมาในด้านที่ว่าตนได้มีส่วนร่วมให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย การมีส่วนร่วมนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกตระหนักในตนเอง เกิดความพึงพอใจ และมีความรู้สึกว่าตน

มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมากขึ้น มีความรู้สึกเป็นกันเองมากขึ้น[1]

2. ความรู้สึกรับผิดชอบ

ความรู้สึกรับผิดชอบของคนงาน ซึ่งจะมีต่อหน่วยงาน งานที่ทำ สภาพการทำงาน กลุ่มการทำงานและเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกนี้เป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของผู้ปฏิบัติงาน งานจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็ด้วยการทำงานของบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานโดยเคร่งครัด รวมทั้งการปฏิบัติตามที่หน่วยงานร้องขอมาเป็นกรณีพิเศษ

3. ความรู้สึกประสบผลสำเร็จ

ความต้องการประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นความต้องการของบุคคลอันจะนำไปสู่การประสบผลสำเร็จในชีวิตด้วย ความรู้สึกนึกคิดที่แสดงออกมาในเรื่องเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จของหน่วยงาน งานที่ทำ สภาพการทำงาน และผู้ร่วมงานต่าง ๆ บุคคลย่อมต้องการความก้าวหน้า ต้องการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ต้องการได้รับการยกย่องยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่ง Strauss และ Sayls ได้กล่าวไว้ว่า[2] โอกาสก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบ

---

[1]Arnold S. Tannenbaum, Social Psychology of The Work Organization (Belmont, California: Wadsrorth, 1967), p. 92.

[2]Strauss ans Sayls, The Human Problems of Management (New Jersey: Prentice - Hall Inc., 1960), p. 119

[3]Welfred A. Anderson, Frederick B. Parker., Society: Its Organization and Function (Toronto D. Van Nostrand co., Ltd., 1962), p. 418

[4]Ibid., p. 418.

ประการหนึ่ง ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญดี ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวความคิดของ Anderson [3]

4. ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน

ความรู้สึกของคนงานกว้างขวางที่แสดงออกมาเกี่ยวกับความมั่นคงต่อการมีสถานภาพ โอกาส และความยุติธรรมในหน่วยงาน งานที่ทำ สภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่ง Anderson [4] ได้กล่าวไว้ว่า ความมั่นคงในหน้าที่การงานของสมาชิกในองค์การเป็นองค์ประกอบข้อหนึ่งที่จะยังผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานเป็นไปทั้งในทางสูงและต่ำได้ ในการศึกษาครั้งนี้ได้นิยามความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานว่าเป็นความรู้สึกที่มีต่อความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ไม่ต้องกลัวว่าจะถูกย้ายสถานที่ปฏิบัติงานหรือถูกให้ออกจากงานโดยไม่มีความผิด

5. ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงาน

การปฏิบัติงานของบุคคลจะได้ผลดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของงานด้วย Stahl [5] ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมรอบตัวของผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลาของการเดินทางไปปฏิบัติงาน ความปลอดภัย สุขภาพอนามัย หากได้รับการพิจารณาให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม ย่อมเป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ในการศึกษานี้ได้กำหนดให้สภาพแวดล้อมรอบตัวของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงสภาพแวดล้อม

---

[5] Glenn O. Stahl, Public Personnel Administration (New York: Harper and Row, 1962), p. 386.

ที่อยู่รอบ ๆ ตัวผู้ปฏิบัติงาน บรรยากาศของการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของคนงานกวาดถนน ประกอบด้วยตัวชี้บอก ดังนี้

1. ความเพียงพอของรายได้

เนื่องจากเงินเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยังชีพ เงินจึงมีบทบาทที่จะทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน โดยหลักทั่วไปแล้วผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับค่าจ้างเป็นค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และรายได้เพียงพอต่อการยังชีพเลี้ยงตัวเอง และครอบครัวให้มีความสุข

2. ความยุติธรรมในหน่วยงาน

ปัจจัยด้านความยุติธรรมในหน่วยงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม นั่นย่อมนำไปสู่การท้อแท้ ไม่มีขวัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็หมายถึงการได้ผลงานที่ขาดประสิทธิภาพ

3. ความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบ

ความเหมาะสมด้านปริมาณงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบกระเทือนต่อขวัญของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากคนงานกวาดถนนต้องรับผิดชอบกับงานกวาดถนนมากเกินไป ย่อมนำไปสู่การท้อถอย ไม่มีกำลังใจปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะงานกวาดถนนเป็นงานที่ต้องใช้กำลังกายและความอดทนต่อสภาพแวดล้อมที่ต้องเสี่ยงภัยอันตราย

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อขวัญของคนงานกวาดถนนมากที่สุดก็คือ หัวหน้างาน และผู้ควบคุมงาน ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะต้องเข้าใจในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อทราบปัญหาความต้องการของคนงาน ความสัมพันธ์ในแบบใกล้ชิดเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาจะช่วยเสริมสร้างความเป็นกันเอง และเป็นการลดช่องว่างระหว่างกัน เกษม สุวรรณกุล[6] กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดมีอิทธิพลต่อขวัญและการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดย่อมมีส่วนควบคุมปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางด้านกายภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาที่ยึดผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์กลางจะทำให้ขวัญของคนงานสูง ผู้บังคับบัญชาที่ยึดหลักผลิตเป็นศูนย์กลางจะทำให้ขวัญของผู้ทำงานต่ำ

5. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือของผู้ร่วมงาน

ในการปฏิบัติงานจะได้ผลดีมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน ถ้าหากภายในหน่วยงานต่างมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่มีการขัดแย้งกันย่อมเป็นแรงผลักดันให้เกิดมีขวัญดีในการปฏิบัติงานได้ Pfriffner และ Sherwood[7] ได้กล่าวไว้ว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเพื่อนร่วมงานจะเป็นปัจจัยช่วยให้การดำเนินงานของสมาชิกในหน่วยงานบรรลุเป้าหมายดียิ่ง

ในการศึกษาทัศนคติ ความนึกคิดท่าทีของคนงานกวาดถนนที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นว่าสนองความต้องการ ความพึงพอใจของคนงานได้มากน้อยเพียงไร ถ้าหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นที่พึงพอใจย่อมแสดงให้เห็นถึงการมีขวัญดีในการปฏิบัติงาน ในทางตรงข้ามถ้าคนงานกวาดถนนกลับมีความรู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าว ไม่อาจสนองความ

---

[6]Kasem Suwanakul, Nature and Concept of Modern Public Personnel Administration (Bangkok: The Press of The Social Scicnce Association of Thailand, 1962), p. 49.

[7]Pfriffner and Shrewood, Administration Organization (New Jersey: Prentice - Hall Inc., 1965), pp. 179 - 181.

ความพึงพอใจของเขาได้ นั่นย่อมแสดงถึงการมีขวัญดำในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยทั้ง 5 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว อาจไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญอย่างแท้จริง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีปัจจัยอื่น ๆ ซ่อนเร้นอยู่ และมีอิทธิพลต่อความแปรเปลี่ยนของขวัญ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวปัจจัยอันเป็นภูมิหลังของคนงานเป็นตัวแปรควบคุมประกอบด้วย

1. อายุของคนงาน
2. ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน
3. สถานภาพการสมรส
4. ภูมิลำเนาเดิม

ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานได้เริ่มขึ้นครั้งแรกโดยบริษัทเวสเทอรน อีเรคทริค[8] (Western Electric) ในปี ค.ศ.1924 – 1940 การศึกษาครั้งนี้ก็โดยการสร้างภาวะการทำงานขึ้นใหม่ ทั้งนี้ด้วยการแบ่งกลุ่มคนงานเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มหนึ่งยังคงทำงานด้วยการมีขวัญดำ และอีกกลุ่มหนึ่งเป็นผู้มีขวัญสูง ในการปฏิบัติงาน การศึกษาครั้งนี้ก็เพื่อปรับปรุงผลผลิตให้ได้ผลสมบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่ามนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ ความรู้สึกของเขามีต่องาน ต่อการปฏิบัติงานของเขาทำให้เกิดความแตกต่างในผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญ ผลผลิตของการทำงานจะดีขึ้น ถ้าให้คนงานมีความรู้สึกที่เห็นความสำคัญ และมีทัศนคติที่ดีต่องานของเขา จากผลการศึกษาครั้งนี้ได้มีการนำไปใช้และยึดถือเป็นพื้นฐานในการศึกษาและดำเนินงานในหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอันมาก สำหรับการศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานในประเทศไทย ได้ศึกษาแพร่หลายในหมู่นักรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งจะเน้นหนักในด้านที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงาน โดยชี้ให้เห็น

---

[8] F.J. Roethlisberger and W. J. Dickson, Management and the Worker (Cambrdge, Mass: Harvard University Press, 1963), p. 615.

ว่าบุคคลเป็นองค์ประกอบเล็กองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงาน ส่วนการศึกษาที่เน้นหนักทางด้านสังคมวิทยายังไม่มีผู้ใดศึกษามาก่อน โดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องขวัญของกรรมงานกวาดถนน ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องใช้แรงกายในการประกอบอาชีพ และจัดได้ว่ายังมีสถานภาพทางสังคมที่ค่อนข้างต่ำในสายตาของบุคคลทั่วไป

ในการวัดขวัญของผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านกำหนดตัวแปรที่ใช้วัดแตกต่างกันออกไป ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่จะศึกษาว่าเป็นการศึกษาขวัญของใครซึ่ง Saleznick และคณะ [9] ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานด้วยการมีขวัญดีหรือไม่นั้นจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านภายนอกและความต้องการภายใน (External & Internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการมีประสิทธิภาพที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

ความต้องการภายนอกได้แก่

1. รายได้ตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. การให้งานที่ถนัด

ความต้องการภายในได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

---

[9] Abraham Zaleanick and Others, Motion Productivity and Satisfaction of Workers. (Davision .of Research: Harward University, 1958), p. 40.

3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

ศาสตราจารย์ Frederick Herzberg [10] นักจิตวิทยาได้ทำการศึกษาวิจัยทัศนคติของบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน โดยทำการสัมภาษณ์ผู้มีอาชีพทางการบัญชีและวิศวกรในเมือง จำนวน 200 คน ด้วยคำถามที่ว่า " ท่านรู้สึกอยากทำงานในภาวะใด " และ " ท่านรู้สึกไม่อยากทำงานในภาวะใด " ผลการวิเคราะห์ ปรากฏว่าสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกอยากทำงานนั้น สาเหตุเนื่องมาจากเนื้อหาของงานเอง (Job Content) ส่วนสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่อยากทำงานนั้น จะมีสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อมของงาน(Surrounding or Peripheral Aspects) พร้อมนี้เขาได้แยกปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานที่เขาอ้างว่าเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลพอใจในงานว่าประกอบด้วย

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือ เมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ
2. การควบคุมบังคับบัญชา

---

[10] Frederick Herzberg "Motivation, Morale and Money" Psychology today (Marth, 1968), p.

3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว

Dale Yoder [11] ได้ให้หลักการพิจารณาถึงการมีขวัญดีหรือไม่พิจารณาได้จาก

1. การมีการรวมกลุ่มกันอย่างมั่นคง
2. มีเป้าหมายของกลุ่มกำหนดไว้
3. มีความมุ่งหวังที่จะให้เป้าหมายของกลุ่มบรรลุผลอย่างก้าวหน้า
4. แต่ละบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ เข้ามาร่วมกันดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่มนั้น

นอกจากนี้ เขายังได้กล่าวต่อไปว่าขวัญจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพยายาม ความกระตือรือร้น ทั้งนี้ถ้าวัตถุประสงค์ของแต่ละคนในกลุ่มสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก็จะนำไปสู่ความมุ่งมั่นมานะพยายามที่จะให้ร่วมใจกันต่อสู้ แก้ไข เพื่อให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย Herbert J. Chrudenf Arthur W. Sherman [12] ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดมีขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการ ไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการหรือการปฏิบัติเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด ความต้องการดังกล่าวอาจเป็นความต้องการด้านปัจจัย 4

---

[11] Dale Yoder And Others, Handbook of Personnel Management and Labor Relations (New York: McGraw - Hill Book Co., Inc., 1958), p. 6.

[12] Herbert J. Chruden & Arthur W. Sherman, Jr., Personnel Management (Cincinnati: South Western Publishing, 1961), pp. 436 - 438.

อันมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต ด้านสวัสดิการต่าง ๆ หรือจะเป็นความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความต้องการได้รับการยอยอง หรือเห็นความสำคัญในหมู่คณะเพื่อนร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา ความต้องการก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ผู้บริหารจะต้องศึกษาปัญหา และความต้องการของพนักงานโดยศึกษาจากพนักงานเอง ไม่ใช่จากความรู้สึกของตน

3. ศึกษาความต้องการของพนักงาน โดยให้ความสนใจในความแตกต่างระหว่างเพศ ทั้งนี้เพราะเพศชายและเพศหญิงย่อมมีความสนใจ ความต้องการ ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

สมพงศ์ เกษมสิน[13] ได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของการมีขวัญดีว่าประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. ลักษณะท่าทาง และบทบาทของผู้นำ หรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับ–บัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่

3. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายดำเนินงานขององค์การของพนักงาน เจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบงานที่มีประ–สิทธิภาพขององค์การ

4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง แก่ผู้ปฏิบัติงานดี

5. สภาพของการทำงานที่ถูกต้องตามสุขลักษณะ

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน สภาพทางกาย และสภาพทางจิตใจ

---

[13] สมพงศ์ เกษมสิน การบริหาร พระนคร : ไทยพัฒนาการพิมพ์, 2513 หน้า 497 – 498

จากการวิจัยขวัญในการปฏิบัติงาน ของนักวิชาการ ซึ่งศึกษาเฉพาะกรณีนักวิชาการ สถานวิจัยประมงทะเล ได้กำหนดตัวชี้บอกระดับขวัญอันเป็นความต้องการทางด้านจิตใจ 5 ประการ ดังนี้

1. ความรู้สึกนึกคิด ท่าที ของนักวิชาการที่แสดงออกมาเกี่ยวกับความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน งานที่ทำ สภาพการทำงาน กลุ่มการทำงาน และผู้ร่วมงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน ทั้งในลักษณะรูปธรรมและลักษณะนามธรรม โดยที่ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งซึ่งแสดงออกมานั้นเป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความเป็นส่วนหนึ่งซึ่งมีต่อกันและกัน

2. ความรู้สึกนึกคิดและท่าทีของนักวิชาการ ซึ่งแสดงออกมาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน งานที่ทำ สภาพการทำงาน กลุ่มการทำงาน และผู้ร่วมงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน ทั้งในลักษณะรูปธรรมและลกษณะนามธรรม โดยที่ความรับผิดชอบนั้นเป็นความรับผิดชอบที่มีต่อกันและกัน

3. ความรู้สึกนึกคิด ท่าทีของนักวิชาการ ที่แสดงออกมาในเรื่องที่เกี่ยวกับประสบการณ์ความสำเร็จ ของหน่วยงาน งานที่ทำ สภาพการทำงาน กลุ่มการทำงานและผู้ร่วมงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน ทั้งลักษณะรูปธรรมและลักษณะนามธรรม โดยที่ความสำเร็จนั้นเป็นความสำเร็จของกันและกัน

4. ความรู้สึกนึกคิดและท่าทีของนักวิชาการ ซึ่งแสดงออกมาเกี่ยวกับความมั่นคงต่อการมีสถานภาพ โอกาส และความยุติธรรมในหน่วยงาน งานที่ทำ สภาพการทำงาน กลุ่มการทำงาน และผู้ร่วมงานต่าง ๆ ในหน่วยงานทั้งในลักษณะรูปธรรมและลักษณะนามธรรม โดยที่ความมั่นคงเป็นความมั่นคงที่มีต่อกันและกัน

5. ความรู้สึกนึกคิดและท่าทีของนักวิชาการ ที่แสดงออกมาเกี่ยวกับความพอใจ ต่อการมีสถานภาพ โอกาส และความยุติธรรมในหน่วยงาน งานที่ทำ สภาพการการทำงาน กลุ่มการทำงาน และผู้ร่วมงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน ทั้งในลักษณะรูปธรรมและนามธรรม โดยที่ความพอใจนั้น เป็นความพอใจที่มีต่อกันและกัน [14]

---

[14] สุชน รุ่งทาทิพย์ วิทยานิพนธ์ กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาเฉพาะกรณีนักวิชาสถานวิจัยประมงทะเล รายงานการวิจัยตามหลักสูตรปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ.2515

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีผู้กำหนดปัจจัยไว้แตกต่างกันดังจะได้นำมากล่าวทีละราย ดังนี้

นายบุญสิน จตุรพฤกษ์[15] ได้ศึกษาถึงขวัญในการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครกรุงเทพ โดยได้กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครกรุงเทพ ไว้ 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ความผูกพันธ์ที่มีต่อองค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
4. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

นายสุชน จูฑาทิพย์[16] ได้กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับของขวัญในการปฏิบัติงานไว้ 18 ปัจจัย ดังนี้

1. ความภูมิใจในหน่วยงาน
2. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
4. ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
5. สถานภาพการยอมรับจากหน่วย
6. รายได้ของนักวิชาการ
7. การสื่อข้อความในหน่วยงาน
8. การอุทิศตนเพื่องาน
9. ความพอใจในงาน

006464

---

[15] บุญสิน จตุรพฤกษ์ วิทยานิพนธ์ กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครกรุงเทพ รายงานการวิจัยตามหลักสูตรปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2509

[16] นายสุชน จูฑาทิพย์ อ้างถึงใน หน้า ๔๖

i 18269023

10. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
11. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ในด้านการปฏิบัติงาน
12. สถานภาพการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา
13. ความร่วมมือประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
14. ความสัมพันธ์ด้านส่วนตัว ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
15. ความพอใจสภาพการทำงานของผู้ร่วมงาน
16. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
17. ผู้บังคับบัญชาใช้เหตุผล ในการปฏิบัติงาน
18. ความรังเกียจเดียดฉันท์จากผู้ร่วมงาน

Gillmer [17] และคณะได้กำหนดอิทธิพลที่มีต่อขวัญไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. ความพอใจในชื่อเสียงของหน่วยงาน
4. ค่าจ้าง
5. ลักษณะของงานที่ทำ
6. การนิเทศงาน
7. ลักษณะทางสังคมของงานนั้น
8. การสื่อสารคมนาคม
9. สภาพการทำงาน
10. ค่าตอบแทน

---

[17] B. Von Haller Gillmer and Others, Industrial Psychology (New York: McGraw - Hill Book Co, 1966), pp. 280 - 283.

ส่วน David G. Moore และ Robert K. Burns [18] ได้กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติงาน
3. ความร่วมมือกันของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การมีการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
6. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การระบุตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
9. โอกาสก้าวหน้า
10. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
11. ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
12. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
13. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
14. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลภายในหน่วยงาน
15. สภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน
16. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
17. สภาพความพอใจในงาน
18. ความเหมาะสมของปริมาณงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบ
19. ความยุติธรรมภายในหน่วยงาน
20. สวัสดิการของหน่วยงาน

---

[18] David G. Moore & Robert K. Burns, "How Good Is Good Morale"? Factory Management and Maintenance, (Feb. 1956), pp. 130 - 131.

นิยามขวัญในการปฏิบัติงาน

Dale Yoder [19] ให้นิยามขวัญไว้ว่า เป็นท่าที่(Attitude)ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ท่าที่ต่อขั้วโมงการทำงาน ค่าแรงงาน การพักผ่อน วันหยุด กฎเกณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวก บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

Felix A. Negro [20] ให้ความหมายขวัญไว้ว่า คือความรู้สึก ท่าที หรือพฤติกรรมของกลุ่มคน ที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่ย่อท้อไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน

Edwin B. Flippo [21] กล่าวว่า ขวัญเป็นสภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจ ที่จะร่วมมือประสานงาน

Ralph C. Davis [22] ได้ให้กำจำกัดความของขวัญว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน อันได้แก่ หน่วยงานหรือองค์การ ลักษณะของงานที่ทำ สภาวะในการปฏิบัติงาน กลุ่มการปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานทุกระดับ และขวัญจะเกี่ยวข้องกับบุคคลในกลุ่ม ก่อให้เกิดความร่วมมือประสานงาน ความมีระเบียบวินัย ความกระตือรือล้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และอื่น ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับผลสำเร็จของงานในองค์การ

---

[19] Dale Yoder, Personnel Principles and Policies Modern Power Management (2nd. ed., Englewood Cliffs: Prentice - Hall Inc., 1959), pp. 445.- 446.

[20] Felix A. Negro, Public Perlic Personnel Adiministration (New York: Holt, Rinehart & Winston, Inc., 1963), pp. 383.

[21] Edwin B. Flippo, Principles of Personnel Administration (New York: McGraw - Hill Book Co., Inc., 1961), pp. 416 - 17.

[22] Ralph C. Davis The Fundamentals of Job Management (New York: Harper & Brother Co., 1951), p. 416.

Irwin L. Child [23] ให้นิยามว่า ขวัญเป็นอารมณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเสริมสร้างให้การปฏิบัติงานดำเนินไปตามความมุ่งหมาย เมื่อเขามีอารมณ์หรือจิตใจที่เข้มแข็ง ก็อาจพูดได้ว่าเขามีขวัญสูง ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้ให้ทราบถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อผู้ร่วมงานมีความรู้สึกท้อแท้ที่จะปฏิบัติงาน ก็แสดงว่าเขามีขวัญต่ำ การมีขวัญต่ำจะแสดงให้ทราบโดยพฤติกรรมซึ่งจะเป็นเครื่องวัดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเขาจะไม่มีความพึงพอใจในผลสำเร็จของส่วนรวมเลย

Harold J. Leovitt [24] ได้ให้ความหมาย ขวัญว่า ขวัญก็อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คณะ มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจ และพยายามที่จะดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างหมู่คณะมาธิก ทั้งนี้ก็โดยมุ่งหวังจะให้ภาระการงานของหมู่คณะหรือองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จำนง บุญชู [25] ให้นิยามขวัญว่า เป็นความพอใจกับสภาพการทำงานที่กำลังดำเนินการอยู่ และมักมีความตั้งใจที่จะดำเนินการให้งานบรรลุผลสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพดวยดี

สำหรับการศึกษาปัจจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามในการปฏิบัติงานและได้ยึดเป็นหลัก
/ขวัญ
ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

---

[23] Irwin L. Child "Moral: A Bibliographical Review," Psehological Bulletin, 1941, 38: pp. 893 - 94.

[24] Harold J. Leovitt, Managerial, Managerial Psychology, (Chicago, University of Chicago Press, 1964), p. 153.

[25] จำนง บุญชู " การบำรุงรักษาขวัญ จรรโลงประสิทธิภาพงาน" วารสารการบริหาร ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กพ.13) หน้า 50

ขวัญ เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อการทำงาน ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน โดยทัศนคตินั้นจะแสดงออกมาในรูปของความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะพิจารณาได้จากการแสดงทัศนคติออกมาในรูปของการมีหรือไม่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรู้สึกรับผิดชอบ ความรู้สึกประสบผลสำเร็จ ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และความรู้สึกพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาเกี่ยวกับขวัญของคนงานกวาดถนน ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ขวัญในการปฏิบัติงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับความเพียงพอของรายได้

ด้วยเหตุที่เงินเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยังชีพของทุกคน เงินจึงน่าจะมีบทบาทหรืออิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่งหมายความว่าถ้าหากคนงานกวาดถนนมีรายได้เพียงพอต่อการยังชีพแล้วน่าที่คนงานเหล่านี้จะมีขวัญสูง ในทางตรงข้ามหากรายได้ที่เขาได้รับไม่เพียงพอเลี้ยง ตัวเขาและครอบครัวน่าจะนำไปสู่การมีขวัญต่ำ

สมมุติฐานที่ 2 ขวัญในการปฏิบัติงาน น่าจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อความยุติธรรมที่ได้รับภายในหน่วยงาน

ผู้ศึกษาคาดว่า การที่คนงานกวาดถนนมีความเห็นหรือมีความรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมทัดเทียมกับผู้อื่น ๆ น่าจะนำไปสู่การมีขวัญดีในการปฏิบัติงาน และในทางตรงข้ามถ้าหากคนงานเหล่านั้น เห็นว่าตนเองได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างไม่ยุติธรรมแล้ว น่าจะนำไปสู่การมีขวัญต่ำ

สมมุติฐานที่ 3 ขวัญในการปฏิบัติงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับปริมาณงานที่รับผิดชอบ

ปริมาณงานที่มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ ควรเหมาะสมกับรายได้การที่ได้รับมอบหมายการงานมากเกินไป ผู้ปฏิบัติงานอาจเกิดการท้อถอย ผู้วิจัยจึงเห็นว่าผู้ที่คิดว่าตนเองมีหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบอยู่ในปริมาณงานที่เหมาะสมน่าจะมีขวัญดีในการปฏิบัติงาน ส่วนผู้ที่คิดว่าตนรับผิดชอบงานมากเกินไป น่าจะมีขวัญต่ำ

สมมุติฐานที่ 4 มีความสัมพันธ์กันระหว่างขวัญกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

เนื่องจากความสัมพันธ์นอกแบบระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความคุ้นเคยเป็นกันเอง ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา น่าจะมีส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญดีในทางตรงข้าม ถ้าหากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่พึงพอใจในความสัมพันธ์นี้กับผู้บังคับบัญชาที่มีต่อตนแล้ว น่าที่จะนำไปสู่การมีขวัญต่ำในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 5 ขวัญในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเป็นมิตรและการช่วยเหลือ ของเพื่อนร่วมงาน

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมย่อมมีปัญหา ความต้องการไม่อาจแก้ไขหรือตอบสนองได้ด้วยตนเอง จึงต้องมีการปรึกษาหารือขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใกล้ชิด การมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถให้คำปรึกษาหารือช่วยเหลือได้ น่าจะมีส่วนช่วยให้เกิดมีขวัญดีในการปฏิบัติงานและในทางตรงข้าม หากไม่อาจปรึกษาหารือหรือขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ น่าจะนำไปสู่การมีขวัญต่ำในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การทดสอบความสัมพันธ์เป็นไปอย่างถูกต้อง ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรควบคุม อันได้แก่ ภูมิหลังทางสังคมของคนงานในเรื่องอายุ สภาพการสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน มาพิจารณาด้วย เพราะเชื่อว่าตัวแปรควบคุมเหล่านี้อาจมีอิทธิพลต่อขวัญ และตัวแปรอื่นๆ