

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว
ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กรมข่าวทหารบก

พันเอกวัชรวิทย์ ณรงค์พันธุ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2549

**THE FACTORS EFFECTING SKILLS OF COLLECTORS
TO PERFORM AT DIRECTORATE OF INTELLIGENCE**

Wacharawit Narongphan

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Management Technology**

Suranaree University of Technology

Academic Year 2006

วัชรวิทย์ ณรงค์พันธุ์ : ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กรมข่าวทหารบก (THE FACTORS EFFECTING SKILLS OF COLLECTORS TO PERFORM AT DIRECTORATE OF INTELLIGENCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.วราภรณ์ สุทธิสัย, 109 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจการปฏิบัติงาน กับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร 3) อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบเจาะจง โดยเลือกเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กรมข่าวทหารบก ชั้นยศ ส.ต.- พ.ต. จำนวน 70 นาย ในปีงบประมาณ 2548 (1 ต.ค.2547 – 30 ก.ย. 2548) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจูงใจและความพึงพอใจในงาน ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการทำงาน และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานข่าว วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กรมข่าวทหารบก 1) มีความคิดเห็นต่อการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีความคิดเห็นต่อการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและทักษะการรวบรวมข่าวสารในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 3) การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานระดับค่อนข้างมาก โดยปัจจัยกระตุ้นสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ร้อยละ 95.6 4) การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ร้อยละ 95.7 5) ความตั้งใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีอิทธิพลต่อทักษะการปฏิบัติงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารได้ร้อยละ 72.7 6) ความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ปีการศึกษา 2549

ลายมือชื่อนักศึกษา _____
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

WACHARAWIT NARONGPHAN : THE FACTORS EFFECTING SKILLS
OF COLLECTORS TO PERFORM AT DIRECTORATE OF INTELLIGENCE.
THESIS ADVISOR : WORAPOTE SUTHISAI, Ph. D. 109 PP.

MOTIVATION/SKILL /COLLECTORS

The objectives of this research were to study: 1) the relationship between motivation, job satisfaction and Directorate of Intelligence collectors' intention, 2) the relationship between Directorate of Intelligence collectors' intention and their skills, and 3) the influence of job satisfaction and collectors' intention to their skills. The samples used in the research were 70 collectors of Directorate of Intelligence who were working at Army Areas 1-4, covering all Thailand's provinces, in 2005. The instrument used to collect data was a questionnaire with 4 parts: Part 1, the Directorate of Intelligence collectors' general data; Part 2, the motivation and job satisfaction on their work; Part 3, the Directorate of Intelligence collectors' intention; and Part 4, the Directorate of Intelligence collectors' skills. The data were analyzed by a computer program. The statistical methods used percentage, mean, standard deviation, pearson correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The research revealed the following: 1) most of collectors at Directorate of Intelligence had a rather high level of opinion on hygiene factors, a moderate level on motivator factors, and a rather high level on job satisfaction in their work; 2) the Directorate of Intelligence collectors' intention and skills were in a rather high level; 3) the motivator factors were not related to the Directorate of Intelligence collectors' intention but positively related at .01 statistical significance level with cooperative prediction at 95.6%; 4) the

hygiene factors were positively related with the Directorate of Intelligence collectors' job satisfaction at .01 statistical significance level with cooperative prediction at 95.7%; 5) the intention to operate their work was related to their skills at .01 statistical significance level with cooperative prediction at 72.2%; and 6) the job satisfaction was not related to the intention to operate their work.

School of Management Technology

Academic Year 2006

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของ อ. ดร.วรพจน์ สุทธิสัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อ. ดร.มัลลิกา สังข์สนิท และ อ. ดร.สุนิตยา เตื่อนนาดี กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้ความรู้ แนวคิด คำปรึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร.ขวัญกมล ดอนขวา ที่กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร.ศิริลักษณ์ อุตสาหะ ที่ช่วยแนะนำและตรวจสอบ แก้ไขการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาในกรมข่าวทหารบก พ.อ.จรัญเพ็ชร แก้วพ่วง พ.ท.วรสิทธิ์ เอี่ยมเอาฟาร อาจารย์โรงเรียนข่าวทหารบก และ พ.อ.ปิยวัฒน์ นาควานิชย์ ผู้บังคับหน่วยข่าวกรองทางทหารประจำพื้นที่ กองทัพภาคที่ 4 ที่ได้ให้คำแนะนำการจัดทำแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการประจำสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมที่ได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการปรับปรุงข้อบกพร่อง และขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เงินทุนสนับสนุนในการทำวิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักปฏิบัติการข่าว กรมข่าวทหารบก กองร้อยลาดตระเวนระยะไกล กองพลทหารราบที่ 3 และหน่วยข่าวกรองทางทหารประจำพื้นที่ กองทัพภาคที่ 2 ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนคุณนพคุณ กसानติกุล และคุณวิกันยา นนสะดู ที่ให้กำลังใจ สละเวลาและช่วยเหลือในงานด้านธุรการอื่นๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อบิดามารดา ที่ได้กำเนิดและสนับสนุนให้สร้างคุณงามความดีให้กับสังคม และขอกราบขอบพระคุณคุณกมล ณรงค์พันธ์ และคุณคทาหัตถ์ ณรงค์พันธ์ ที่แนะนำให้เข้าศึกษาต่อ รวมทั้งบุตร 2 คนที่เป็นแรงใจให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เป็นอย่างดี

วัชรวิทย์ ณรงค์พันธ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในวิจัย	7
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
1.6 สมมติฐานในการวิจัย.....	10
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
1.8 คำนิยามศัพท์.....	11
2 ปรัชญ่วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.1 ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.1.1 การจูงใจในการทำงาน.....	14
2.1.2 ทฤษฎีและการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจ.....	18
2.1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน	24
2.1.4 ความพึงพอใจในงาน.....	26
2.1.5 ความตั้งใจในการทำงาน.....	27
2.2 ตอนที่ 2 หลักการปฏิบัติงานด้านการข่าวกรอง.....	28
2.2.1 งานด้านการข่าวกรองของสหรัฐอเมริกา.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.2 หลักนิยมนด้านการข่าวกรองของกองทัพไทย.....	32
2.2.3 ทักษะในการรวบรวมข่าวสารด้วยบุคคล.....	33
2.3 ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
3.1 ขั้นตอนการวิจัย.....	38
3.2 ประชากร.....	39
3.3 กลุ่มตัวอย่าง.....	39
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3.5 การทดสอบเครื่องมือ.....	44
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล.....	48
4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	48
4.2 การจูงใจ.....	51
4.3 ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจและทักษะในการปฏิบัติงาน.....	54
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57
4.5 การอภิปรายผล.....	66
5 สรุปการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	77
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	78
5.2 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	80
5.3 การประยุกต์ผลการวิจัย.....	81
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป.....	82
รายการอ้างอิง.....	83
ภาคผนวก.....	88
ประวัติผู้เขียน.....	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไป..... 49
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการจูงใจ..... 51
4.3	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสุขอนามัย..... 52
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกระตุ้น..... 53
4.5	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน..... 54
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจ..... 55
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร..... 56
4.8	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกระตุ้น..... 57
4.9	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร..... 58
4.10	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าว ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร..... 59
4.11	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยสุขอนามัย..... 60
4.12	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของปัจจัยสุขอนามัยต่อความพึงพอใจ ในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร..... 61
4.13	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจการปฏิบัติงาน ด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร..... 62
4.14	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ต่อทักษะในการทำงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร..... 63
4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... 64
4.16	ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร..... 65
4.17	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน กับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร..... 65

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร.....	9
1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg กับความตั้งใจใน การปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร.....	9
1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg กับความพึงพอใจในงาน.....	10
1.4 อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ต่อทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร.....	10
2.1 พีระมิดลำดับความต้องการตามแนวคิดของ Maslow	18

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาเศรษฐกิจโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Kotler, 2000) อนาคตของประเทศจะขึ้นอยู่กับความเข้าใจว่าโลกถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่คนในชาติจะต้องเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยจะต้องปรับวิธีคิดในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและดำรงชีวิตอยู่ให้มีความสุข (Enriquez, 2001) ในอดีตปัญหาความมั่นคงของประเทศส่วนใหญ่จะวางอยู่บนความขัดแย้งทางทหารเป็นหลัก เมื่อสถานการณ์ต่างๆ เปลี่ยนไปทำให้รูปแบบความมั่นคงเปลี่ยนแปลงไปด้วยและทวีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับ ประเทศไทยก็ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาความมั่นคงรูปแบบใหม่ อาทิ ความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงจากการย้ายถิ่นฐานของประชากรและปัญหาผู้ลี้ภัย ความมั่นคงของมนุษย์ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางศาสนา ความมั่นคงทางด้านความขัดแย้งระหว่างประเทศ ความมั่นคงด้านอาชญากรข้ามชาติ ความมั่นคงด้านยาเสพติด ความมั่นคงด้านการก่อการร้าย ความมั่นคงด้านวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ เป็นต้น (สุรชาติ บำรุงสุข, 2546)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวดที่ 5 นโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตราที่ 72 ได้กำหนดบทบาทของทหารต่อความมั่นคงของชาติไว้ว่า “รัฐต้องจัดให้มีกำลังทหารไว้เพื่อรักษาเอกราช ความมั่นคงของรัฐ ผลประโยชน์ของชาติและการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและเพื่อการพัฒนาประเทศ” (พิชัย นิลทองคำ, 2540) ซึ่งเป็นแนวทางในการป้องกันภัยคุกคามของชาติโดยกองทัพจะมีหน้าที่ในการเตรียมกำลังให้พร้อมตั้งแต่ยามปกติ (กิตติ รัตนฉายา, 2544) อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวยังเป็นการเตรียมการเพื่อต่อสู้กับภัยคุกคามแบบเดิม (Traditional Threat) ซึ่งยังไม่ครอบคลุมภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่มีความสลับซับซ้อนและเชื่อมโยงกันในหลายมิติ (ชวลิต ขงใจยุทธ, 2545) รูปแบบและระดับความรุนแรงของภัยคุกคามได้เปลี่ยนจากการใช้กำลังขนาดใหญ่มาเป็นการก่อการร้ายในลักษณะต่างๆ การแก้ปัญหาดังกล่าวจะง่ายขึ้นหากกองทัพสามารถพัฒนาระบบงานด้านการข่าวให้สามารถแจ้งเตือนภัยคุกคามได้อย่างถูกต้องและหน่วยที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อใช้กำลังรบได้

อย่างทันเวลาและเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ (สมบัติ คุณยศยิ่ง, 2545) ประเด็นที่สำคัญที่สุดสำหรับการปฏิบัติงานด้านการข่าวคือการรู้เท่าทันภัยคุกคามของประเทศรูปแบบใหม่ การที่ฝ่ายเราไม่รู้เจตนาารมณ์ทั้งหมดของข้าศึก ทำให้การใช้กลยุทธ์ต้องมีความยืดหยุ่นพร้อมปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ มีแนวทางการปฏิบัติคือการคาดเดาและเรียนรู้จากข้าศึก เพื่อค้นหาจุดอ่อนจุดแข็งของข้าศึกและตอบโต้ได้อย่างเหมาะสม (ชูศักดิ์ จงชนพิพัฒน์, 2546) ดังนั้นกระบวนการที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข่าวอย่างต่อเนื่องจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากจะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเกิดองค์ความรู้ที่สามารถนำมาฝึกอบรมให้เกิดทักษะและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน (Boyd Apps et al., 1980 quoted in Knowles et al., 1998)

กรมข่าวทหารบก รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการข่าวของกองทัพบก จึงกำหนดแนวทางในการพัฒนางานข่าวให้มีความต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนากำลังพลที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความสามารถ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น เสียสละ และมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีการดำเนินการในหลายรูปแบบ อาทิ การเรียนตามหลักสูตรต่างๆ ของเหล่าสายวิทยาการ การฝึกอบรมภายในหน่วย (Unit School) การฝึกอบรมความชำนาญเฉพาะหน้าที่ตามคำสั่งของกองทัพบก การฝึกตามวงรอบประจำปีหรือการฝึกพิเศษ (กรมข่าวทหารบก, 2532) ในอดีตที่ผ่านมา กรมข่าวทหารบกได้ให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้กำลังพลรอบรู้ในวิทยาการใหม่ๆ เท่าทันกับภัยคุกคามที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนากำลังพลที่ปฏิบัติงานด้านการข่าวมีความต่อเนื่อง จึงจะต้องพัฒนาหรือตรวจสอบระบบที่จะทำให้กำลังพลเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานได้ โดยควรจะมีมาตรการในการจูงใจเพื่อให้กำลังพลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามที่หน่วยเหนือต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ (อำนาจ แสงสว่าง, 2545)

Bratman (2003) กล่าวว่าความตั้งใจของมนุษย์จะเป็น โครงสร้างที่เกิดในใจและส่งผลโดยตรงต่อการแสดงออกในอนาคต ซึ่งหมายรวมถึงการแสดงออกของคนในการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นจึงสามารถสรุปในขั้นต้นได้ว่า ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ความตั้งใจเป็นสิ่งที่นำมาใช้ในการพยากรณ์แนวโน้มในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่างๆ จำนวนมากตามสภาพแวดล้อมของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม หากสามารถศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจ ความตั้งใจและทักษะในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการค้นหาแนวทางในการสร้างการจูงใจที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการปฏิบัติงาน (Learning by Doing) ซึ่งหากได้รับการฝึกฝนอยู่เสมอพนักงานก็จะมีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง จากการศึกษาพบว่าทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ ทฤษฎีความ

ต้องการ ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย ทฤษฎีการเสริมแรง ทฤษฎีความยุติธรรม และทฤษฎีความคาดหวัง โดยทฤษฎีที่มุ่งเน้นหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่จะทำให้เกิดความสำเร็จของงาน คือทฤษฎีความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย 4 ทฤษฎีหลัก คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ และทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541) ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) มีแนวคิดโดยสรุปว่า ความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงและปัจจัยบำรุงรักษาแรงจูงใจ หรือแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งจะป้องกันให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ไม่ใช่การจูงใจที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง เป็นปัจจัยบำรุงรักษาแรงจูงใจ ได้แก่ นโยบายองค์กร อัตราการจ้างงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ สภาพทางกายภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่ตรงกับทฤษฎีตามลำดับขั้นของ Maslow ในขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541)

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่การไม่มีปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นได้แก่ ความสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือจากผู้อื่น ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบในงาน โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น ปัจจัยกระตุ้นจะเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (Intrinsic Aspects of The Job) (ผจญ เกลิมสาร, 2540) ปัจจัยกระตุ้นนี้จะตรงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ในขั้นที่ 4 ความต้องการความยกย่อง และขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541)

ทฤษฎีที่ผู้นำองค์กรจะบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้คือ การจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มขีดความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว การจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การจูงใจภายในได้แก่ ความต้องการ ทักษะคติ และความต้องการพิเศษ ส่วนการจูงใจภายนอก ได้แก่ ความคาดหวัง ความก้าวหน้า บุคลิกภาพ และเครื่องล่ออื่นๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541) ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จะเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการจูงใจทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจและความพึงพอใจในงานไปพร้อมๆ กันได้ จึงควรนำมาพิจารณาศึกษาให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนางานของกองทัพบกให้เกิดเป็นรูปธรรมต่อไป จากการศึกษาวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับการจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานสรุปดังนี้

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543) ศึกษาเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตำรวจสันติบาลในการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน คือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคงชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การสอนงานและการควบคุมดูแล นโยบาย การบริหารงานและเงินเดือน และแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน คือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความรักในงาน ความสัมฤทธิ์ผล การเจริญเติบโตในงาน และการยอมรับนับถือ

สุรศักดิ์ พุทธสุวรรณ (2546) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายทหารประทวนกองบัญชาการช่วยรบที่ 1 พบว่า กำลังพลมีความพึงพอใจต่อความผูกพันกับหน่วยงานและความพึงพอใจต่อการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก พึงพอใจต่อลักษณะงาน พึงพอใจต่อระบบการตอบแทนของหน่วย พึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและพึงพอใจต่อโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความแตกต่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ แก่อายุ สถานภาพการสมรส เงินเดือนที่ได้รับ และระยะเวลาในการรับราชการ จะทำให้กำลังพลภายในกองบัญชาการช่วยรบที่ 1 มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนวุฒิการศึกษาและชั้นยศที่แตกต่างกันนั้นไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

วลิต โรจนภักดี (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์ (ร.12 รอ.) พบว่า ข้าราชการ ร. 12 รอ. มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง จากปัจจัยด้านชั้นยศ ปัจจัยสุขอนามัย และการจูงใจโดยปัจจัยด้านชั้นยศมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย ปัจจัยสุขอนามัยและการจูงใจมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และเงินรายได้ต่อเดือน

Bassy (2002) ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจและการทำงาน (Motivation and Work) ขององค์การทางธุรกิจ พบว่าปัจจัยที่สำคัญและเป็นสิ่งจูงใจพนักงานในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ เพศ สถานะครอบครัว หน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ตำแหน่ง ทักษะ ขอบเขตงาน ลักษณะงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ข้อมูลป้อนกลับ ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน นอกจากนี้พบว่าการดำรงการจูงใจพนักงานให้อยู่ในระดับสูงอยู่เสมอจะใช้ประโยชน์จากข้อมูลป้อนกลับ

Das (2003) สรุปว่า การที่องค์กรให้รางวัลแก่พนักงานมีจุดประสงค์ 2 ประการคือ ต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมตามที่องค์กรต้องการและให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยแบ่งรางวัลออกเป็น 4 ประเภท คือ รางวัลที่เป็นตัวเงินและที่มองเห็นได้ (Monetary and Tangible Rewards) รางวัลทางสังคม (Social Rewards) รางวัลที่เพิ่มสถานะพนักงาน (Status Enhancement) รางวัลจากลักษณะของงาน (Intrinsic Job Reward) จากการที่ Das ได้สรุปลักษณะของการให้รางวัลในองค์กรดังกล่าวหากนำมาเปรียบเทียบกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg แล้วจะพบว่ามีความสอดคล้องกันและ

สามารถจัดกลุ่มลักษณะรางวัลให้อยู่ในกลุ่มของปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยกระตุ้นได้ ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงานในองค์กรได้ง่ายขึ้น

Ajzen (1991) กล่าวว่า ความตั้งใจ (Intention) จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ โดยจะอยู่ระหว่างการรับรู้อารมณ์และการแสดงออก ดังนั้นความตั้งใจจึงเป็นสิ่งที่ตัดสินการแสดงออกมนุษย์ นอกจากนี้ความตั้งใจจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพยายามในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (Robbins, 2003) หากคนมีความตั้งใจสูงจะควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จดีกว่า องค์ประกอบความตั้งใจในการทำงานมี 3 อย่างคือ 1) ทักษะส่วนตัวเกี่ยวกับความชอบต่อการประเมินพฤติกรรมของตัวเอง 2) การรับรู้ความกดดันการปฏิบัติงานจากสังคม และ 3) ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมในการแสดงออกของตนเองจะเป็นการนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตมาพิจารณาว่าจะจะเป็นอุปสรรคในการแสดงออกหรือไม่ ซึ่งคนที่มีความตั้งใจชอบควบคุมพฤติกรรมตนเอง ยอมรับการกดดันจากสังคม และมีการควบคุมพฤติกรรมที่มากกว่า จะมีพฤติกรรมของความตั้งใจในการทำงานมากกว่า ดังนั้นการวัดความตั้งใจในการปฏิบัติงานอาจจะใช้เพียงทัศนคติเพียงอย่างเดียวก็ได้

Katz (1974 quoted in Robbins, 2003) กล่าวว่าทักษะที่สำคัญของพนักงานในองค์กรจะประกอบด้วย 1) ทักษะทางเทคนิค ได้แก่ ชีตความสามารถในการทำงานที่ได้จากการประยุกต์ใช้ความรู้หรือความชำนาญเฉพาะทางในงานนั้นๆ โดยมักจะเป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับการศึกษาและการฝึกอบรมต่างๆ อย่างไรก็ตามเราไม่ได้สามารถเรียนรู้ทักษะทางเทคนิคทุกอย่างจากห้องเรียนได้ ดังนั้นหลายคนจึงพยายามที่จะเพิ่มทักษะทางเทคนิคจากงานที่ทำอยู่ในขณะนั้น 2) ทักษะในการใช้คนได้แก่ ชีตความสามารถที่เกิดจากความเข้าใจและการจูงใจทีมงานให้ทำงานให้ประสบความสำเร็จและ 3) ทักษะทางความคิดได้แก่ ชีตความสามารถในการใช้ความคิดในการวิเคราะห์งานที่มีความสลับซับซ้อนและสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งการตัดสินใจในการเลือกแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมด้วย

การเสริมสร้างกองทัพให้มีความเข้มแข็งต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ทันกับสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (ยุทธศักดิ์ ศศิประภา, 2544) สิ่งที่สำคัญที่สุดในกองทัพคือ บุคลากรต้องรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วซึ่งจะเป็นผลให้ภัยคุกคามของชาติมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นด้วย (มนตรีศักดิ์ บุญคง, 2544) ดังนั้นภารกิจในการป้องกันประเทศของกองทัพจึงจะยากและมีจำนวนมากขึ้น ในขณะที่กระแสโลกาภิวัตน์จะมีผลให้กองทัพจำเป็นต้องลดขนาดลง ดังนั้นกำลังพลของหน่วยต่างๆ จึงต้องได้รับการปลูกฝังให้มีความตั้งใจ ใฝ่รู้ ใฝ่งาน (ประกาศ พันธบุรุษรงค์, 2544) สิ่งสำคัญในการปลูกฝังให้กำลังพลมีคุณลักษณะดังกล่าวคือ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้กำลังพลของกองทัพมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน (Learning by Doing) จนสามารถพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ความตั้งใจในการทำงานจะเกิดขึ้นได้หากกำลังพล

ได้รับการจูงใจที่เหมาะสม โดยเฉพาะงานด้านการข่าวซึ่งเป็นงานที่มีความยาก สลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่จะต้องมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบกับความทักษะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในกองทัพบก มีความสำคัญมากเนื่องจากจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ซึ่งสามารถนำมากำหนดนโยบายในการพัฒนางานด้านการข่าวได้ ดังนั้นจึงควรศึกษาให้เกิดความชัดเจนว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร เพื่อจะได้นำความรู้ดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารของกองทัพบกในโอกาสต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจูงใจกับความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงานต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล การจูงใจ ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารของกองทัพบกที่สังกัดในหน่วยต่างๆ อาทิ กรมข่าวทหารบก หน่วยข่าวกรองทางทหาร กองกำลังที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กองทัพบกที่ 1-4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่สังกัดกรมข่าวทหารบก

1.4 ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย

ได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.4.1 ประชากร เป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารของกองทัพบกที่ปฏิบัติงานในกองทัพภาคที่ 1-4 โดยแยกเป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารสังกัดกรมข่าวทหารบก ประมาณ 70 นาย สังกัดหน่วยข่าวกรองทางทหาร ประมาณ 140 นาย สังกัดกองกำลังของกองทัพภาคที่ 1-4 ประมาณ 80 นาย รวมทั้งสิ้น ประมาณ 290 นาย

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารสังกัดสำนักปฏิบัติการข่าว กรมข่าวทหารบก (สพข.ขว.ทบ.) ชั้นยศ สิบตรี - พันตรี ที่ปฏิบัติงานในกองทัพภาคที่ 1-4 จำนวน 70 นาย ปฏิบัติงานในช่วงปีงบประมาณ 2548

1.4.3 การกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

1.4.3.1 การศึกษาความสัมพันธ์ของการจูงใจที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ของ Herzberg กับความพึงพอใจในงาน มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพทางการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ภูมิลำเนา ชั้นยศ (2) ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ประกอบด้วย (2.1) ลักษณะงาน ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน การให้งานที่ท้าทาย การให้ข้อมูลป้อนกลับ/และประเมินผลงาน ความชัดเจนของงาน (2.2) ความรับผิดชอบ เช่น ความรับผิดชอบที่ชัดเจนรับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับมอบการตัดสินใจในการทำงานมากขึ้น (2.3) การยอมรับของบุคคลอื่น ได้แก่ ได้รับความเคารพ/การแสดงความคิดเห็น ได้รับการยกย่องสรรเสริญ/การชื่นชม การให้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานของหน่วย ให้เข้าร่วมประชุมที่สำคัญ ยอมรับฟังความคิดเห็น การมีเกียรติศักดิ์ศรี เป็นคนสนิทของผู้บังคับบัญชา และได้รับความไว้วางใจ (2.4) โอกาสของความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การเข้ารับการศึกษาหลักสูตรต่าง ๆ และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนยศ /เลื่อนขั้น เป็นต้น

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อสภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ

1.4.3.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น ของ Herzberg กับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพทางการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ภูมิลำเนา ชั้น

ยศ (2) ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ประกอบด้วย (2.1) ลักษณะงาน ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน การให้งานที่ท้าทาย การให้ข้อมูลป้อนกลับ/และประเมินผลงาน ความชัดเจนของงาน (2.2) ความรับผิดชอบ เช่น ความรับผิดชอบที่ชัดเจนรับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับมอบการตัดสินใจในการทำงานมากขึ้น (2.3) การยอมรับของบุคคลอื่น ได้แก่ ได้รับความเคารพ/การแสดงความยินดี ได้รับการยกย่องสรรเสริญ/การชื่นชม การให้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานของหน่วยให้เข้าร่วมประชุมที่สำคัญ ยอมรับฟังความคิดเห็น การมีเกียรติศักดิ์ศรี เป็นคนสนิทของผู้บังคับบัญชาและได้รับความไว้วางใจ (4) โอกาสของความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การเข้ารับการศึกษาหลักสูตรต่าง ๆ และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนยศ/เลื่อนขั้น เป็นต้น

2) ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความตั้งใจก่อนรับภารกิจ ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง ก่อนปฏิบัติภารกิจ ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ

1.4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในส่วนที่ปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg กับความพึงพอใจในงาน มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย นโยบายองค์กร อัตราการจ้างงาน ความมั่นคงในอาชีพ การให้ข้อมูลป้อนกลับ สภาพเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่น

2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อสภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ

1.4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้

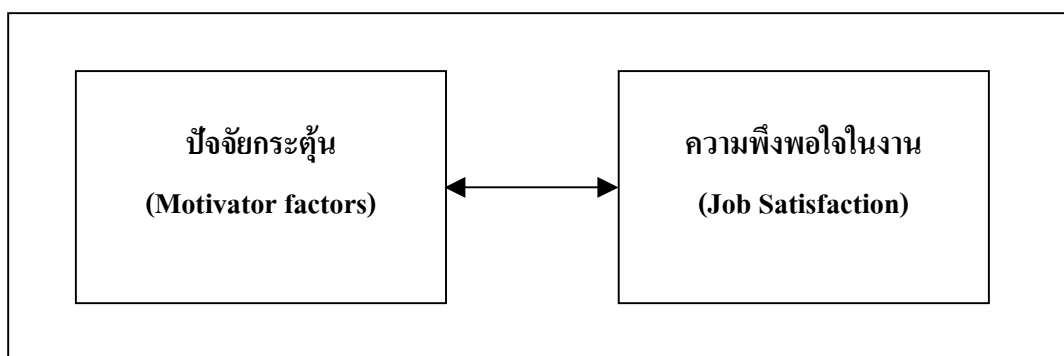
1) ตัวแปรอิสระ คือ (1) ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อสภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ (2) ความตั้งใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความตั้งใจก่อนรับภารกิจ ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง ความตั้งใจก่อนปฏิบัติภารกิจ ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ และ ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ

2) ตัวแปรตาม คือ ทักษะเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารประกอบด้วย (1) ทักษะส่วนตัว ได้แก่ การสังเกต การอำพราง การพัฒนาสัมพันธ์ การฟัง การแนะนำในการปฏิบัติงาน การใช้ความคิด ความเป็นผู้นำ การใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานและการเลือกตัวแทน (2) ทักษะในการเลือกตัว

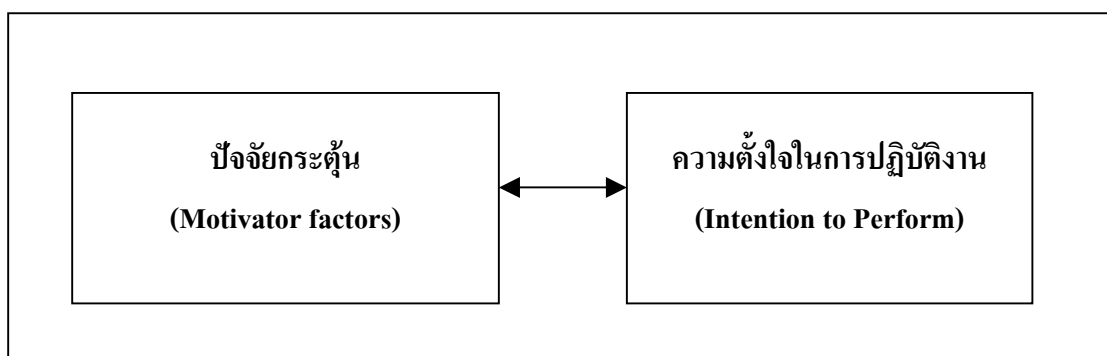
แทนที่มีคุณลักษณะที่ดี ได้แก่ การเข้าถึงเป้าหมาย ช่างสังเกต การสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น การอำพรางสถานะ การรักษาความลับ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กรมข่าวทหารบกผู้วิจัยได้เสนอกรอบแนวคิดดังปรากฏตามภาพที่ 1- 4

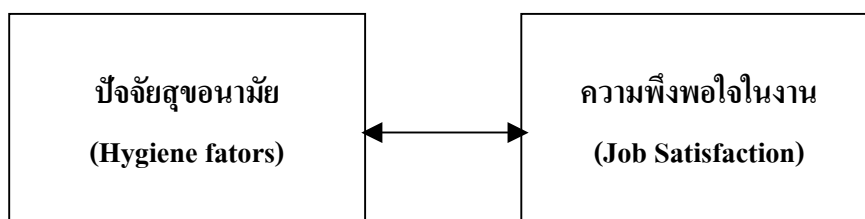


ภาพที่ 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

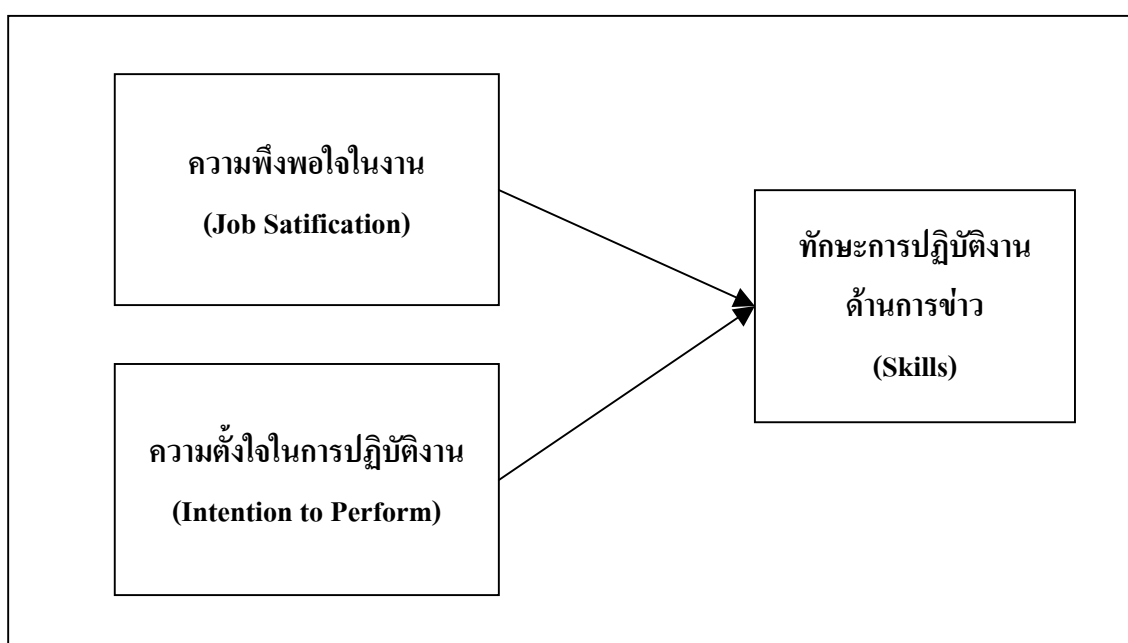


ภาพที่ 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg กับความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร





ภาพที่ 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg กับความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 1.4 อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

1.6 สมมติฐานการวิจัย

1.6.1 การมุ่งใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบก

1.6.2 การมุ่งใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบก

1.6.3 การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบก

1.6.4 ความพึงพอใจงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก และมีอิทธิพลกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบก

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

17.1 เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจกับความพึงพอใจในงาน ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบก

1.7.2 เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบก

1.7.3 เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบก

1.7.4 เพื่อทราบอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบก

1.8 คำนิยามศัพท์

1.8.1 การจูงใจ (Motivation) กระบวนการที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นไว้ให้แสดงพฤติกรรมซึ่งเป็นอิทธิพลภายในและผลักดันให้บุคคลใช้ความพยายามในการทำงาน รวมทั้งทำให้เกิดแรงจูงใจซึ่งจะทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน 3 ลักษณะ คือ เกิดพลัง มีทิศทาง เป้าหมายและมีความพยายาม ซึ่งในการศึกษาจะกำหนดให้การจูงใจมีองค์ประกอบ 2 ลักษณะคือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

1.8.2 รางวัลตอบแทน (Rewards) หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนหรือโบนัส ในรูปแบบต่างๆ ให้แก่พนักงานตามผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับอย่างแท้จริง รางวัลตอบแทนสามารถเป็นได้ทั้งด้านบวกและด้านลบซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้ตามแผนที่กำหนดไว้ล่วงหน้าขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การเพิ่มค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การใช้ระบบคุณธรรม เป็นต้น

1.8.3 การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง การจูงใจโดยปัจจัยต่างๆ ภายในลักษณะงาน เช่น ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ และความรับผิดชอบ

1.8.4 การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง การจูงใจโดยปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่นค่าตอบแทน ลักษณะงาน และการให้ตำแหน่ง

1.8.5 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจ ความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ซึ่งบุคคลมีความพอใจต่อบทบาทหรืองานของตนในองค์กร

1.8.6 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงออกที่ผู้บังคับบัญชาสังเกตเห็นว่า กำลังพลมีความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยครอบคลุมการแสดงออก ทั้งก่อนปฏิบัติภารกิจ เช่น ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา มีการวางแผนงาน การเตรียมการให้พร้อม เป็นต้น ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ เช่นการไม่ละทิ้งงานที่ได้รับมอบการทำงานด้วยความรอบคอบ มีความอดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค การทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จระดับที่สูงเป็นต้น และความตั้งใจหลังจากที่ปฏิบัติภารกิจ เช่น มีการวิเคราะห์ประเมินผลถึงข้อดีข้อเสียเมื่อปฏิบัติงานเสร็จ การบันทึกการประเมินผลงานเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป เป็นต้น

1.8.7 ทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าว หมายถึง การดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติภารกิจของหน่วยให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย ประกอบด้วย ทักษะในการรวบรวมข่าวสาร ทักษะการรักษาความปลอดภัย ทักษะการใช้ความคิด และทักษะการจัดหาและใช้ตัวแทนให้รวบรวมข่าวสารตามความต้องการของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

1.8.8 ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หมายถึง นายทหารที่รับผิดชอบควบคุมการปฏิบัติงาน ในพื้นที่ต่างๆที่รับผิดชอบ ซึ่งมีผู้ได้บังคับบัญชาหรือเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในความควบคุมประมาณ 3-4 นาย

1.8.9 หลักนิยม (Doctrine) หมายถึง หลักพื้นฐานซึ่งกำลังรบทางทหารหรือส่วนของกำลังรบทางทหารยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการทหารหรือวัตถุประสงค์ของชาติ

1.8.10 ทักษะในการใช้ความคิด หมายถึง ความชำนาญหรือศิลปะของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ในการใช้ความคิดเพื่อการวางแผนงาน การวิเคราะห์ปัญหา การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ได้อย่างรอบคอบและปฏิบัติภารกิจได้อย่างสำเร็จและมีความปลอดภัย

1.8.11 ทักษะในการจัดหาและใช้ตัวแทน หมายถึง ความชำนาญหรือศิลปะในชักชวนและใช้งานบุคคลอื่นๆที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ให้มาเป็นผู้รวบรวมข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของตนและรายงานข่าวสารดังกล่าวให้ทราบในเวลาที่ต้องการ รวมถึงการบริหารจัดการในการใช้ตัวแทนให้ปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จของภารกิจได้อย่างปลอดภัย

1.8.12 เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร หมายถึง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่ปฏิบัติงานในหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดสำนักปฏิบัติการข่าว กรมข่าวทหารบก (สปข.ขว.ทบ.) ประจำปี 2548

1.8.13 การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในทุกส่วนในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้ง ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1) ความรู้เฉพาะตัว หรือความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางคนจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ทั่วไป หรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

บทที่ 2

ปรัทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและหลักนิยามในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของกองทัพสหรัฐอเมริกาและของกองทัพบกไทย ทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ตอนที่ 2 หลักการปฏิบัติงานด้านการข่าวกรอง
- 2.3 ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การจูงใจในการทำงาน

ความสำคัญของการจูงใจในการทำงาน

Bovee and others (1993 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2543) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นอิทธิพลภายในบุคคลซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีความพยายามในการทำงาน เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้คนเกิดความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการควบคุมรักษาพฤติกรรมและการกระทำ การจูงใจที่เกิดขึ้นจะเป็นผลที่สืบเนื่องมาจากแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่เรียกว่า แรงจูงใจ ซึ่งมีความสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง (พวงเพ็ชร วัชรอยู่, 2537) เนื่องจากในหน่วยงานทั่วไป ผู้บริหารจะกระตุ้นให้พนักงานทำงานให้ดีที่สุด ในขณะที่พนักงานนั้นทำงานเพื่อหวังผลตอบแทนทั้งที่มีตัวตนและไม่มีตัวตน ดังนั้นแรงจูงใจจึงมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรทุกระดับ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวว่า การจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at Work) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) แรงจูงใจภายนอก (External Motivation) เป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสนใจที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น การสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน นโยบายขององค์กร เงินเดือน สวัสดิการ เป็นต้น 2) แรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) จะเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกภายในของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ทักษะที่ต้องงาน ความรู้ที่ถือว่า

งานมีคุณค่า ความภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยกย่อง เป็นต้น แรงจูงใจดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ทำให้คนมีความตั้งใจในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน

Bootzin and Others (1991 อ้างถึงใน ปราณี รามสูต, 2542) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลเกิดพลังในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เรียกว่า แรงจูงใจ (Motive)

อำนาจ แสงสว่าง (2545) กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจมีต่อการปฏิบัติงานของมนุษย์สรุปได้ดังนี้

1) การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคลทำงาน โดยพลัง (Energy) จะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ การทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น

2) การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือลดความพยายามง่ายๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

3) การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานของบุคคล ซึ่งอาจทำให้พบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคลที่กำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิตบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง หากการทำงานไม่สำเร็จตามที่มุ่งหวังแล้วมักจะพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทางจนค้นพบแนวทางที่เหมาะสมที่อาจจะต่างไปจากแนวทางเดิม

4) การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนให้สมบูรณ์ ทำให้บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานมีความมุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งมักจะเป็นผู้ที่มีจริยบรรณในการทำงาน (Work Ethics) สูง จะเห็นว่าหน่วยงานที่ทรัพยากรบุคคลมีการจูงใจ (Motivation) ในการทำงานสูง จะส่ง ผลให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เพราะพนักงานขององค์การจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ นอกจากนั้น การสร้างแรงจูงใจให้คนมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้ายังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนให้สมบูรณ์และให้ใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข หมายมากขึ้นเพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญของชีวิตมนุษย์

ประเภทของแรงจูงใจ (Motives)

ก๊วงล เทียนกัณฑ์เทศน์ (2538) กล่าวว่าแรงจูงใจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) แรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary Motives) เป็นจูงใจที่เป็นพื้นฐานอันเนื่องมาจากความต้องการทางกาย ได้แก่ แรงจูงใจจากความรู้สึกทางกาย ความกระหาย ความหิว ความรัก ความรู้สึกทางเพศ เป็นต้น

2) แรงจูงใจทุติยภูมิ (Secondary Motives) เป็นแรงจูงใจที่มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม บางครั้งเรียกว่า แรงจูงใจทางสังคม ได้แก่ แรงจูงใจเพื่อให้มีฐานะทางสังคม ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม ความก้าวร้าว เป็นต้น

ที่มาของแรงจูงใจและการจูงใจ

พวงเพ็ชร วัชรอยู่ (2537) กล่าวว่า แรงจูงใจทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมโดยไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน เนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อน กระบวนการที่เกิดแรงจูงใจมี 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นความต้องการ (Need Stage) เป็นขั้นที่มนุษย์รู้สึกขาดความสมดุลที่จะทำให้ร่างกายดำเนินไปได้ตามปกติ สิ่งที่เขาขาดนั้นอาจจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อชีวิต เช่น อากาศ อาหาร น้ำ หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสุขทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรัก ความยอมรับจากสังคม เป็นต้น 2) ขั้นแรงขับ (Drive Stage) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กันคือเมื่อเกิดความต้องการแล้วก็จะไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นแรงขับ นอกจากนั้นแรงขับยังหมายถึงสภาพทางจิตวิทยาที่เป็นผลเนื่องมาจากความต้องการทางกาย เช่น ความหิวทำให้เกิดสภาพทางจิตวิทยาคือ ใจสั่น ตาลอย หงุดหงิด อารมณ์เสีย 3) ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage) เป็นขั้นที่ต่อเนื่องมาจากขั้นแรงขับที่มากพอให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมาตามความปรารถนา 4) ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction Stage) เป็นขั้นที่แรงขับจะลดลงภายหลังที่ร่างกายได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองความต้องการแล้ว

ปราณี รามสูต (2542) กล่าวถึงที่มาของการจูงใจที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในตัวบุคคลสรุปดังนี้

1) ความต้องการ (Needs) มีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมซึ่งเป็นสภาพที่คนขาดความสมดุลจึงเกิดแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง สิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางที่ต้องการนั้น ส่วนใหญ่เกิดจากความต้องการของบุคคล โดยแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 2 ประเภทคือ (1) ความต้องการทางกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากธรรมชาติของร่างกาย เช่น ต้องการกินอาหารหายใจ ขับถ่ายของเสีย การเคลื่อนไหวพักผ่อน และต้องการทางเพศ เรียกว่า แรงจูงใจทางชีวภาพ (Biological Motives) (2) ความต้องการทางจิตใจ (Social or Psychological Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม เช่น ต้องการความรัก ความมั่นคง ปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับใน

สังคม ต้องการอิสรภาพ ความสำเร็จในชีวิต และตำแหน่งทางสังคม เป็นเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางได้ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่าแรงจูงใจทางสังคม (Social Motives)

2) แรงขับ (Drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจาก ภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้วก็จะไป ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นแรงขับ นอกจากนั้นแรงขับยังหมายถึงสภาพทางจิตวิทยาที่เป็นผล จากความต้องการทางกาย เช่น ความหิวทำให้เกิดสภาพทางจิตวิทยาคือ ใจสั้น ตาลอย หงุดหงิด อารมณ์เสีย

3) สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ไปสู่ จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ จัดเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น การชักจูงให้คนงานมาทำงานสม่ำเสมอ โดยยกย่อง พนักงานที่ไม่ขาดงาน จะเห็นได้ว่าสิ่งล่อใจนั้นอาจเป็นวัตถุ สัญลักษณ์หรือเป็นคำพูดที่ทำให้บุคคล ฟังพอใจ

4) การตื่นตัว (Arousal) เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมจะแสดงพฤติกรรม หากพนักงาน ในองค์กรมีการตื่นตัวจะส่งผลให้ทำงาน ได้ดีขึ้น จากการศึกษาพบว่า การตื่นตัวมี 3 ระดับ คือ การ ตื่นตัวระดับสูง การตื่นตัวระดับปานกลาง การตื่นตัวระดับต่ำ โดยสรุปว่าการตื่นตัวดีที่สุดในการ ทำงานของพนักงานควรจะอยู่ในระดับปานกลาง การตื่นตัวระดับสูงคนจะตื่นตัวมากเกินไปจน กลายเป็นตื่นตกใจขาดสมาธิในการทำงานหากเป็นการตื่นตัวระดับต่ำก็มักทำงานเฉื่อยชา ปัจจัยที่ทำให้ บุคคลตื่น ตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวที่มีต่าง ๆ กัน ทั้งที่เป็น บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และระบบสรีระภายใน ในขณะที่ Hebb (1972) ได้กล่าวว่า การตื่นตัวกับ อารมณ์ของมนุษย์มีความสัมพันธ์กันในขณะตื่นตัว การทำงานทางสรีระของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงเช่น การเต้นของหัวใจจะแรงขึ้น กล้ามเนื้อจะเกร็ง ระบบประสาทอัตโนมัติอยู่ในภาวะพร้อม จะทำงานเต็มที่ เรียกว่า ปฏิกริยาพร้อมสู้และพร้อมหนีคือพร้อมที่จะทำได้ทุกรูปแบบ

5) การคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาหรือการพยากรณ์ ล่วงหน้าของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นช่วงห่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ถ้ามีมากอาจ ทำให้พนักงานไม่พอใจและเกิดปัญหาขัดแย้งขึ้น การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันที่สำคัญต่อพฤติ กรรมในองค์กรถ้ามีการกระตุ้นให้พนักงานทำงาน โดยการวางแผนและการตั้งเป้าหมาย อาจเป็น ปัจจัยที่ช่วยยกระดับมาตรฐานของผลงานของพนักงานได้ ผู้บริหารควรพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งฝ่ายเจ้าของกิจการและพนักงานใน องค์กร

6) การตั้งเป้าหมาย (Goal Settings) เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจภายในในการทำงานธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ถ้าพนักงานมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานจะส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินไปสู่เป้าหมาย ซึ่งเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารงานควรสนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างมีเป้าหมายเพื่อความเจริญก้าวหน้าของพนักงานและองค์กร

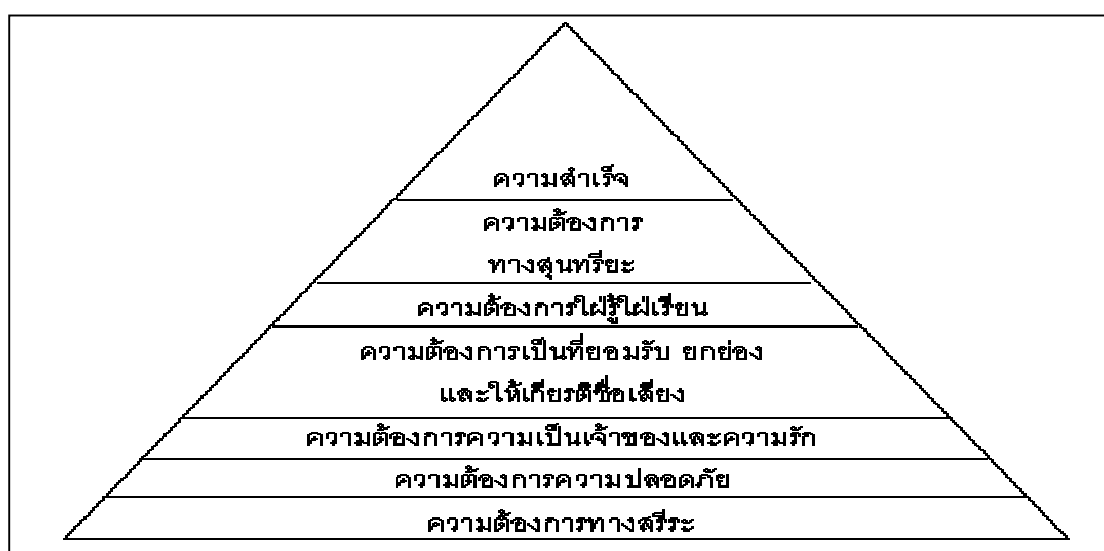
7) แรงจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งผลักดันให้เกิดกิจกรรมอย่างมีจุดหมายปลายทางหรือทิศทางซึ่งอาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกก็ได้

2.1.2 ทฤษฎีและการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจมีทั้งที่เป็นทฤษฎีการจูงใจโดยตรงและเพื่อการนำการจูงใจมาประยุกต์ใช้ในองค์กร สรุปที่สำคัญดังนี้

2.1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

ปราณี งามสุด (2542) ได้กล่าวว่าทฤษฎีการจูงใจจากความต้องการมีเจ้าของแนวคิดในเรื่องนี้คือ Maslow โดยสรุปว่า มนุษย์มีลำดับความต้องการ 5 ประการ คือ 1) ความต้องการทางสรีระ (Physical Needs) 2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Physical Needs) 3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) 5) ความต้องการที่ประสบความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs) ในยุคต่อมา Maslow ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมเป็น 7 ลำดับขั้น



ความต้องการ ดังนี้

ภาพที่ 2.1 พีรามิดลำดับความต้องการตามแนวคิดของ Maslow

ที่มา : ปราณี งามสุด, 2542 หน้า 60

ภาพที่ 5 เป็นลำดับชั้นความต้องการตามแนวคิดของ Maslow แบ่งเป็น 7 ชั้น ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้นหรือระดับขาดแคลน ลำดับที่ 5-7 เป็นความต้องการระดับสูงหรือระดับสร้างความสำเร็จแบบให้ชีวิต สามารถอธิบายได้ดังนี้

ลำดับชั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physical Needs) คือ ความต้องการตอบสนองต่อความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับชั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือ ความต้องการความคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับชั้นที่ 3 ความต้องการความรัก (Belongingness and Love Needs) จัดเป็นความต้องการทางสังคมคือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก

ลำดับชั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดังและต้องการให้คนอื่นความรู้สึกกับตนเอง

ลำดับชั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to Know and Understand) คือความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับชั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (Aesthetic Needs) ได้แก่ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับชั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสำเร็จแบบในชีวิต (Self-Actualization Needs) ชั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการตั้งแต่ลำดับชั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง

สรุปว่า ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs) แต่ละระดับในระดับความต้องการ ต้องเป็นที่พึงพอใจที่เพียงพอก่อนที่จะมีการกระตุ้นในระดับต่อไป และความต้องการอันหนึ่งถูกทำให้เป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการในระดับต่อไปก็จะได้รับการกระตุ้น ผู้บริหารที่ยอมรับ Maslow's hierarchy พยายามที่จะเปลี่ยนองค์การและวิถีปฏิบัติในการจัดการ เพื่อที่ความต้องการของลูกจ้างจะได้เป็นที่พอใจไปสู่ระดับที่สูงขึ้น

2.1.2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom Expectancy Theory)

Vroom (1964) ได้กล่าวเกี่ยวกับ การจูงใจและงาน (Work and Motivation) ว่าคนเลือกจะประพฤติในสิ่งที่ทำให้เกิดผลลัพธ์มากขึ้น ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าคนมีแนวโน้มที่จะประพฤติในสิ่งที่เชื่อว่าเป็นสิ่งที่จะทำให้เขาบรรลุเป้าหมายและจะเลี่ยงการประพฤติที่เชื่อว่าจะนำมาซึ่งสิ่งที่ไม่ต้องการ นอกจากนั้น ดารณี พาลลุดุข (2528) ได้กล่าวว่าการที่คนจะทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับงาน

มากนักน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังในสิ่งที่ต้องการจากการทำงานนั้น ซึ่งคำอธิบายเกี่ยวกับการเลือกที่จะมีพฤติกรรมต่างๆ ก่อนที่การทำงานของพนักงานจะประเมินว่า สิ่งลงทุนจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ พนักงานจะถูกกระตุ้นให้ทำในสิ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน การกระตุ้นความพึงพอใจในงาน โดยใช้สิ่งตอบแทน

2.1.2.3 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-Setting Theory)

Edwin and Gray (1984) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎี Goal-Setting ว่าความทะเยอทะยานของคนจะนำไปสู่การพัฒนางานได้โดยผู้บริหารจะให้เป้าหมายยากและมีจูงม่งหมายที่ชัดเจนซึ่งพนักงานจะต้องยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตาม ดังนั้นการมีข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงานและในผลงานของพนักงาน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะถ้าเป้าหมายเป็นตัวกระตุ้นที่ดีจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมโดยตรง สรุปในทฤษฎีนี้มีแนวคิดที่ว่าพนักงานมีเหตุผลในการที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนเอง เพื่อทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นเป้าหมาย (Goal) จะมีผลต่อความกระตือรือร้นของพนักงานจะกระทำก็คือ การเพิ่มความพยายามของพนักงานและชี้แนะแนวทางของความพยายามนั้น เมื่อพนักงานยอมรับเป้าหมายก็จะทำสิ่งนั้นๆ อย่างเต็มความสามารถ ถ้าเป้าหมายนั้นง่ายหรือยากเกินไปก็ไม่มีผลต่อการกระตุ้น (Motivational Effects) ซึ่งสอดคล้องกับกับการศึกษาในเวลาต่อมาว่าผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อพนักงานได้ถูกนำทางด้วยเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงชัดเจนและยาก โดยสรุปแล้วความพึงพอใจนั้นมีสาเหตุมาจากผลของการตอบสนองต่อความต้องการทางด้านต่างๆ เช่น ร่างกาย จิตใจ ผลงาน และความยุติธรรม

2.1.2.4 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

McGregor (1960) กล่าวถึง คุณลักษณะของมนุษย์ไว้ 2 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎี X จะมองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี แบ่งเป็น 3 ประการ คือ

- 1) เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงไม่ชอบทำงานหากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยง
- 2) เห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ข่มขู่ สั่งการและลงโทษ
- 3) เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่หวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากกว่าอย่างอื่นคือ ความมั่นคงปลอดภัย จากแนวคิดนี้เห็นว่า หากจะมอบหมายงานจะต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุมบังคับ

บัญชา เพราะถ้าไม่มีผู้บังคับบัญชาสั่งการ งานก็มักไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีเหตุผลว่าพื้นฐานของคนมักเกียจคร้านและขาดความรับผิดชอบ ทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

ทฤษฎี Y ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี สรุปดังนี้

- 1) โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะพยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย ความพยายามมีคู่กับความรับผิดชอบเช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการแสวงหาความเพลิดเพลิน
- 2) มนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน การที่มนุษย์จำต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างานหรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุมและบังคับการให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเองและยอมรับใน วัตถุประสงค์ของงานได้จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 3) มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม เป็นคณะทำงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ และมีความพยายามในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยส่วนรวม
- 4) มนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับในความรับผิดชอบของตนและพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบขาดความทะเยอทะยานและการแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยอย่างเดียว น่าจะไม่ใช่ลักษณะที่แท้จริงของมนุษย์แต่น่าจะมีสาเหตุมาจากอิทธิพลบางอย่าง
- 5) บุคคลในองค์การมักมีคุณลักษณะในด้านความสามารถ ทางความคิด การสร้างจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์

จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ มองมนุษย์ในแง่ดีและเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันคือมีความเชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบตั้งคมอยู่คนเดียวไม่ได้ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับในสังคม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดี และรู้จักความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การ ทฤษฎีนี้ยังมีความคิดต่อระบบงานในปัจจุบันว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสดแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งในองค์การแต่ละแห่งควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดแสดงความสามารถของตนให้มากที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดแสดงความสามารถได้เต็มที่จะส่งผลต่องานขององค์การอีกหลายประการทั้งในแง่ผลงานและความรู้สึกผูกพันกับองค์การ

2.1.2.5 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

Herzberg (1966 อ้างถึงใน อำนวย แสงสว่าง, 2545) ได้เสนอทฤษฎี Motivator - Hygiene Factors มีสาระสำคัญคือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ถ้าขาดปัจจัยนี้จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เป็นความต้องการของคนที่จะหลีกเลี่ยงความไม่สบายและความเจ็บปวด (Animalistic Needs) ส่วนปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เป็นปัจจัยความต้องการที่จะเจริญเติบโตและพัฒนาทางด้านจิตใจซึ่งจะสัมพันธ์กับงาน และทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน Herzberg (1959) เห็นว่าการให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดที่จะทำให้คนทำงานได้มากกว่าเดิม แม้ว่าเงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดเช่นกัน ทั้งสองปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน โดยที่ ผจญ เฉลิมสาร (2540) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ว่าผู้บริหารองค์กรควรพิจารณานำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานในองค์กร ประกอบด้วย

1) ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) มีผลต่อการกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่การไม่มีปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่ว่าเหตุที่ทำให้คนไม่พอใจเสมอไป ปัจจัยกระตุ้นประกอบด้วย (1) ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน (2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรมีความรู้สึกว่าความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้มีคนยอมรับ (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานต้องมีความรู้สึกว่าการที่เขาทำมีความน่าสนใจ (4) ความรับผิดชอบ คือพนักงานควรมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่ต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา (5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่ามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของตนเอง (6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยกระตุ้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (Intrinsic Aspects of the Job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในงาน

2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Extrinsic Factors) และเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ จะช่วยให้พนักงานยังคงทำงาน

อยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น ซึ่งหากไม่มีปัจจัยนี้จะมีผลให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน เป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน แม้ผลการศึกษาจะพบว่าไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าไม่มีในหน่วยงานก็จะทำให้พนักงานไม่พอใจ จึงเป็นแนวคิดแก่ผู้จัดการองค์การที่ต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีปัจจัยสุขอนามัย ดังนี้

2.1) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าย้ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีจะทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การและนโยบายการบริหารงานบุคคล

2.2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าย้ายบริหารงานตั้งใจสอนและมอบความรับผิดชอบ

2.3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานคือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา

2.4) ภาวะการณ์ทำงานคือพนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของการทำงาน

2.5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าเงื่อนไขค่าตอบแทนการทำงานมีความเหมาะสม

2.6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานคือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

2.7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

2.8) ความสัมพันธ์กับลูกน้องคือหัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

2.9) สถานภาพคือพนักงานรู้สึกว่างานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ที่ดี

2.10) ความมั่นคง พนักงานมีความรู้สึกงานมีความปลอดภัยและความมั่นคง

2.1.2.6 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Need Achievement Theory)

McClelland (1961 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541) กล่าวว่า แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการมี 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ ซึ่งแสดงออกได้ 2 รูปแบบคือ อำนาจบุคคล (Personal Power) คือ การมีอิทธิพลในการควบคุมผู้อื่นและอำนาจกลุ่ม (Socialize Power) เกิดจากการใช้อำนาจบุคคลในการแก้ปัญหาหรือเพื่อเป้าหมายขององค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อการทำงานกลุ่ม การทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องเน้นการใช้อำนาจกลุ่มมากกว่าอำนาจบุคคล องค์การที่พนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะเจริญก้าวหน้าได้รวดเร็ว คุณลักษณะของคนที่มีความแรงจูงใจใฝ่

สัมฤทธิ์สูงจะเป็นคนที่ต้องการรับผิดชอบมากไม่เกี่ยงงานและเมื่อเผชิญอุปสรรคก็มักค้นหาวิธีแก้ปัญหามาให้ได้ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น พนักงานเหล่านี้เมื่อทำงานสำเร็จไม่ต้องการแรงจูงใจอื่นใด นอกจากสภาพการทำงานเหมาะสมที่เอื้อให้เขาทำงานได้สำเร็จ ความต้องการของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีลักษณะ 3 ประการคือ

- 1) ต้องการโอกาสให้มีความรับผิดชอบเป็นส่วนเฉพาะมีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง
- 2) ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายเกินไปหรือยากเกินไปกว่าความสามารถ
- 3) ต้องการงานที่มีความชัดเจนและได้รับทราบผลงานความก้าวหน้างานอย่างต่อเนื่อง

2.1.2.7 ทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theory)

Skinner (1974 อ้างถึงใน สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theory) ว่าพฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจะเกิดขึ้นซ้ำๆกัน แต่พฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะไม่เกิดขึ้นอีก ผลที่เกิดขึ้นจะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ การให้รางวัลจะเป็นการเสริมแรงจูงใจทางบวก (Positive Reinforcement) ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน รางวัลจะช่วยกระตุ้นให้แต่ละคนทำพฤติกรรมที่เป็นแรงเสริมทางบวกซ้ำ ๆ อีก ลักษณะการใช้แรงเสริมทางบวก ได้แก่ การชมเชย การแสดงความยินดีในความสำเร็จ การเลื่อนตำแหน่ง และการเพิ่มเงินเดือน ส่วนการลงโทษจะเป็นความพยายามที่จะลดพฤติกรรม เช่น การกระทำทางวินัยมักนำมาใช้จัดการกับพนักงานที่มาทำงานสาย ละเลยการทำความสะดวกสถานที่ทำงาน หรือทำให้เกิดความเสียหายในหลายๆส่วน ซึ่งถือว่าเป็นแรงเสริมทางลบ (Negative Reinforcement) หากพบว่าการไม่เกิดขึ้นของแรงผลักดันต่างๆ ไม่ว่าในด้านบวกหรือลบ จะถือว่าเป็นการสิ้นสุดแรงขับ (Extinction)

2.1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2540) กล่าวว่า การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่ทรงคุณค่า ให้โอกาสในการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ และเรื่องราวต่างๆ ตลอดจนได้รับทราบความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขาว์ ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความหมายที่กว้างครอบคลุมในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

Walton (1973) กล่าวว่าลักษณะสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งเป็น 8 ประการ คือ

- 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ คือ สภาพการทำงานต้องไม่มี ลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
- 3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
- 4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงของผู้ปฏิบัติงาน (Growth & Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน
- 5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) โดยงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม
- 6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง วิธีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานเป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุลคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ
- 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) เป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม เป็นต้น

2.1.4 ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

Hackman and Oldman (1980) กล่าวว่าส่วนประกอบของการศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจในพนักงานถึงความรู้สึกพอใจในงาน (Job Satisfaction) และการทำงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมาย (Performance) พบว่า คุณลักษณะที่เป็นกุญแจแห่งความสำเร็จของการทำงานมี 5 ประการคือ

- 1) งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย (Skill Variety) คือระดับความหลากหลายของงานที่พนักงานเลือกทำว่าต้องการทักษะอะไร
- 2) งานที่มีความชัดเจน (Task Identity) คือความชัดเจนของงาน
- 3) งานที่มีความสำคัญ (Task Significance) คืองานมีความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กร
- 4) งานที่มีความอิสระ (Autonomy) คืองานนั้นสามารถมีอิสระในการจัดกำหนดงานที่จะทำรวมถึงรายละเอียดวิธีการ
- 5) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) คือ การได้รับข้อมูลป้อนกลับในผลงานของพนักงานจะมีผลที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานคือ งานที่ทำอยู่มีค่าน่าสนใจ (Experienced Meaningfulness) รู้ความรับผิดชอบงาน (Experienced Responsibility) และได้รับข้อมูลป้อนกลับที่ดี (Knowledge Results) ถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนทั้ง 3 อย่างจะทำให้มีแรงจูงใจในงานสูงและเกิดความพยายามในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Herzberg's ที่กล่าวถึงความสำคัญของลักษณะงานอันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

สุรศักดิ์ พุทธสุวรรณ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายทหารชั้นประทวนกองบัญชาการช่วยรบที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของนายทหารชั้นประทวน กองบัญชาการช่วยรบที่ 1 ในด้านต่างๆ ได้แก่ ลักษณะงาน ระบบการตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความผูกพันกับหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ได้ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกองบัญชาการช่วยรบที่ 1 พบว่า กำลังพลมีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับความผูกพันกับหน่วยงาน (Organizational Commitment) และผู้บังคับบัญชา ส่วนลักษณะงาน ระบบการตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส เงินเดือนที่ได้รับ และระยะเวลาในการรับราชการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนวุฒิการศึกษาและชั้นยศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สุรพล พยอมแย้ม (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมที่มีรากฐานมาจากการจูงใจ (Motivation) ดังนั้นการศึกษาในเรื่องนี้จึงมักใช้หลักการตามทฤษฎีการจูงใจเป็นสำคัญ โดยเฉพาะทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับการทำงาน (Work Motivation) ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน 3 ประการคือ 1) อารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์ทำงานนั้นๆ 2) อารมณ์ตอบสนองต่อการเปรียบเทียบผลตอบแทนจริงจากการทำงานกับผลตอบแทนตามความคาดหวัง 3) อารมณ์ตอบสนองที่มีต่อลักษณะต่างๆของงานนั้น ได้แก่ ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

2.1.5 ความตั้งใจในการทำงาน

จารุวรรณ นิพนานนท์ และคนอื่นๆ (2549) กล่าวว่าความตั้งใจ (Intention) หมายถึง การมีเจตนา มีจุดมุ่งหมายหรือมีเป้าหมายในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Bratman (2003) กล่าวว่า ความตั้งใจเป็น โครงสร้างที่เกิดขึ้นในจิตใจของมนุษย์ที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้การแสดงออกในอนาคต

Mazhar (2004) กล่าวว่า ความตั้งใจหมายถึงการปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ ซึ่งจะเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความตั้งใจที่จะกระทำตามเป้าหมายที่ต้องการ ความตั้งใจจะประกอบไปด้วยพันธสัญญาที่ต้องการจะไปถึงเป้าหมายและการปฏิบัติตามความต้องการนั้นๆ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคต่างๆ มากกระทบก็จะไม่ล้มเลิกการกระทำนั้น รวมทั้งจะทุ่มเทความสามารถหรือความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานด้วย

Searle (1983) กล่าวว่า ความตั้งใจเป็นต้นเหตุของการปฏิบัติและเป็นสถานะชั่วคราวที่จะทำให้มีการแสดงออก ซึ่งการแสดงออกเป็นกระบวนการของความตั้งใจที่มีความสัมพันธ์ระหว่างจิตใจของคนและวิถีชีวิตของคนในสังคม ดังนั้นการแสดงออกของคนจึงประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) ความตั้งใจ 2) การปฏิบัติหรือการแสดงออก องค์ประกอบของความตั้งใจคือ สภาวะเกือบทั้งหมดทางจิตใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่จะแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งความตั้งใจจะมีการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติด้วยตัวของมันเอง แต่ถ้าเป็นการปฏิบัติหรือการแสดงออกที่ไม่ได้ทำเป็นประจำทุกวัน ก็ไม่สามารถที่จะกำหนดคุณสมบัติของสิ่งที่จะเกิดขึ้นก่อนความตั้งใจได้ ความตั้งใจในการปฏิบัติจึงไม่มีรูปแบบที่แน่นอนแต่เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติ โดยการพิจารณาเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำของแต่ละบุคคล สิ่งนี้จะเป็นสิ่งบ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความพึงพอใจที่สามารถจะเกิดขึ้นได้จากการแสดงออก ดังนั้นการแสดงออกจึงประกอบด้วย การเคลื่อนไหวทางร่างกายที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะปฏิบัติ

Ajzen (1991) กล่าวว่าความตั้งใจ (Intention) จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ เป็นสิ่งชี้ว่ามนุษย์จะมีความพยายามขนาดไหนต่อการกระทำ มนุษย์ที่มีความตั้งใจสูงจะควบคุมพฤติกรรมของตนเองที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จโดยจะกระทำในสิ่งที่ตนเองต้องการ

องค์ประกอบของความตั้งใจในการทำงานมี 3 ประการคือ 1) ทักษะในการประเมินพฤติกรรมของตัวเอง 2) ปัจจัยทางสังคมที่กดดันพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล 3) การรับรู้ในการควบคุมพฤติกรรมซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความตั้งใจ พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมาใช้ในการพิจารณาว่าจะเป็นผู้สรรคในการแสดงออกหรือไม่ ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวได้กล่าวไว้ว่าคนที่ชอบควบคุมพฤติกรรมตนเองและยอมรับการกดดันจากสังคม รวมถึงมีขนาดของการควบคุมพฤติกรรมที่มากกว่า จะมีแนวโน้มในความตั้งใจในการทำงานมากกว่า ดังนั้นจึงจะมีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีดังกล่าวโดยอาจจะใช้เพียงทักษะคิดเพียงอย่างเดียวเพื่อพิจารณาถึงอิทธิพลของความตั้งใจ

Garfinkle (2005) กล่าวว่า การกระทำทุกอย่างเริ่มจากความตั้งใจที่คิดว่าจะทำ ซึ่งความคิดดังกล่าวไม่ได้ประกันความสำเร็จ แต่จะทำให้เกิดความพยายามครั้งแล้วครั้งเล่าเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ดังนั้นพลังของความตั้งใจจะช่วยให้คนทำงานให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากความตั้งใจจะทำให้คนมีความสามารถอย่างยิ่งใหญ่ เพื่อให้ได้รับผลงานที่น่าประหลาดใจ ความตั้งใจและการแสดงออกหรือการกระทำจึงส่งผลโดยตรงต่อผลงาน

Dobbs (2000) กล่าวเกี่ยวกับการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการในสถานที่ทำงานว่า พนักงานในองค์กรจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงการแข่งขันทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องเพิ่มแหล่งความรู้ให้มากขึ้น ทั้งความรู้ที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานนั้นๆ

2.2 ตอนที่ 2 หลักการปฏิบัติงานด้านการข่าวกรอง

2.2.1 งานข่าวกรองของสหรัฐอเมริกา

CIA (2002) กล่าวว่า การข่าวกรองเป็นสิ่งที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารแล้วนำมาดำเนินการวิเคราะห์อย่างเป็นกระบวนการที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและไม่จบสิ้น วัตถุประสงค์ของงานด้านการข่าวเพื่อที่จะพยากรณ์การปฏิบัติการของฝ่ายตรงข้าม (Dulles, 1985) เช่น การข่าวเพื่อให้ได้รับชัยชนะสงครามจากข้าศึก การข่าวเพื่อการแข่งขัน การข่าวเพื่อการสอบสวนอาชญากรรม เป็นต้น งานข่าวกรองเป็นกระบวนการวิทยาศาสตร์ทางสังคม (Social Science) เพราะเป็นการวิเคราะห์และทำนายพฤติกรรมมนุษย์ในสังคม (Social Behavior)

Shulsky and Schmitt (2002) กล่าวว่า ข่าวกรอง คือ การรวบรวมและการวิเคราะห์ข่าวที่เกี่ยวกับรูปแบบของรัฐบาล การดำเนินการทางการเมือง ความมั่นคงของชาติที่เกี่ยวข้องกับภัย

คุกคามจากฝ่ายตรงข้าม เสถียรภาพของประเทศและพันธมิตร ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นการข่าวกรองจึงเป็นกระบวนการ (การรวบรวม การวิเคราะห์ และการกระจายข่าวกรอง) เป็นผลิตภัณฑ์ (การวิเคราะห์ การรายงานและการนำเสนอ) และเป็นการจัดองค์การ (หน่วยรวบรวมข่าวสารหรือหน่วยผลิตข่าวกรอง) การใช้ประโยชน์จากข่าวกรองในแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์กัน เช่น หากการจัดทำนโยบายที่ดีขึ้นตอนการนำไปใช้ประโยชน์ในลักษณะอื่นๆ ก็จะง่าย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ผลลัพธ์ของงานข่าวกรองที่นำไปใช้ประโยชน์ ในสหรัฐอเมริกา มี 3 ลักษณะ คือ จัดทำนโยบาย (Policy) การจับกุมผู้ต้องหา (Arrest) และการทำสงคราม (War)

2.2.1.1 ประเภทงานข่าวกรองของสหรัฐอเมริกา

CIA. (2002) แบ่งงานข่าวกรองเป็น 5 ประเภท คือ

- 1) งานข่าวกรองเหตุการณ์ (Current Intelligence) เป็นงานข่าวกรองที่เฝ้าติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
- 2) งานข่าวกรองประมาณการ (Estimative Intelligence) เป็นงานข่าวกรองที่ค้นหาว่าจะมีเหตุการณ์อะไรที่น่าจะเกิดขึ้น
- 3) งานข่าวกรองแจ้งเตือน (Warning Intelligence) เป็นงานข่าวกรองที่แจ้งให้หน่วยต่างๆทราบล่วงหน้าว่าจะมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้น
- 4) งานข่าวกรองเพื่อการวิจัย (Research Intelligence) เป็นงานข่าวกรองที่ต้องการศึกษาในทางลึกของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 5) งานข่าวกรองทางวิทยาศาสตร์และข่าวกรองทางเทคนิค (Scientific Intelligence and Technical Intelligence) เป็นงานข่าวกรองที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีของต่างชาติหรือเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2.2.1.2 วงรอบข่าวกรอง (The Intelligence Cycle)

Dulles (1985) ได้กล่าวว่า วงรอบข่าวกรองเป็นกระบวนการพัฒนาข่าวสารให้เป็นข่าวกรอง เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกหนทางปฏิบัติตามภารกิจของหน่วย มี 5 ขั้นตอนคือ

- 1) กำหนดทิศทางและการวางแผน (Planning and Directing) เป็นการจัดการต่อทรัพยากรทั้งปวงของหน่วย โดยจะกำหนดความต้องการข่าวสาร เพื่อให้สามารถผลิตข่าวกรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของวงรอบข่าวกรอง จุดเริ่มต้นจะเป็นการมองภาพรวมของงานข่าวว่ามีข้อมูลใดที่ทราบแล้วและข้อมูลใดที่ยังต้องการเพิ่มเติม ซึ่งจะนำไปสู่

กำหนดความต้องการข่าวกรอง เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติการทำให้ประสบความสำเร็จ ส่วนจุดสิ้นสุดจะต้องผลิตข่าวกรองและกระจายให้กับผู้ใช้ข่าวและกำหนดความต้องการใหม่ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับเจตนาและความต้องการของผู้บังคับบัญชา

2) การรวบรวมข่าวสาร (Collection) เป็นการรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการผลิตข่าวกรองจากแหล่งข่าวต่างๆ ได้แก่ จากหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หนังสือ รายงานต่างๆ นอกจากนั้น ยังเป็นการรวบรวมข่าวสารทางลับจากตัวแทนต่างๆ (HUMINT: Human Intelligence) ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งการรวบรวมข่าวสารทางเทคนิคสมัยใหม่ เช่น ทางอิเล็กทรอนิกส์ ทางภาพถ่ายจากดาวเทียม เป็นต้น การรวบรวมข่าวสารจะเริ่มหลังจากที่ทราบความต้องการข่าวกรองแล้ว ถ้ายังไม่สามารถดำเนินการได้จะต้องให้ตัวแทนเข้าไปทำการสอดแนมหรือสืบสวนหาข้อมูลเพิ่มเติม จนกว่าจะได้ข่าวสารตามความต้องการ การรวบรวมข่าวสารจะเป็นการดำเนินการทั้งทางเปิดเผย และทางลับ สหรัฐฯ ให้ความสำคัญมากต่อการรวบรวมข่าวสารจึงได้พัฒนาวิธีการรวบรวมข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันได้กำหนดวิธีการรวบรวมข่าวสารในลักษณะต่างๆ ดังนี้

2.1) ข่าวกรองทางบุคคล (HUMINT: Human Intelligence) คือ การรวบรวมข่าวสารจากกำลังพลที่ปฏิบัติงานลับในพื้นที่ปฏิบัติการ

2.2) ข่าวกรองทางการภาพ (IMINT: Imagery Intelligence) คือ การรวบรวมข่าวสารจากภาพถ่าย การแปลจากภาพถ่ายทาง

2.3) ข่าวกรองจากลักษณะและการวัดขนาดสัญญาณ (MASINT: Measurement and Signature Intelligence) คือ การรวบรวมข่าวสารจากสิ่งที่แตกต่างกันไปจากข่าวกรองทางสัญญาณ ข่าวกรองการภาพ ข่าวกรองทางบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การบันทึกเสียง ข่าวกรองจากเรดาร์ การป้องกันรังสีนิวเคลียร์ ข่าวกรองจากรังสีอินฟราเรด ข่าวกรองทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น MASINT มักจะกล่าวถึงข้อมูลการส่งคลื่นสัญญาณและการภาพ ด้วยวิธีการพิเศษ ผลผลิตจะนำไปใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติการทางทหารและผู้ใช้ประโยชน์ทั้งในระดับนานาชาติหรือในระดับยุทธวิธี

2.4) ข่าวกรองจากแหล่งข่าวเปิด (OSINT: Opensource Intelligence) จะการรวบรวมข่าวสารที่มากกว่าการอ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต OSINT จะเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ ความรู้หรือ แหล่งข้อมูลที่ไม่มีชั้นความลับต่างๆ 80% ของ OSINT จะไม่ได้มาจากข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นสิ่งที่สามารถจะหาได้ทันทีและเพียงพอต่อการผลิตข่าวกรองมีกระบวนการในการหาข้อมูลคือ การค้นคว้า การวินิจฉัย การกลั่นกรอง และการนำส่งข้อมูล

2.5) ข่าวกรองทางสัญญาณ (SIGINT: Signals Intelligence) ได้แก่ ข่าวกรองจากการติดต่อสื่อสาร (COMINT: Communications Intelligence) เป็นการรวบรวมข่าวสารโดยการดักฟังจากวิทยุติดต่อสื่อสาร โทรศัพท์ ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือจากการติดต่อสื่อสารอื่นๆของฝ่ายตรงข้ามแล้วนำมาถอดรหัส การดักฟังประกอบด้วย การค้นหา การดักจับ การกำหนดฝ่าย การวิเคราะห์คลื่นสัญญาณ การวิเคราะห์ปริมาณการติดต่อสื่อสาร การวิเคราะห์การเข้ารหัส การวิเคราะห์การถอดรหัส การศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการเขียนข่าว นอกจากนี้ยังหมายถึง ข่าวกรองอิเล็กทรอนิกส์ (ELINT: Electronic Intelligence) โดยการรวบรวมข่าวสาร จากการสังเกตการณ์และบันทึกสถิติการใช้งานและวิเคราะห์จุดประสงค์ของการใช้เครื่องมือที่ไม่ใช่เพื่อการติดต่อสื่อสารของฝ่ายตรงข้าม เช่น การแพร่รังสีของคลื่นแม่เหล็กจากแหล่งกำเนิดต่างๆ

3) การจัดระเบียบและการใช้ประโยชน์ข่าวสาร (Processing & Exploitation) ขั้นตอนนี้ข่าวสารที่รวบรวมได้จะถูกแปลงลงในแบบฟอร์มที่จะใช้วิเคราะห์ในขั้นตอนผลิตข่าวกรอง รวมทั้ง การตีความภาพถ่าย การแปลงข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์อื่นๆเช่น การแปลเอกสาร และการถอดรหัส เป็นต้น การดำเนินการอาจจะทำโดยหน่วยที่รวบรวมข่าวสารหรือหน่วยที่มีความชำนาญเฉพาะทางก็ได้

4) การวิเคราะห์และการผลิตข่าวกรอง (All-Source Analysis & Production) เป็นการดำเนินการวิธีในการเปลี่ยนข่าวสารให้เป็นข่าวกรอง ซึ่งหมายรวมถึง การสนธิ การประเมินค่า การตีความและการเตรียมการด้านการผลิตข่าวกรอง นักวิเคราะห์ที่มีความชำนาญจะนำข่าวสารที่มีความแน่นอน น่าเชื่อถือและมีความเกี่ยวข้องกับภารกิจมาวิเคราะห์ โดยจะนำมาสนธิเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่และผลิตออกมาเป็นข่าวกรอง ซึ่งหมายรวมถึงการประเมินเหตุการณ์และตัดสินสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารด้วยจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

4.1) การประเมินค่า คือ พิจารณาว่าข่าวสารมีความสอดคล้องกับความต้องการข่าวสาร มีความน่าเชื่อถือได้ ความถูกต้องแน่นอน และสามารถใช้ประโยชน์จากข่าวนั้นได้ ถ้าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ที่มักจะมีความถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่คนนั้นก็จะได้รับการประเมินว่ามีความน่าเชื่อถือได้ ถ้าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ได้รับข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์ ขาดข้อมูลที่สำคัญ ข่าวนั้นจะไม่มีใครพิจารณาความน่าเชื่อถือ แต่ก็เก็บไว้เพื่อที่จะรวมกับหลักฐานอื่นในโอกาสต่อไป การประเมินความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวมักจะประเมินถึงเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ว่าสามารถที่จะเชื่อข่าวสารที่ได้รับนั้นในระดับใด หากได้รับข่าวสารที่ให้ข้อมูลที่ผิดพลาดเสมอ จะได้รับการพิจารณาว่าไม่น่าจะเชื่อถือได้

4.2) การวิเคราะห์ เป็นการแยกสาระสำคัญของข่าวสารออกเป็นกลุ่มเพื่อนำไปประเมินในขั้นต่อไป

4.3) การสนธิ เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อเท็จจริงที่ได้จากการวิเคราะห์กับฐานข้อมูลหรือข่าวสารที่มีอยู่แล้ว และจัดกลุ่มของข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างมีเหตุผล

4.4) การตีความ เป็นการใช้ประโยชน์จากการสนธิที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ เพื่อพยากรณ์หรือทำนายแนวโน้มของการปฏิบัติของฝ่ายตรงข้าม ดังนั้น การตีความจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับฐานข้อมูลที่มีอยู่ หากการจัดการกับฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพสามารถที่จะค้นคว้าได้อย่างสะดวก จะทำให้การตีความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

5) การกระจายข่าวกรอง (Dissemination) เป็นขั้นตอนที่ทำให้การวางแผนรวบรวมข่าวสารอย่างมีเหตุผล โดยการกระจายข่าวกรองไปยังผู้ใช้ประโยชน์หรือผู้ที่ต้องการข่าวสาร ซึ่งจะนำไปใช้ในการตัดสินใจในด้านต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดความต้องการข่าวสารในวงรอบข่าวกรองใหม่อีกครั้ง

2.2.2 หลักนิยมนด้านการข่าวกรองของกองทัพไทย

ร.ร.สท.ทบ.สทส. (2536) ได้สรุปการปฏิบัติงานด้านการข่าวกรองของกองทัพไทยจะมีหลักในการปฏิบัติงานด้านการข่าวกรองตามวงรอบข่าวกรองมี 4 ขั้นตอนดังนี้

1) การวางแผนรวบรวมข่าวสาร การวางแผนรวบรวมข่าวสารจะเริ่มก่อนการวางแผนของแผนของฝ่ายอำนวยการอื่นๆ โดยมีขั้นตอนในการวางแผนที่สำคัญดังนี้

- 1.1) การกำหนดความต้องการข่าวกรอง เพื่อใช้ในการวางแผนรวบรวมข่าวสาร
- 1.2) กำหนดความเร่งด่วนในความต้องการข่าวกรอง
- 1.3) การกำหนดสิ่งบอกเหตุ ตามหนทางปฏิบัติน่าจะเป็นไปได้ทั้งปวงของข้าศึก
- 1.4) การกำหนดรายการข่าวสารอันมีลักษณะเฉพาะที่ยืนยันหรือขัดแย้ง ต่อสิ่งบอกเหตุ ตามการปฏิบัติของข้าศึกที่เลือกไว้

1.4) การกำหนดรายการข่าวสารอันมีลักษณะเฉพาะที่ยืนยันหรือขัดแย้ง ต่อสิ่งบอกเหตุ ตามการปฏิบัติของข้าศึกที่เลือกไว้

1.5) การกำหนดเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ส่งคำสั่ง คำขอ ความต้องการข่าวกรองให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

1.6) การประเมินผลกำกับดูแลการรวบรวมข่าวสาร

1.7) การปรับปรุงแผนรวบรวมข่าวสาร

2) การรวบรวมข่าวสาร การรวบรวมข่าวสารจะดำเนินการโดยใช้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารและอุปกรณ์ในการหาข่าวจากแหล่งข่าวต่างๆ ได้แก่ แหล่งข่าวเปิด การรวบรวมทั้งทางเปิดและทางลับ การใช้เครื่องมือดักจับทางอิเล็กทรอนิกส์ การลาดตระเวน การค้นหาเป้าหมาย การดักฟังการติดต่อสื่อสาร การตีความภาพถ่าย การซักถามเชลยศึก เป็นต้น

3) การดำเนินกรรมวิธีต่อข่าวสาร เป็นการปฏิบัติขั้นหนึ่งในวงรอบข่าวกรอง เพื่อเปลี่ยนแปลงข่าวสารให้เป็นข่าวกรอง การดำเนินกรรมวิธีจะประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การบันทึก การประเมินค่า และการตีความ

4) การกระจายข่าวกรอง เป็นการส่งข่าวสารข่าวกรองในแบบฟอร์มที่เหมาะสมอย่างทันเวลา ให้แก่หน่วยหรือเจ้าหน้าที่ ความมุ่งหมายในการกระจายข่าวกรองเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจได้อย่างเชื่อมั่น

2.2.3 ทักษะในการรวบรวมข่าวสารด้วยบุคคล

ร.ร.ท.บ (2530) ได้สรุปความตั้งใจในการปฏิบัติงานและทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวว่า ความตั้งใจ (Intention) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากการรวบรวมข่าวสารด้วยบุคคล (Human Intelligence) เป็นการรวบรวมข่าวสารที่มีความยากและเสี่ยงต่ออันตรายจากฝ่ายตรงข้าม

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการรวบรวมข่าวสารด้วยบุคคลจำนวน 3 นายได้แก่ พ.อ.จรัญเพ็ชร แก้วพวง อาจารย์โรงเรียนข่าวทหารบก พ.อ.ปิยวัฒน์ นาควนิชย์ ผู้บังคับหน่วยข่าวกรองทางทหารประจำกองทัพอากาศที่ 4 และ พ.ท.วรสิทธิ์ เอี่ยมเอาพาร อาจารย์โรงเรียนข่าวทหารบก ทั้ง 3 นายได้ให้ข้อคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานจะมีการแสดงออก คือ มีความตื่นตัวอยู่เสมอ อาทิ ก่อนที่จะได้รับการกิจจะเป็นคนที่ชอบค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ เพื่อรวบรวมข่าวสารของเป้าหมายให้มากที่สุด ในขณะที่รับคำสั่งให้ปฏิบัติการกิจก็จะมีการซักถามให้มีความเข้าใจและมีการจดบันทึกคำสั่งอย่างกระตือรือร้น การวางแผนงานและการเตรียมการให้พร้อมก่อนการปฏิบัติงานเสมอ ในขณะที่ปฏิบัติการกิจก็จะมีความรอบคอบ มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จระดับที่สูง มีความอดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ต้องมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน และรักษาความลับของทางราชการได้เป็นอย่างดี หลังจากที่ปฏิบัติการกิจแล้วก็จะมีการทบทวนถึงข้อดี-ข้อเสียที่ได้ปฏิบัติมาแล้วและมีการจดบันทึกข้อผิดพลาดเพื่อเก็บไว้เป็นบทเรียนสำหรับใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป สำหรับทักษะในการรวบรวมข่าวสารด้วยบุคคล (Human Intelligence) มีลักษณะในการปฏิบัติงานที่สำคัญ 2 ประการ คือ

- 1) การรวบรวมข่าวสาร ประกอบด้วย
 - 1.1) การสืบสวน (Investigation)
 - 1.2) การตรวจสอบทะเบียนประวัติ
 - 1.3) การสะกดรอยตาม (Surveillance)
 - 1.4) การสัมภาษณ์และการลวงถาม (Interogation and Elicitation)

- 1.5) การดำเนินการใช้ตัวแทน (Agent operation)
 - 1.6) การใช้ผู้ให้ข่าว (Informant)
 - 1.7) การซักถาม (Interogation)
 - 1.8) การแสวงประโยชน์ (Exploitation) ได้แก่ การเฝ้าตรวจ (Monitoring) การลวงถาม (Deception) ปลอ่ยข่าวลวง ลวงใช้อุปกรณ์และเงินทอง และการยั่วยุ (Provocation)
- 2) การรักษาความปลอดภัยในการรวบรวมข่าวสารประกอบด้วย
 - 2.1) การรักษาความปลอดภัย (Security)
 - 2.2) การอำพราง (Cover)
 - 2.3) การซ่อนพราง (Concealment)
 - 2.4) การแบ่งส่วนงาน (Compartmentation)
 - 2.5) การอำนวยการและการควบคุม (Agent direction & Control)
 - 2.6) การติดต่อสื่อสารทางลับ (Cladestine communication)

2.3 ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ทำให้คนมีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น พบว่า การวิจัยที่มีในหน่วยทหารส่วนใหญ่จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วย และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ได้ทำการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลกระทบกับทักษะในการปฏิบัติงาน ส่วนการวิจัยที่มีอยู่ในระดับนานาชาติที่มีอยู่เป็นจำนวนมากส่วนใหญ่อีกจะเป็นการวิจัยในภาคเอกชนและถึงแม้จะมีการวิจัยในหน่วยงานภาครัฐอยู่บ้าง แต่ก็ไม่น่าจะนำมากล่าวอ้างกับหน่วยทหารของไทยได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากการวิจัยในประเทศที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยต้องการที่จะทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อทักษะในการปฏิบัติงาน และการวิจัยถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว หากสามารถวัดถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวได้อย่างชัดเจน กองทัพบกก็สามารถที่จะนำไปใช้เพื่อกระตุ้น ให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ที่สามารถพัฒนางานด้านการข่าวอย่างไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว มีความน่าเชื่อถือ ผู้จัดทำจึงได้ทำการค้นคว้างานวิจัยและหลักวิชาการในอดีตที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ดังนี้

Pigors and Mayer (1973) กล่าวว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานสูง จะเกิดความตั้งใจ เต็มใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในทำนองเดียวกัน การปฏิบัติงานที่ดีย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นด้วย

คำรงค์ศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตำรวจสันติบาล สรุปผลการวิจัยดังนี้

แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานเรียงจากมากไปหาน้อยคือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคง ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การสอนงานและการควบคุมดูแลนโยบายการบริหารงานและเงินเดือน แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานเรียงจากมากไปหาน้อยคือความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความรักในงาน ความสามัคคีที่ผล การก้าวหน้าในงาน และการยอมรับนับถือ

วลิต โรจนภักดี (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยจูงใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นยศ ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ สำหรับปัจจัยด้านชั้นยศมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา เงินรายได้ต่อเดือน

สุรศักดิ์ พุทธสุวรรณ (2546) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายทหารชั้นประทวนกองบัญชาการช่วยรบที่ 1 พบว่า กำลังพลมีความพึงพอใจต่อความผูกพันกับหน่วยงานและความพึงพอใจต่อการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก พึงพอใจต่อลักษณะงาน พึงพอใจต่อระบบการตอบแทนของหน่วย พึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและพึงพอใจต่อโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความแตกต่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล (อายุ สถานภาพ การสมรสเงิน เดือนที่ได้รับ และระยะเวลาในการรับราชการ) จะทำให้กำลังพลภายในกองบัญชาการช่วยรบที่ 1 นั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนวุฒิการศึกษาและชั้นยศที่แตกต่างกันนั้นไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

James and James (2003) ได้ทำการวิจัยและศึกษาความสัมพันธ์ของความทุ่มเทของพนักงาน (Employee Engagement) กับระดับผลประกอบการของธุรกิจ พบว่า ความทุ่มเทของพนักงานกับองค์กรจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

Bassy (2002) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Motivation and Work ซึ่งเกี่ยวกับการตรวจสอบและการวิเคราะห์ปัจจัยของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญต่อประสบความสำเร็จขององค์กร โดยได้ตรวจสอบและวิเคราะห์ปัจจัยที่สำคัญและเป็นสิ่งจูงใจพนักงาน ภายใต้คุณลักษณะของแต่ละบุคคล อันได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการมีครอบครัว หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ทักษะ ขอบเขตงาน ลักษณะงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ข้อมูลป้อนกลับ ความมั่นคงในการทำงาน และการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้้องค์การจะต้องนำไปใช้ในองค์กรเพื่อให้พนักงานได้รับความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังพบว่า การดำรงปัจจัยของพนักงานให้อยู่ในระดับสูงเสมอนั้นจะพิจารณาใช้ประโยชน์จากข้อมูลป้อนกลับ

Das (2003) กล่าวว่า การให้รางวัลแก่พนักงานขององค์กรมีจุดประสงค์ 2 ประการคือ ต้องการให้มีพฤติกรรมตามที่องค์กรต้องการ และต้องการให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยแบ่งรางวัลเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) รางวัลที่เป็นตัวเงินและที่มองเห็นได้ (Monetary and Tangible Rewards) ได้แก่ การจ่ายเงินตอบแทน บำนาญ ประกันสุขภาพ ประกันชีวิต การให้สิทธิการมีส่วนลดในการซื้อสินค้า การอนุญาตให้ลาพัก การอนุญาตให้หยุดพักผ่อนประจำปี การให้เงินช่วยเหลือในการซื้อบ้าน การให้สิทธิเป็นสมาชิกของชมรมต่างๆ การให้เงินสนับสนุนค่าเลี้ยงชีพ การให้ค่าชดเชยค่าใช้จ่าย การให้สิทธิในการกู้ยืมเงิน การให้เลิกทำงานโดยแบบอ่อนตัว

2) รางวัลทางสังคม (Social Rewards) ได้แก่ การได้รับการยกย่องสรรเสริญ การได้รับความชื่นชม (เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ) การให้ข้อมูลป้อนกลับทางบวก การให้เข้าร่วมงานเลี้ยงของหน่วย การให้เข้าร่วมงานสังคมอื่นๆ การให้ความเคารพ/การแสดงความคิดเห็น

3) รางวัลที่เพิ่มสถานะ (Status enhancement) ได้แก่ การเพิ่มขนาดของห้องที่ทำงาน การตกแต่งสถานที่ทำงาน การเพิ่มยศ/การเลื่อนชั้น การอุปถัมภ์ในที่ทำงาน การให้เครื่องตกแต่งที่ทำงาน การให้อยู่ในชมรมคนเก่ง การให้ทราบข้อมูลของหน่วยเช่น การรายงานของหน่วย เป็นต้น

4) รางวัลจากลักษณะของงาน (Intrinsic Job Reward) ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน การให้งานที่หลากหลาย/เพิ่มความรับผิดชอบ การให้งานที่ท้าทาย การให้ข้อมูลป้อนกลับ การให้มีส่วนร่วมในการจัดตั้งองค์กรใหม่ การให้อำนาจในการเลือกการทำงานเช่น สถานที่ทำงาน เวลาในการทำงาน เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541) ได้สรุปเทคนิคการจูงใจที่จะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารควรเลือกใช้สิ่งจูงใจให้เหมาะสมกับสภาพของพนักงาน คือ การจูงใจด้วยงาน การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่

ไม่ใช่ตัวเงินและการจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมการทำงานและกล่าวถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงานมี 3 ชนิด คือ ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่มีต่องานว่าคนที่มีความพอใจในงานสูงจะมี ทัศนคติในทางบวกต่องาน ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน หมายถึงอัตราการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่า มีความสำคัญ และมีคุณค่าพนักงานที่มีระดับการมีส่วนร่วมสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูงมีการขาดงานน้อย และทัศนคติด้านความผูกพันกับองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึงระดับของความต้องการของพนักงานที่มีส่วนร่วมในการทำงานให้กับองค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจ ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่างๆที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานข่าวกรองของกองทัพบก

3.1.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ออกแบบการวิจัย และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.1.3 กำหนดประชากรเป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารของกองทัพบกและกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบก

3.1.4 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการข่าวกรองของกองทัพบก เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงในส่วนที่เป็นเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยและการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.1.5 ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยการนำไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (จากหน่วยข่าวกรองทางทหารและกองร้อยลาดตระเวนระยะไกลที่ 3 กองพลทหารราบที่ 3) ครั้งละ 25 นาย วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.1.6 ผู้วิจัยเดินทางเพื่อไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ กองทัพบกภาคที่ 1-4

3.1.7 นำผลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ แปลผล และเขียนรายงานการศึกษาวิจัย

3.1.8 เสนอผลการวิจัยต่อคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

3.2 ประชากร

เป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารของกองทัพบกที่ปฏิบัติงานในกองทัพภาคที่ 1 - 4 ซึ่งสังกัดในหน่วยต่างๆ สรุปดังนี้

- 3.2.1 กรมข่าวทหารบก ประมาณ 70 นาย
- 3.2.2 หน่วยข่าวกรองทางทหาร ประมาณ 140 นาย
- 3.2.3 กองกำลังที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของกองทัพภาคที่ 1 - 4 ประมาณ 80 นาย
- 3.2.4 รวมทั้งสิ้น ประมาณ 290 นาย

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 กลุ่มตัวอย่าง

เป็นกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจงที่เป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ชั้นยศ สิบตรี - พันตรี ปฏิบัติงานในพื้นที่กองทัพภาคที่ 1 - 4 ประจำปีงบประมาณ 2548 (1 ต.ค. 47 – 30 ก.ย. 48) สังกัด กรมข่าวทหารบก กำลังพลเหล่านี้จะมีผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาจากกรมข่าวทหารบกเพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารประจำปี ซึ่งจะปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกองทัพภาคแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 70 นาย

3.3.2 สถานที่ทำการวิจัย

3.3.2.1 ภาคกลาง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จ.สระแก้ว จ.กาญจนบุรี จ.อุทัยธานี จ.ปราจีนบุรี จ.ชลบุรี จ.ตราด จ.ราชบุรี จ.เพชรบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์

3.3.2.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จ.เลย จ.อุดรธานี จ.หนองคาย จ.นครพนม จ.กาฬสินธุ์ จ.สุรินทร์ จ.อุบลราชธานี จ.นครราชสีมา จ.ศรีสะเกษ

3.3.2.3 ภาคเหนือ ได้แก่ จ.เชียงใหม่ จ.แม่ฮ่องสอน จ.เชียงราย จ.น่าน จ.พิษณุโลก จ.ตาก จ.นครสวรรค์ จ.เพชรบูรณ์

3.3.2.4 ภาคใต้ ได้แก่ จ.ระนอง จ.ชุมพร จ.สุราษฎร์ธานี จ.นครศรีธรรมราช จ.สงขลา จ.นราธิวาส จ.ปัตตานี จ.ภูเก็ต จ.สตูล จ.ยะลา

3.3.3 ตัวแปรในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจงาน และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กรมข่าวทหารบก โดยเก็บข้อมูลที่เป็นตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

3.3.3.1 การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพทางการสมรส อายุงาน ภูมิลำเนา ชั้นยศ 2) ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ประกอบด้วย (1) ลักษณะงาน ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน การให้งานที่ท้าทาย การให้ข้อมูลป้อนกลับ/และประเมินผลงาน ความชัดเจนของงาน (2) ความรับผิดชอบ เช่น ความรับผิดชอบที่ชัดเจนรับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับมอบการตัดสินใจในการทำงานมากขึ้น (3) การยอมรับของบุคคลอื่น ได้แก่ ได้รับความเคารพ ได้รับการยกย่องสรรเสริญ/การชื่นชม การให้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานของหน่วย ให้เข้าร่วมประชุมที่สำคัญ ยอมรับฟังความคิดเห็น การมีเกียรติศักดิ์ศรี เป็นคนสนิทของผู้บังคับบัญชา และได้รับความไว้วางใจ (4) โอกาสของความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การเข้ารับการศึกษาหลักสูตรต่างๆ ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนยศ/เลื่อนขั้น เป็นต้น

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อสภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ

3.3.3.2 การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้

ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพทางการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ภูมิลำเนา ชั้นยศ 2) ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) มี 4 ด้าน คือ (1) ลักษณะงาน ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน การให้งานที่ท้าทาย การให้ข้อมูลป้อนกลับ/และประเมินผลงาน ความชัดเจนของงาน (2) ความรับผิดชอบ เช่น ความรับผิดชอบที่ชัดเจนรับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับมอบการตัดสินใจในการทำงานมากขึ้น (3) การยอมรับของบุคคลอื่น ได้แก่ ได้รับความเคารพ/การแสดงความยินดี ได้รับการยกย่องสรรเสริญ/การชื่นชม การให้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานของหน่วย ให้เข้าร่วมประชุมที่สำคัญ ยอมรับฟังความคิดเห็น การมีเกียรติศักดิ์ศรี เป็นคนสนิทของผู้บังคับบัญชา และ

ได้รับความไว้วางใจ (4) โอกาสของความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การเข้ารับการศึกษาหลักสูตรต่างๆ และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนยศ/เลื่อนขั้น เป็นต้น

ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวประกอบด้วย ความตั้งใจก่อนรับภารกิจ ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง ก่อนปฏิบัติภารกิจ ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ

3.3.3.3 การมุ่งใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย นโยบายองค์การ อัตราการจ้างงาน ความมั่นคงในอาชีพ การให้ข้อมูลป้อนกลับ สภาพเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่น

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อสภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ

3.3.3.4 ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ 1) ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อสภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการรับราชการ 2) ความตั้งใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความตั้งใจก่อนรับภารกิจ ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง ก่อนปฏิบัติภารกิจ ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ

ตัวแปรตาม คือ ทักษะเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารประกอบด้วย (1) ทักษะส่วนตัว ได้แก่ การสังเกต การอำพรางตัว การพัฒนาสัมพันธ์ การฟัง การแนะนำในการปฏิบัติงาน การใช้ความคิด ความเป็นผู้นำ การใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานและการเลือกตัวแทน (2) ทักษะในการเลือกตัวแทนที่มีคุณลักษณะที่ดี ได้แก่ การเข้าถึงเป้าหมาย ช่างสังเกต การสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น การอำพรางสถานะ การรักษาความลับ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยเพื่อให้มีความเหมาะสมต่อการวัดความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว โดยดำเนินการดังนี้

3.4.1.1 รวบรวมความรู้ที่มีอยู่จากเอกสารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อสร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการวัดทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง

3.4.1.2 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการรวบรวมข่าวสารด้วยบุคคล จำนวน 3 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 ให้ พ.อ.ปิยวัฒน์ นาควานิชย์ หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการข่าวสนับสนุนกองทัพอากาศที่ 2 (ตำแหน่งในขณะนั้น) ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงช่วยตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการจัดทำแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานและทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบ สอบถามที่ปรับปรุงเพิ่มเติมแล้วไปให้ พ.อ.จรัญเพ็ชร แก้วพวง และ พ.ท.วรสิทธิ์ เอี่ยมเอาพาร อาจารย์แผนกวิชาการรวบรวมข่าวสารด้วยวิธีพิเศษ โรงเรียนข่าวทหารบก ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมถึงความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเครื่องมือดังกล่าว

3.4.1.3 ผู้วิจัยได้นำข้อคิดเห็นทั้งหมดจากผู้เชี่ยวชาญในงานด้านการข่าวทั้ง 3 ท่าน มาปรับปรุงแบบสอบถามแล้วจึงนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ก่อนที่จะนำไปทดสอบเครื่องมือในขั้นตอนต่อไป

3.4.2 แบบสอบถามที่ใช้

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ภูมิลำเนา ชั้นยศ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจูงใจและความพึงพอใจในงาน สรุปดังนี้ 1) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย นโยบายขององค์กร อัตราการจ้างงาน ความมั่นคงในอาชีพ ข้อมูลป้อนกลับทางบวก สภาพเงื่อนไขทางกายภาพของงาน ความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่น 2) ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ประกอบด้วย ลักษณะงาน ให้ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น การได้รับการยอมรับจากคนอื่น โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ การส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในงาน และโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง/ยศ 3) ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจจากปัจจัยสุขอนามัยและความพึงพอใจจากปัจจัยกระตุ้น

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความตั้งใจก่อนรับคำสั่ง ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง ความตั้งใจก่อนปฏิบัติงาน ความตั้งใจขณะปฏิบัติงาน และความตั้งใจหลังปฏิบัติงาน โดยสอบถามผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจำนวน 20 นาย ในพื้นที่การปฏิบัติงานที่อยู่ในภาคต่างๆ ใช้แบบสอบถามจำนวน 22 ข้อ เกี่ยวกับความตั้งใจของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่อยู่ในความควบคุม รวมทั้งสิ้น 70 นาย

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ทักษะในการรวบรวมข่าวสาร ทักษะในการรักษาความปลอดภัย ทักษะในการจัดหาและใช้ตัวแทน และทักษะในการใช้ความคิด โดยผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจำนวน 20 นาย จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 ข้อ เพื่อประเมินความตั้งใจในการปฏิบัติงานและทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

3.4.3 การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านการข่าว ตลอดจนการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ซึ่งใช้แบบประเมินค่า (Rating Scale) ให้ค่าคะแนนคำตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับคะแนน	
	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวเป็น 5 ระดับ คือ ระดับน้อย ระดับค่อนข้างน้อย ระดับปานกลาง ค่อนข้างมาก ระดับมาก โดยนำคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนของคำถามในแต่ละระดับ เพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยมีสมการในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนข้อของคำถามในแต่ละระดับ}}$$

$$\text{จากการคำนวณได้อันตรภาคชั้น} = 0.80$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีทัศนคติหรือความคิดเห็นในระดับน้อย
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีทัศนคติหรือความคิดเห็นในระดับค่อนข้างน้อย
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีทัศนคติหรือความคิดเห็นในระดับปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีทัศนคติหรือความคิดเห็นในระดับค่อนข้างมาก
คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีทัศนคติหรือความคิดเห็นในระดับมาก

3.5 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามขั้นตอนในข้อ 3.4.1 เพื่อประเมินความถูกต้องชัดเจน และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยไปทดสอบ (Pilot-Test) จำนวน 2 ครั้ง โดยทดสอบจากกำลังพลสังกัดหน่วยข่าวกรองทางทหารประจำพื้นที่กองทัพภาคที่ 2 และกองร้อยลาดตระเวนระยะไกลที่ 3 กองพลทหารราบที่ 3 ครั้งละ 25 นาย และจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงของกำลังพลเหล่านั้นครั้งละ 20 นาย ตอบแบบสอบถามหลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาหาความเที่ยงตรง (Validity) และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ทั้งนี้ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุด ดังต่อไปนี้

3.5.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัย มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9363 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

นโยบาย	เท่ากับ .8212
การบังคับบัญชา	เท่ากับ .8856
ความมั่นคงในงาน	เท่ากับ .7526
สภาพทางกายภาพ	เท่ากับ .8494
ข้อมูลป้อนกลับ	เท่ากับ .7756
รางวัลทางสังคม	เท่ากับ .8723

3.5.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .9421 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ปัจจัยกระตุ้นเกี่ยวกับลักษณะงาน	เท่ากับ	.9130
ปัจจัยกระตุ้นเกี่ยวกับความรับผิดชอบ	เท่ากับ	.8309
ปัจจัยกระตุ้นเกี่ยวกับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	เท่ากับ	.8354
ปัจจัยกระตุ้นเกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้าในงาน	เท่ากับ	.7905
ปัจจัยกระตุ้นเกี่ยวกับการส่งเสริมให้มีความสำเร็จในงาน	เท่ากับ	.7651
ปัจจัยกระตุ้นเกี่ยวกับการเลื่อนยศ	เท่ากับ	.8823

3.5.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .8457 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ความพึงพอใจในงานจากปัจจัยสุขอนามัย	เท่ากับ	.7699
ความพึงพอใจในงานจากปัจจัยกระตุ้น	เท่ากับ	.7560

3.5.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9334 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ความตั้งใจก่อนรับภารกิจ	เท่ากับ	.8746
ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง	เท่ากับ	.7742
ความตั้งใจก่อนปฏิบัติภารกิจ	เท่ากับ	.9221
ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ	เท่ากับ	.8628
ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ	เท่ากับ	.8085

3.5.5 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9329 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ทักษะในการรวบรวมข่าวสาร	เท่ากับ	.8852
ทักษะในการรักษาความปลอดภัย	เท่ากับ	.7453
ทักษะในการจัดหาและใช้ตัวแทน	เท่ากับ	.9290
ทักษะในการใช้ความคิด	เท่ากับ	.8851

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากชุดปฏิบัติงานข่าวของกรมข่าวทหารบกที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กองทัพภาคที่ 1-4

3.6.2 ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าชุดปฏิบัติการหน่วยปฏิบัติการข่าว ตามข้อ 3.6.1 เพื่อชี้แจงให้เกิดความเข้าใจในการกรอกแบบสอบถามและการประเมินความตั้งใจและทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

3.6.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาความเชื่อมั่น กับเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารของหน่วยข่าวกรองทางทหารประจำพื้นที่ กองทัพภาคที่ 2 และกองร้อยลาดตระเวนระยะไกลที่ 3 กองพลทหารราบที่ 3 ไปให้กลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งชี้แจงให้มีความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมด ใส่ซองสีน้ำตาลมีแถบขาวที่มีที่อยู่ของผู้วิจัย เพื่อให้ผู้กรอกแบบสอบถามส่งกลับคืนให้ผู้วิจัย

3.6.4 ผู้วิจัยจะรับแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วที่กรมข่าวทหารบก ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารและผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

3.6.5 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารและผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานราชการสนามตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 – 30 กันยายน 2548

3.6.6 ประเภทข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) จากแหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Source) และแหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Source) ดังนี้

3.6.6.1 ข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับหลักนิยมในการปฏิบัติงานด้านการข่าว และหน่วยงานด้านการข่าวของกองทัพบก ซึ่งเป็นข้อมูลที่ศึกษาได้จากเอกสาร วารสาร รายงานประจำปี และ Website ตลอดจนการเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เช่น วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป รายงานการวิจัย บทความทางวิชาการ วารสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ และข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.6.6.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นข้อมูลที่จัดเก็บ โดยการสำรวจ (Survey Method) จากกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ของกรมข่าวทหารบก โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ 1) เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จำนวน 70 นาย ซึ่งเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ สถานภาพทั่วไป ทักษะเกี่ยวกับการจูงใจ ความพึงพอใจในงาน 2) ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จำนวน 20 นาย ซึ่งเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และทักษะการรวบรวมข่าวสารของเจ้าหน้าที่

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีรายละเอียดดังนี้

3.7.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage)

3.7.2 วิเคราะห์ข้อมูลการจงใจใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.3 วิเคราะห์ข้อมูลความความตั้งใจในการทำงานใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.4 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.5 วิเคราะห์ข้อมูลทักษะในการปฏิบัติงานข่าวของกำลังพลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.6 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจงใจกับความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการจงใจกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าว และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานข่าวกับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวโดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

3.8.7 วิเคราะห์อิทธิพลของของความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานต่อทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้จะครอบคลุมถึง ปัจจัยส่วนบุคคล การจงใจ ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยใช้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยกระตุ้น ความพึงพอใจในงาน ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจำนวน 59 นาย และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว จากผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จำนวน 20 คน ซึ่งตอบแบบสอบถามในการประเมินความตั้งใจและทักษะของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จำนวน 59 ชุด รวมแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 118 ชุด ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลตามลำดับดังนี้

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กรมข่าวทหารบก
- 4.2 การจงใจและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร
- 4.3 ความพึงพอใจในงานความตั้งใจและทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.5 การอภิปรายผล

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จำนวน 59 ชุด ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน จำนวนปีที่ปฏิบัติงานและหลักสูตรด้านการข่าวที่เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ) และจำนวนของประชากร พร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไป

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	1	1.69
	20-30 ปี	6	10.17
	31-40 ปี	6	10.17
	41-50 ปี	34	57.63
	มากกว่า 50 ปี	10	16.95
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	11	18.64
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	26	44.07
	อนุปริญญา/ปวส.	9	15.25
	ปริญญาตรี	10	16.95
สถานภาพสมรส	โสด	7	11.86
	สมรส	48	81.36
	หม้าย	-	-
	หย่า	1	1.69
อัตราเงินเดือน	4,500-7,000 บาท	2	3.39
	7,001-10,000 บาท	6	10.17
	10,001-13,000 บาท	7	11.86
	13,001-16,000 บาท	15	25.42
	16,001-19,000 บาท	18	30.51
	19,001-22,000 บาท	5	8.47
	22,000-25,000 บาท	1	1.69
	มากกว่า 25,001 บาท	1	1.69
จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน	5 ปีหรือน้อยกว่า	20	33.90
	6-9 ปี	6	10.17
	10-14 ปี	4	6.78
	15-19ปี	3	5.08
	20 ปีหรือมากกว่า	21	35.59

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไป

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หลักสูตรด้านการข่าว	นายสิบชั้นต้นทหารการข่าว	20	28.57
	นายสิบอาวุโสทหารการข่าว	17	24.29
	นายสิบข่าวกรองทางทหาร	8	11.43
	ชั้นนายร้อยทหารการข่าว	1	1.43
	ชั้นนายพันทหารการข่าว	-	-
	การรวบรวมพิเศษ	24	34.29
	การวิเคราะห์ข่าวกรอง	-	-
	ฝอ.2 กรม/กองพัน	-	-
	ข่าวกรองยุทธศาสตร์	-	-

จากตารางที่ 4.1 สรุปข้อมูลสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้ดังนี้

1. อายุ เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.63 รองลงมาอายุ มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.95 รองลงมาอายุ 20-30 ปี และ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.17 สุดท้ายคือ อายุน้อยกว่า 20ปี คิดเป็นร้อยละ 1.69

2. ระดับการศึกษา เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 44.07 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 18.64 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 16.95 และสุดท้ายคือระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. ร้อยละ 15.25

3. สถานภาพสมรส เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่สมรสแล้วร้อยละ 81.36 โสดร้อยละ 11.86 และสถานภาพหย่าร้อยละ 1.69

4. อัตราเงินเดือน เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 16,001-19,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.51 รองลงมาคืออัตราเงินเดือน 13,001-16,000 บาท ร้อยละ 25.42 รองลงมาคืออัตราเงินเดือน 10,001-13,000 บาท ร้อยละ 11.86 อัตราเงินเดือน 7,001-10,000 บาท ร้อยละ 10.17 อัตราเงินเดือน 4,500-7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.39 และ อัตราเงินเดือน 22,000-25,000 บาทและอัตราเงินเดือนมากกว่า 25,000 คิดเป็นร้อยละ 1.69

5. จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร มีอายุงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.59 รองลงมาคือ อายุงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 33.90 อายุงานระหว่าง 6-9 ปีคิดเป็นร้อยละ 10.17 และ 2 อันดับสุดท้ายคือ อายุงานระหว่าง 10-14 ปี และ 15-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.78 และ 5.08 ตามลำดับ

6. หลักสูตรด้านการข่าวที่เข้ารับการศึกษ เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารเข้ารับการศึกษ ในหลักสูตรมากที่สุดคือ หลักสูตรการรวบรวมพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมา คือหลักสูตร นายสิบทหารการข่าวชั้นต้น คิดเป็นร้อยละ 28.57 หลักสูตรนายสิบทหารการข่าวอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 24.29 และ 2 อันดับสุดท้ายคือ หลักสูตรนายสิบข่าวกรองทางทหาร และชั้นนายร้อยทหารการข่าว คิดเป็นร้อยละ 11.43 และ 1.43 ตามลำดับ

4.2 การจูงใจ (Motivation)

เป็นการอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับการจูงใจและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยได้สอบถามเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองทัพภาคที่ 1 - 4 ประจำปี 2548 จำนวน 70 ชุด เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 59 ชุดคิดเป็นร้อยละ 84.28 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ โดยมีข้อมูลและผลการวิเคราะห์สรุปดังนี้

1. การจูงใจ (Motivation)

ผู้วิจัยนำเสนอระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจ (Motivation) โดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ได้กำหนดเป็นคะแนนสำหรับข้อคำถามในแต่ละปัจจัย เพื่อให้สามารถทราบระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรต่างๆ แสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation)	Sum	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	202.95	3.56	.42	ระดับค่อนข้างมาก
2.ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors)	190.07	3.33	.41	ระดับปานกลาง
ความคิดเห็นต่อการจูงใจโดยรวม	196.51	3.45	.40	ระดับค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัย ในระดับค่อนข้างมาก และมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ผู้ศึกษาได้กำหนดองค์ประกอบของการปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็น 6 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพทางกายภาพของงาน ด้านข้อมูลป้อนกลับ และรางวัลทางสังคม จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยสุขอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก รายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.นโยบายของหน่วย	3.63	.62	ระดับค่อนข้างมาก
2.การบังคับบัญชา	3.59	.53	ระดับค่อนข้างมาก
3.ความมั่นคงในอาชีพ	3.65	.66	ระดับค่อนข้างมาก
4.สถานภาพของงาน	3.22	.50	ระดับปานกลาง
5.ข้อมูลป้อนกลับ	3.65	.53	ระดับค่อนข้างมาก
6.รางวัลทางสังคม	3.61	.48	ระดับค่อนข้างมาก
โดยรวม	3.56	.42	ระดับค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารต่อการปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อข้อมูลป้อนกลับ และความมั่นคงในอาชีพ มากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .66) รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่อนโยบายของหน่วย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.63 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .62) มีความคิดเห็นต่อรางวัลทางสังคม ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .48) มีความคิดเห็นต่อการบังคับบัญชา อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.59 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .53) และมีความคิดเห็นต่อสภาพทางกายภาพของงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.22 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .50)

3. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors)

ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็น 6 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสในความก้าวหน้าในงาน การส่งเสริมให้มีความสำเร็จในงานและการเลื่อนยศ จากการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกระตุ้น

ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ลักษณะงาน	3.56	.48	ระดับค่อนข้างมาก
2. ความรับผิดชอบในงาน	3.43	.55	ระดับค่อนข้างมาก
3. การยอมรับจากสังคม	3.02	.51	ระดับปานกลาง
4. โอกาสความก้าวหน้าในงาน	3.35	.50	ระดับปานกลาง
5. การส่งเสริมให้มีความสำเร็จจากงาน	3.35	.50	ระดับปานกลาง
6. การเลื่อนยศ	3.30	.62	ระดับปานกลาง
ความคิดเห็นต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวม	3.33	.40	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารต่อการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .40) โดยเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน มากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .48) รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .55) มีความคิดเห็นต่อโอกาสความก้าวหน้าในงานเท่ากับความคิดเห็นต่อการส่งเสริมให้มีความสำเร็จจากงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .50) มีความคิดเห็นต่อการเลื่อนยศ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .62) และมีความคิดเห็นต่อการยอมรับจากสังคม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .51)

4.3 ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจ และทักษะในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction Intention and Skills)

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร (Job Satisfaction)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจากการจูงใจ (Motivation) ของกองทัพบกที่มีในปัจจุบัน โดยออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 นาย มีความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยรวม ในระดับค่อนข้างมาก รายละเอียดตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความพึงพอใจในงานจากปัจจัยสุขอนามัย	3.68	.53	ระดับค่อนข้างมาก
2.ความพึงพอใจในงานจากปัจจัยกระตุ้น	3.53	.50	ระดับค่อนข้างมาก
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.60	.49	ระดับค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .49) โดยเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานจากการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .53) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานต่อการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .50)

2. ความตั้งใจ (Intention)

ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบของความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าว โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความตั้งใจก่อนรับคำสั่ง ความตั้งใจถึงความตั้งใจขณะรับคำสั่ง ความตั้งใจก่อนปฏิบัติการ ความตั้งใจขณะปฏิบัติการและความตั้งใจหลังปฏิบัติการ โดยให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจำนวน 20 นาย เป็นผู้ประเมินความตั้งใจของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง จากการศึกษาพบว่าผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก รายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจ

ความตั้งใจ (Intention)	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. ความตั้งใจก่อนรับภารกิจ	3.53	.48	ระดับค่อนข้างมาก
2. ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง	3.58	.56	ระดับค่อนข้างมาก
3. ความตั้งใจก่อนปฏิบัติภารกิจ	3.38	.65	ระดับปานกลาง
4. ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ	3.70	.57	ระดับค่อนข้างมาก
5. ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ	3.13	.71	ระดับปานกลาง
ความตั้งใจโดยรวม	3.47	.49	ระดับค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .49) โดยเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานขณะปฏิบัติภารกิจมากที่สุด คืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .57) รองลงมาคือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานขณะรับคำสั่งอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .56) มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานก่อนรับภารกิจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .48) มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานก่อนปฏิบัติภารกิจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .65) และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานหลังปฏิบัติภารกิจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .71)

3. ทักษะในการปฏิบัติงาน (Skills)

ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร เป็น 4 ด้าน คือ ทักษะการรวบรวมข่าวสาร ทักษะการรักษาความปลอดภัย ทักษะการจัดการและการใช้ตัวแทน และทักษะการใช้ความคิด โดยให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร เป็นผู้ประเมินทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จากการศึกษาพบว่าผู้บังคับบัญชาจำนวน 20 นาย มีทัศนะต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก รายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

ทักษะของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. ทักษะการรวบรวมข่าวสาร	3.40	.55	ระดับปานกลาง
2. ทักษะในการรักษาความปลอดภัย	3.53	.60	ระดับค่อนข้างมาก
3. ทักษะการจัดหาและใช้ตัวแทน	3.44	.53	ระดับค่อนข้างมาก
4. ทักษะในการใช้ความคิด	3.28	.50	ระดับปานกลาง
ทักษะการปฏิบัติงานโดยรวม	3.41	.47	ระดับค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .47) โดยเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด คืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .60) รองลงมาคือ ทักษะในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ตัวแทนอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .53) มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการรวบรวมข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .55) และมีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการใช้ความคิดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .50)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกระตุ้น

ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors)	ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors)					
	ลักษณะ งาน	ความรับผิดชอบ ในงาน	การยอมรับ จากสังคม	โอกาสความ ก้าวหน้าใน งาน	การส่งเสริม ให้สำเร็จ จากงาน	การเลื่อน ยศ
ลักษณะงาน	-	-	-	-	-	-
ความรับผิดชอบในงาน	.658**	-	-	-	-	-
การยอมรับจากสังคม	.375**	.424**	-	-	-	-
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.633**	.529**	.361**	-	-	-
การส่งเสริมให้สำเร็จจากงาน	.515**	.424**	.378**	.643**	-	-
การเลื่อนยศ	.564**	.209	.209	.420**	.418**	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 จะพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ของ Herzberg กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ในครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป .80 ซึ่งจากตารางพบว่าไม่มีตัวแปรใดที่มีค่าความสัมพันธ์มากเกินไป .80 จึงสามารถนำตัวแปรเหล่านี้ไปวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุได้

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

	B	Std.Error	Beta	t	Sig
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.357	.050	.356	7.206	.000
ลักษณะงาน	.470	.044	.453	10.636	.000
การส่งเสริมให้สำเร็จจากงาน	.298	.037	.303	7.945	.000
ค่าคงที่	-.340	.113			
R = .979 R ² = .959 R ² adj. = .956 F overall = 409.353 Sig = .000					

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ที่เกิดจากปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) พบว่า ปัจจัยกระตุ้นสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 95.6 เมื่อนำตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานทั้ง 4 ตัวมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ในรูปแบบคะแนนของคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจในงาน} = -.340 + .470 (\text{ลักษณะงาน}) + .357 (\text{โอกาสความก้าวหน้าในงาน}) + .298 (\text{การส่งเสริมให้สำเร็จจากงาน})$$

จากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ที่เกิดจากการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) พบว่า ตัวแปรที่มีสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุดโดยถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความพึงพอใจในงานเท่ากับ .470 หน่วย ลำดับต่อมาคือโอกาสความก้าวหน้าในงานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้น .357 หน่วย และการส่งเสริมให้สำเร็จจากงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความพอใจในงานเพิ่มขึ้น .298 หน่วย

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบงาน การยอมรับจากสังคม การเลื่อนยศ

2. การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

	ลักษณะงาน	ความรับผิดชอบงาน	การยอมรับจากสังคม	ความก้าวหน้าในงาน	การส่งเสริมให้มีความสำเร็จ	การเลื่อนยศ
ลักษณะงาน	-	-	-	-	-	-
ความรับผิดชอบงาน	.658**	-	-	-	-	-
การยอมรับจากสังคม	.375**	.424**	-	-	-	-
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.633**	.529**	.361**	-	-	-
การส่งเสริมให้สำเร็จจากงาน	.515**	.424**	.378**	.643**	-	-
การเลื่อนยศ	.564**	.209	.209	.420**	.418**	-
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.146	.170	.132	.072	.079	.054

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ของ Herzberg กับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าว (Intention to Perform) โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าปัจจัยกระตุ้นไม่มีความสัมพันธ์กันกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าว

3. การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยสุขอนามัย

การจูงใจ	นโยบาย ของ หน่วย	การบังคับ บัญชา	ความมั่นคง ในอาชีพ	สถานภาพ ของงาน	ข้อมูล ป้อนกลับ	รางวัลทาง สังคม
นโยบายของหน่วย	-	-	-	-	-	-
การบังคับบัญชา	.613**	-	-	-	-	-
ความมั่นคงในอาชีพ	.294*	.288*	-	-	-	-
สถานภาพของงาน	.642**	.607**	.350**	-	-	-
ข้อมูลป้อนกลับ	.467**	.560**	.263*	.443**	-	-
รางวัลทางสังคม	.526**	.624**	.206	.530**	.622**	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ในครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป .80 ซึ่งจากตารางพบว่าไม่มีตัวแปรใดที่มีค่าความสัมพันธ์เกิน .80 จึงนำตัวแปรเหล่านี้ไปหาอิทธิพลของปัจจัยสุขอนามัยต่อความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ตารางที่ 4.12 วิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของปัจจัยสุขอนามัยต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

	B	Std.Error	Beta	t	sig.
นโยบายของหน่วย	.585	.034	.680	17.060	.135
รางวัลทางสังคม	.279	.038	.253	7.392	.000
ความมั่นคงในอาชีพ	.101	.025	.124	4.054	.000
สภาพภาพของงาน	.116	.042	.108	2.759	.000
ค่าคงที่	-.193	.127			
	R=.980	R ² =.960	R ² adj.=957	F Overall =311.343	Sig=.000

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์การจงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) พบว่า การจงใจสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยรวมได้ร้อยละ 95.7 เมื่อนำตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานทั้ง 4 ตัวมาพิจารณา จึงนำมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ในรูปแบบคะแนนของคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจในงาน} = - .193 + .585(\text{นโยบายของหน่วย}) + .279(\text{รางวัลทางสังคม}) + .116 (\text{สภาพภาพของงาน}) + .101 (\text{ความมั่นคงในอาชีพ})$$

จากสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรที่มีสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ นโยบายในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด โดยเมื่อเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้น .585 หน่วย เช่นเดียวกัน ถ้ารางวัลทางสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น เท่ากับ .279 หน่วย สภาพภาพของงานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วยก็จะทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น เท่ากับ .116 หน่วย และลำดับสุดท้าย ความมั่นคงในอาชีพที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น เท่ากับ .101 หน่วย ทั้งนี้หากไม่มีการจงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยแล้วจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานคิดเป็น $-.193$ หน่วย ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานคือ การบังคับบัญชา และข้อมูลป้อนกลับ

4. ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

	ความพึงพอใจใน		ความตั้งใจในการทำงาน			
	งาน	ก่อนรับ	ขณะรับ	ก่อนปฏิบัติ	ขณะปฏิบัติ	หลังปฏิบัติ
		ภารกิจ	คำสั่ง	ภารกิจ	ภารกิจ	ภารกิจ
ความพึงพอใจในงาน	-	-	-	-	-	-
ความตั้งใจก่อนรับภารกิจ	.202	-	-	-	-	-
ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง	.061	.661**	-	-	-	-
ความตั้งใจก่อนปฏิบัติภารกิจ	.179	.660**	.539**	-	-	-
ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ	.162	.681**	.549**	.618**	-	-
ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ	-.004	.512**	.406**	.620**	.653**	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการปฏิบัติงาน (Intention to Perform) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ในครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระต้องมีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .80 ซึ่งจากตารางพบว่าไม่มีตัวแปรใดที่มีค่าความสัมพันธ์มากกว่า .80 จึงสามารถนำตัวแปรเหล่านี้ไปวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนได้

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของความตั้งใจในการปฏิบัติงานต่อทักษะในการทำงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ	.413	.083	.507	4.956	.000
ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง	.214	.070	.258	3.050	.004
ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ	.161	.061	.246	2.628	.011
ค่าคงที่	.613	.242			
	R=.861	R ² =.742 R ² adj=.727	F Overall =49.840	Sig=.000	

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อทักษะ (Skills) ในการทำงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารของกรมข่าวทหารบก พบว่า ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน (Intention to Perform) สามารถร่วมกันพยากรณ์ทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ยังพบว่าความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว และจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าความตั้งใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวโดยรวมได้ร้อยละ 72.7 เมื่อนำตัวแปรที่มีผลต่อทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ในรูปแบบคะแนนของคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{ทักษะการปฏิบัติงาน} = .613 + .413 (\text{ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ}) + .214 (\text{ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง}) + .161 (\text{ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ})$$

จากสมการสามารถพยากรณ์ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่เกิดจากความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวพบว่า ตัวแปรที่มีสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารได้ดีที่สุด คือ ความตั้งใจในการทำงานขณะปฏิบัติงาน โดยถ้าความตั้งใจขณะปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น .413 หน่วย รองลงมาคือ ความตั้งใจในการ

ทำงานขณะรับคำสั่งคือถ้ามีความตั้งใจในขณะที่รับคำสั่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจำนวน .214 หน่วย และสุดท้ายคือ ความตั้งใจในการทำงานหลังการปฏิบัติงาน โดยถ้าความตั้งใจหลังการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น .161 หน่วย นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าว ปัจจัยความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ไม่มีอิทธิพลต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ความตั้งใจก่อนรับภารกิจ ความตั้งใจก่อนปฏิบัติภารกิจ และความพึงพอใจในงาน

5. สรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลสรุปผลการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยจะพิจารณาตามลำดับคือความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจกับความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg กับความพึงพอใจในงาน

การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น	ความพอใจในงาน
ลักษณะงาน	✓
ความรับผิดชอบในงาน	-
การยอมรับจากสังคม	-
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	✓
การส่งเสริมให้ได้รับความสำเร็จจากงาน	✓
การเลื่อนยศ	-

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัย	ความพึงพอใจในงาน
นโยบายของหน่วย	✓
การบังคับบัญชา	-
ความมั่นคงในอาชีพ	✓
สถานภาพของงาน	-
ข้อมูลป้อนกลับ	✓
รางวัลทางสังคม	✓

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงานกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

	ตัวแปรอิสระ	ทักษะในการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจในงาน	จากปัจจัยสุขอนามัย	-
	จากปัจจัยกระตุ้น	-
ความตั้งใจในการทำงาน	ความตั้งใจก่อนรับภารกิจ	-
	ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง	✓
	ก่อนปฏิบัติภารกิจ	-
	ขณะปฏิบัติภารกิจ	✓
	ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ	✓

4.5 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กรมข่าวทหารบก สรุปดังนี้

4.5.1 ศึกษาการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สรุปได้ 2 ประเด็นดังนี้

1) การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ของ Herzberg มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ในระดับค่อนข้างมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจ

ในงานโดยรวมได้ร้อยละ 95.6 ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน และการส่งเสริมให้มีความสำเร็จจากงาน ตามลำดับ จากผลการวิจัยในข้างต้นมีเหตุผลที่อธิบายได้ดังนี้

การรวบรวมข่าวสารด้วยบุคคล มีลักษณะงานที่มีรูปแบบไม่แน่นอนหรือมีรูปแบบที่หลากหลาย ผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกวิธีการทำงานได้โดยอิสระ ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างสูงในการรวบรวมข่าวสารต่อเป้าหมายที่มีความยากหรือมีความสลับซับซ้อนและมีความเสี่ยงต่ออันตราย อาทิ เป้าหมายของกลุ่มผู้ค้ายาเสพติด เป้าหมายกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบภายในประเทศ เป้าหมายของผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ เป็นต้น ซึ่งเป็นความท้าทายความสามารถของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารเป็นอย่างยิ่ง ทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความภูมิใจที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานด้านการข่าวที่มีโอกาสได้สร้างประโยชน์กับประเทศชาติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น มีโอกาสทำลายเครือข่ายผู้ลักลอบค้าขายสิ่งผิดกฎหมาย มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาคาความไม่สงบในพื้นที่ภาคใต้ เป็นต้น การรวบรวมข่าวสารจึงเป็นงานที่ทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความพึงพอใจในงานในระดับค่อนข้างมาก (จากตารางที่ 4.5) แม้ว่าจะเป็นงานที่ยากและเสี่ยงต่ออันตราย แต่ก็เป็งานที่ท้าทายความสามารถและมีความน่าสนใจ

ดังนั้นลักษณะงานการรวบรวมข่าวสารจึงเป็นงานที่มีคุณค่า เปรียบเสมือนเป็นรางวัลอย่างหนึ่งของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Herzberg ว่าลักษณะงานนั้นเป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งในส่วนที่เป็นแรงจูงใจภายใน (Internal Motives) ได้แก่สิ่งที่เกิดจากความรู้สึกภายในของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างานมีคุณค่า ความภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยกย่อง เป็นต้น จะเป็นสิ่งที่ทำให้คนมีความตั้งใจในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานของ ผจญ เฉลิมสาร (2540) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และแรงกระตุ้น (Drives) ของพนักงานส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะของงาน ซึ่งจากการศึกษาของ Hackman และ Oldman (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะที่เป็นกุญแจแห่งความสำเร็จของการทำงานมี 5 ประการคือ งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย (Skill Variety) งานที่มีความชัดเจน (Task Identity) งานที่มีความสำคัญ (Task Significance) งานที่มีความอิสระ (Autonomy) และงานที่มีข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ พุทธสุวรรณ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกองบัญชาการช่วย

รูปที่ 1 พบว่า กำลังพลมีความพึงพอใจปานกลางกับ ลักษณะงาน ระบบการตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สำหรับโอกาสของความก้าวหน้าในงาน เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความพึงพอใจในงานในลำดับที่รองมาจากลักษณะงาน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะสืบเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ถึงแม้จะทำงานในพื้นที่ห่างไกล อาจจะมีโอกาสของก้าวหน้าในงานน้อยกว่ากำลังพลที่อยู่ส่วนกลาง แต่ด้วยการปฏิบัติงานดังกล่าวหากสามารถสร้างผลงานให้ประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องจนได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาแล้วมักได้รับการผลักดันให้ได้รับความก้าวหน้าในงานเช่นกัน ดังนั้นหากผลของงานจะเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีโอกาสในความก้าวหน้าในงาน ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารทำงานด้วยความมุ่งมั่นและความตั้งใจที่จะให้งานมีความสำเร็จจนได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและผลักดันให้มีก้าวหน้าในการรับราชการตามที่คาดหวัง

ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องการศึกษาของ ดารณี พาลลสุข (2528) ที่พบว่า คนจะทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความคาดหวังในสิ่งที่ต้องการจากการทำงานนั้น ซึ่งคำอธิบายเกี่ยวกับการเลือกที่จะมีพฤติกรรมต่างๆ ในการทำงานว่า ก่อนที่พนักงานจะทำงานจะประเมินว่า สิ่งลงทุนในการทำงานนั้นเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือจะ ได้รับผลงานเป็นที่พอใจหรือไม่ ดังนั้นพนักงานจึงถูกกระตุ้นด้วยงานซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานจึงเป็นเหมือนสิ่งตอบแทนที่ไม่ใช่สิ่งของที่เป็นรูปธรรม

ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรพิจารณาใช้ผลงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในการร่วมในการพิจารณาให้รางวัลหรือการให้บำเหน็จความดีความชอบ จะทำให้กำลังพลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ มีความรู้สึกที่ดีว่าผู้บังคับบัญชามีความห่วงใย คอยเฝ้าดูการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และพิจารณาความชอบด้วยความยุติธรรมตามผลงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ซึ่งจะเป็นผลให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มขีดความสามารถ

ปัจจัยประการสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) คือการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความสำเร็จในการทำงาน สาเหตุอาจจะเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดความสำเร็จเพื่อเป็นสิ่งที่จะได้ความก้าวหน้าในการรับราชการตามที่คาดหวังจากผลงานที่ทุ่มเททั้งแรงกาย ใจ และสติปัญญาด้วยความยากลำบาก และมีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา หากเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารได้รับการส่งเสริมให้มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บรรลุผลความสำเร็จได้ง่ายขึ้น นอกจากนั้นยังเป็นสิ่งที่

แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่ทอดทิ้งให้เผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานเพียงลำพัง เป็นผลให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังจะทำให้การปฏิบัติงานมีอุปสรรคน้อยลงด้วย

การส่งเสริมให้มีความสำเร็จในการทำงานสามารถดำเนินการได้โดย การกำหนดให้มีการเปิดหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การสนับสนุนงบประมาณและอุปกรณ์ที่จำเป็นและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานก็จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น และเป็นไปตามที่เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารคาดหวังว่าหากทำงานให้มีความสำเร็จอย่างต่อเนื่องจะทำให้ได้รับความก้าวหน้าในการรับราชการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) ที่กล่าวเกี่ยวกับการจูงใจและงาน (Work and Motivation) ว่าคนจะเลือกทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มากกว่าโดยจะมีแนวโน้มที่จะประพฤติในสิ่งที่เชื่อว่างานเป็นสิ่งที่จะทำให้เขาบรรลุเป้าหมาย และจะเลี่ยงการกระทำที่เชื่อว่าจะทำให้ได้รับในสิ่งที่ไม่ต้องการ

สำหรับปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารได้แก่ ความรับผิดชอบงาน การยอมรับจากสังคม การเลื่อนยศ สาเหตุอาจจะเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่จะมีอายุงานที่มาก คือมี จำนวนปีที่ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ประมาณร้อยละ 47.45 และเป็นกำลังพลที่มีอายุมากกว่า 40 ปีถึงร้อยละ 74.58 ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลสถานภาพครอบครัวพบว่า เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่นาน และส่วนใหญ่จะมีครอบครัวอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงาน จึงอาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่ซึ่งทั้งอายุและอายุงานที่มากขึ้นนั้น ให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าในการรับราชการน้อยกว่า การสร้างครอบครัวให้มีความสุขหรือเลือกคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของการดำรงชีวิตมากกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ดังนั้น เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจึงเลือกการทำงานที่สามารถทำให้การดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัวมีความสุขที่สุดโดยการทำงานให้อยู่ใกล้กับครอบครัวแม้ว่าโอกาสความก้าวหน้าในการรับราชการจะน้อยกว่าก็ตาม

เมื่อเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารซึ่งส่วนใหญ่จะมีอายุมากและมีอายุงานมากเลือกที่จะใช้ชีวิตที่เรียบง่ายกับครอบครัวจึงอาจจะไม่รู้สึกกระตือรือร้นต่อความรับผิดชอบงาน การยอมรับจากสังคม และการเลื่อนยศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยที่มีจำนวนมากอาทิในส่วนของ Motivator Factors ของ Herzberg (1966 อ้างถึงใน อำนวย แสงสว่าง, 2545) ที่กล่าวว่าปัจจัยในข้างต้นเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

สาเหตุที่ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามทฤษฎีของ Herzberg ในส่วนของ Motivator Factors ในด้านความรับผิดชอบงาน การยอมรับจากสังคม และการเลื่อนยศ นั้นอาจจะเป็นไปได้ว่า เจ้าหน้าที่

ที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่ของกรมข่าวทหารบก ไม่อยากทำงานในพื้นที่ห่างไกลครอบครัว เนื่องจาก การได้อยู่ใกล้ครอบครัวจะสามารถสนองตอบความต้องการทางสรีระและความมั่นคงปลอดภัย ของตนเองและครอบครัวมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) (อำนาจ แสงสว่าง, 2545) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีลำดับความต้องการ 5 ประการ คือ ความต้องการทางสรีระ (Physical Needs) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Physical Needs) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ความต้องการทางด้าน การยอมรับนับถือ (Esteem Needs) และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Actualization Needs) ความต้องการในลำดับขั้นที่สูงๆ นั้น หากไม่ทำให้ครอบครัวลำบากมากขึ้นก็จะพยายามทำ ให้เกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของตน และหากความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นทำให้ครอบครัว และตนเองต้องลำบากมากขึ้นก็จะหลีกเลี่ยงที่จะปฏิบัติ

เนื่องจากกองทัพกมิระเบียบที่เคร่งครัดเกี่ยวกับการเลื่อนยศ สำหรับนายทหาร ประทวนเป็นนายทหารสัญญาบัตรต้องทำการสอบแข่งขันเป็นส่วนรวม ซึ่งเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร เหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีศักยภาพในการสอบแข่งขันน้อยกว่ากำลังพลอื่นๆ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ ปฏิบัติการเป็นเวลานานและไม่มีเวลาในการเตรียมตัวในการสอบแข่งขัน จึงไม่ต้องการที่จะสอบแข่งขันเพื่อเลื่อนฐานะอีก และไม่คาดหวังที่จะมียศสูงขึ้น ดังนั้นจึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวไม่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่ที่สังกัดในกรมข่าวทหารบก

ในส่วนของการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานนั้น เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจะได้รับการยอมรับในวงจำกัด เนื่องจากเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารเหล่านี้ มักจะไม่ได้เดินทางเข้ามาร่วมกิจกรรมกับกำลังพลส่วนใหญ่ในกรมข่าวทหารบกมากนักทำให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไม่รู้จัก ดังนั้น เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยกระตุ้นดังกล่าวน้อย

2) การจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร อธิบายได้ว่า ปัจจัยกระตุ้นของหน่วยเหนือที่มีอยู่ได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน การยอมรับจากสังคม โอกาส ความก้าวหน้าในงาน การส่งเสริมให้ได้รับความสำเร็จจากงาน และการเลื่อนยศ ที่มีอยู่ไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) ที่จะเป็นแรงขับ (Drives) ให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ตามที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) จะเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกภายในของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแรงจูงใจดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ทำให้คนมีความตั้งใจในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยกระตุ้นในข้างต้นก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ที่ดี ดังนั้นหากผู้

บริหารองค์การหรือผู้บังคับบัญชาจึงควรนำปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) อาทิ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน การยอมรับจากสังคม โอกาสความก้าวหน้าในงาน การส่งเสริมให้ได้รับความสำเร็จจากงาน และการเลื่อนยศ มาใช้ในการบริหารงานในองค์การอย่างเหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วก็จะอาจทำให้เกิดเป็นแรงขับ (Drives) ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) และทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความมุ่งมั่นในการทำงานได้ ตามที่ Bovee and others (1993 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2543) ได้กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นอิทธิพลภายในบุคคลซึ่งเป็นแรงขับ (Drives) ให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานและเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้คนเกิดความคิดริเริ่ม มีการควบคุมรักษาพฤติกรรมและการกระทำ การจูงใจ (Motivation) ที่เกิดขึ้นจะเป็นผลที่สืบเนื่องมาจากแรงขับ (Drives) หรือแรงกระตุ้นที่เรียกว่า แรงจูงใจ (Motives) ซึ่งมีความสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) หากความต้องการของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเป็นแรงขับ (Drives) ให้ไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

4.5.2 การศึกษาการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ของ Herzberg มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร พบว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ที่มีอยู่ทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ปัจจัยสุขอนามัยที่มีอิทธิพลกับความพึงพอใจในงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ นโยบายของหน่วย รางวัลทางสังคม สถานภาพของงาน ความมั่นคงในอาชีพ อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารเกิดจากนโยบายของกองทัพภาคด้านสวัสดิการของกำลังพลที่มีความเท่าเทียมกันในทุกๆ ระดับ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายเกี่ยวกับบำเหน็จ/บำนาญ การประกันชีวิต โครงการเงินกู้ในรูปแบบต่างๆ สิทธิในการเบิกค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาลของครอบครัว อัตราเงินเดือน และเบี้ยเลี้ยงของกำลังพลที่ปฏิบัติงานราชการสนาม อาทิ การปฏิบัติงานราชการสนามบริเวณแนวชายแดน การปฏิบัติงานในการป้องกันการค้าความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นต้น

ในส่วนของรางวัลทางสังคม สถานภาพของงานและความมั่นคงในอาชีพ ก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี

ของ Herzberg (1966 อ้างถึงใน อำนวย แสงสว่าง, 2545) แสดงให้เห็นว่ากรมข่าวทหารบกมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมที่ทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานคือ ผู้บังคับบัญชาและข้อมูลป้อนกลับสาเหตุที่เป็นเช่นนั้น อาจจะเป็นเนื่องจากผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวหากนำไปแจ้งให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารทราบก็ถือว่าเป็นข้อมูลป้อนกลับด้วย จากการตรวจสอบด้วยการสังเกตเกี่ยวกับการชี้แจงข้อมูลป้อนกลับของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารส่วนใหญ่ ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับการให้ข้อมูลป้อนกลับในทางบวกที่เป็นประโยชน์ในการบริหารงาน และยังไม่ให้ความสำคัญน้อยต่อการแจ้งข้อมูลป้อนกลับให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารรับทราบ ดังนั้นการให้ข้อมูลป้อนกลับของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จึงไม่เป็นไปตามหลักวิชาการ และไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎี Goal-Setting (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) กล่าวว่า ผู้บริหารจะให้เป้าหมายและให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับความก้าวหน้าและผลงานของพนักงาน ในการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะงานในการรวบรวมข่าวสารนั้นเป็นงานที่ยากและถือว่าเป็นตัวกระตุ้นที่ดี จะสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานได้ โดยไม่ต้องมีการควบคุมโดยตรง ในทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของงาน (Goal-Setting) มองว่าพนักงานมีเหตุผลในการที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนเอง โดยจะทำงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น เป้าหมาย (Goal) จะมีผลต่อความกระตือรือร้นของพนักงานจะกระทำได้สองแนวทางคือ การเพิ่มความพยายามของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร และชี้แนะแนวทางของความพยายามนั้น

4.5.3 ศึกษาอิทธิพลและความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความตั้งใจในการปฏิบัติงานข่าว (Intention to Perform) กับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

จากการศึกษาพบว่าทักษะ (Skills) การปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะ (Skills) การปฏิบัติงานด้านการข่าว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวคือความตั้งใจในการปฏิบัติงาน (Intention to Perform) ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ทราบว่าความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความตั้งใจขณะปฏิบัติภารกิจ ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง และ ความตั้งใจหลังปฏิบัติภารกิจ อธิบายได้ว่า งานด้าน

การข่าวมีลักษณะงานในรูปแบบหลากหลายและไม่แน่นอน เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจะต้องปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่อ่อนตัวตามสถานการณ์ ดังนั้นการที่เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในระหว่างปฏิบัติงานจะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดได้ดีกว่า หากเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน (Intention to Perform) แล้วจะทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบและช่างสังเกตอยู่เสมอ สามารถตรวจสอบถึงความผิดปกติของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ดีกว่า ซึ่งจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานที่มีความปลอดภัยด้วย

ส่วนความความตั้งใจจะรับคำสั่งที่มีอิทธิพลต่อทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าว นั้นอาจจะเป็นไปได้ว่า การสั่งการของผู้บังคับบัญชาสำหรับงานด้านการข่าวนอกจากจะให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความเข้าใจภารกิจแล้วยังเป็นการให้แนวทางในการปฏิบัติให้สามารถวางแผนการทำงานได้ง่าย สามารถปฏิบัติงานให้เกิดความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น รวมทั้งงานด้านการข่าวเป็นลักษณะงานที่ยาก การที่เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความเข้าใจภารกิจที่ได้รับมอบจะทำให้สามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างละเอียดรอบคอบ สามารถจัดลำดับความสำคัญว่าควรดำเนินการสิ่งใดก่อน และบริหารการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้หากวางแผนงานดีแล้วก็จะทำให้การรวบรวมข่าวสารมีโอกาสที่สำเร็จมากขึ้น

สำหรับความตั้งใจภายหลังที่ปฏิบัติงานเสร็จแล้วจะหมายถึง การนำผลการปฏิบัติที่ผ่านมาทำการวิเคราะห์ถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของงานเพื่อนำมาประเมินข้อบกพร่องและข้อเด่นในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านการประเมินและเก็บไว้ในฐานข้อมูลขององค์กรแล้ว จะกลายเป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ในองค์กรที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Dobbis (2000) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการในสถานที่ทำงานของพนักงานในองค์กร จะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้้องค์กรสามารถดำรงการแข่งขันทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องเพิ่มแหล่งความรู้ให้มากขึ้น ทั้งความรู้ที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ และความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานนั้นๆ

ความตั้งใจหลังการปฏิบัติงาน จะเป็นพื้นฐานขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลจากการศึกษานี้สอดคล้องกับการกล่าวถึงการจัดการความรู้ในคู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) ว่าในยุคที่มีการแข่งขัน และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่วนราชการต้องสร้างให้ข้าราชการในส่วนราชการมีความรู้เข้มแข็ง และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยผลักดันส่วนราชการให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของชาติโดยในขั้นตอนของการแปลงแผนการปฏิบัติราชการสู่การปฏิบัติจริงมีองค์ประกอบหลายประการที่จะช่วยผลักดันสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้แก่

1. การปรับโครงสร้างองค์การพื้นฐานเพื่อรองรับบุคลากรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้สะดวก เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น
2. การปรับขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็ว และกระชับมากขึ้น เพื่อเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกยิ่งขึ้น
3. การพัฒนาคนให้มีขีดความสามารถ มีระบบการยกย่องชมเชย และการให้รางวัลที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ และมีวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุก และวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์การ
4. ปรับกฎระเบียบ และกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์การต้องดำเนินการทั้ง 3 ระดับ คือ 1) การจัดการความรู้ในองค์การ 2) การจัดการความรู้ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน 3) การจัดการความรู้ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นการนำข้อมูลมาประมวลเข้าสู่ระบบสารสนเทศ และเป็นการจัดการความรู้สมัยใหม่ในยุคของสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society)

โดยสรุปจากการศึกษา ความตั้งใจจะมีอิทธิพลต่อทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าว ในขณะที่ความพึงพอใจในงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าว ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ซึ่ง ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการศึกษาพบว่า ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สังกัดกรมข่าวทหารบกส่วนใหญ่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก จากผลการศึกษาที่พบว่าความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวในข้างต้นนั้น สอดคล้องกับคำกล่าวของ Searle (1983) ว่าความตั้งใจเป็นต้นเหตุของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นสถานะชั่วคราว ที่ทำให้คนมีการแสดงออกซึ่งเป็นกระบวนการของความตั้งใจที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างจิตใจและวิถีการดำเนินชีวิตในสังคม ดังนั้นการแสดงออกของมนุษย์จึงประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ความตั้งใจและการปฏิบัติ

องค์ประกอบของความตั้งใจคือ สภาวะเกือบทั้งหมดทางจิตใจที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจที่จะแสดงออกอย่างเหมาะสม ความตั้งใจจะมีการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติด้วยตัวของมันเอง แต่หากเป็นการปฏิบัติที่ไม่ได้ทำอยู่เป็นประจำ ก็ไม่สามารถกำหนดคุณสมบัติสิ่งที่จะเกิดขึ้นก่อนความตั้งใจได้ ความตั้งใจของการปฏิบัติจึงไม่มีรูปแบบที่จะพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ แต่เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติโดยการพิจารณาเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำของแต่ละบุคคล พื้นฐานของความตั้งใจคือคุณสมบัติที่มีความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความพึงพอใจที่สามารถจะเกิดขึ้นได้จากการแสดงออก

จากการศึกษาและสัมภาษณ์เกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจากผู้เชี่ยวชาญในงานด้านการรวบรวมข่าวสารด้วยบุคคล จำนวน 3 นาย ได้แก่ พันเอก จริญญา เพียร แก้วพ่วง อาจารย์โรงเรียนข่าวทหารบก พันเอกปิยวัฒน์ นาควานิชย์ ผู้บังคับหน่วยข่าวกรองทางทหารประจำกองทัพอากาศที่ 4 หน่วยข่าวกรองทางทหาร และพันโทวรสิทธิ์ เอี่ยมเอาพาร อาจารย์โรงเรียนข่าวทหารบก สรุปว่าทักษะในการรวบรวมข่าวสารมี 5 ด้าน คือ ทักษะในการรวบรวมข่าวสาร ทักษะในการรักษาความปลอดภัย ทักษะในการจัดหาและใช้ตัวแทน และทักษะการใช้ความคิดจากการศึกษาที่พบว่า ทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ที่เป็นเช่นนั้นอาจจะเนื่องจากลักษณะงานของการรวบรวมข่าวสารถึงแม้จะมีความยากและเสี่ยงอันตรายมาก แต่ก็ไม่มีระบบของการประเมินผลและการกำหนดมาตรฐานของงานที่ชัดเจน ทำให้การประเมินของผู้บังคับบัญชากระทำได้เพียงการสังเกตและสำรวจปริมาณงานที่เคยปฏิบัติในอดีตที่ผ่านมาว่ามีความน่าเชื่อถือได้เพียงใด

การพิจารณาทักษะแต่ละด้านในการปฏิบัติงานด้านการข่าวพบว่าทักษะการรวบรวมข่าวสารและทักษะการใช้ความคิดนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารนั้นไม่สะดวกที่จะทำการรวบรวมข่าวสารด้วยตนเองเนื่องจากปัจจัยของพื้นที่ในความรับผิดชอบ เวลาในการรายงานข่าวสารและทรัพยากรที่มีอยู่ จึงต้องใช้ตัวแทนในการรวบรวมข่าวสารเพื่อชดเชยกับข้อจำกัดที่เกิดขึ้น ดังนั้นจึงทำให้ทักษะในการจัดหาและใช้ตัวแทนในการรวบรวมข่าวสารอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ทักษะในการใช้ความคิด (Skill of Thinking) ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่อยู่ในระดับปานกลางนั้นอาจจะเกิดจากวัฒนธรรมองค์กรของกองทัพบกไม่ให้ความสำคัญกับทหารที่มีชั้นยศน้อย เป็นเหตุให้เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารสามารถใช้ความคิดในการทำงานได้อย่างเสรี โดยมีวัฒนธรรมองค์กรว่ากำลังพลที่มีชั้นยศน้อยกว่าต้องเชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด เมื่อเป็นเวลานานก็จะมีผลให้กำลังพลชั้นผู้น้อยที่ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา

สำหรับทักษะในการรักษาความปลอดภัยนั้นเป็นภารกิจพื้นฐานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร (รร.สช.ทบ.สบส, 2536) ที่จะต้องปฏิบัติด้วยความเคร่งครัดและเข้มงวด เพราะมีผลต่อความอันตรายจนอาจเสียชีวิตได้หากละเลยทักษะในการรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจึงให้ความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมากจนกลายเป็นประสพการณ์ที่สะสมเป็นทักษะในเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารของแต่ละคน

สำหรับทักษะในการจัดหาและตัวแทน ด้วยเหตุที่เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีพื้นที่ในความรับผิดชอบกว้างขวางมาก ดังนั้นการรวบรวมข่าวสารให้มีประสิทธิภาพ จึงต้องจัดหาตัวแทนรวบรวมข่าวสาร (Agent) ที่หลากหลายอาชีพและสามารถเข้าถึงเป้าหมายจึงจะสามารถรวบรวมข่าวสารได้ตามความต้องการและมีความปลอดภัยมากที่สุด หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการรวบรวมข่าวสาร หน่วยเหนือจะต้องสนับสนุนยุทธโรปกรณ์ที่ทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร อาทิ เครื่องมือเฝ้าตรวจควบคุมระยะไกล (Remote Control) การสนับสนุนอุปกรณ์และเครื่องมือในการอำพรางสถานะ การให้อำนาจในการปฏิบัติอย่างเพียงพอที่สามารถประสานของความร่วมมือไปยังองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการข่าว เป็นต้น รวมทั้งการฝึกให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความสามารถพิเศษในด้านการปลอมตัว การอำพรางสถานะ งบประมาณในการพบปะตัวแทน (Agent) อย่างพอเพียงในการรวบรวมข่าวสารที่ สิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีศักยภาพในการทำงานมากขึ้น สามารถรู้เท่าทันความสลับซับซ้อนของภัยคุกคามที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปอย่างรวดเร็ว (สุรชาติ บำรุงสุข, 2546)

ในขณะที่ระบบการพิจารณาความดีความชอบของกองทัพกที่เป็นอยู่ในปัจจุบันถึงแม้ว่าจะเป็นระบบที่ดีที่ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ได้พิจารณาให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาก็เป็นระบบการให้รางวัลที่ให้อำนาจผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก ซึ่งหากมีมาตรการในการพิจารณาให้เกิดความยุติธรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารเกิดความเชื่อมั่นว่า จะมีความก้าวหน้าในการรับราชการ หากมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็มีผลทำให้ผลของการปฏิบัติงานเป็นการจูงใจที่สามารถกระตุ้น

ความตั้งใจในการปฏิบัติงานได้ซึ่งจากการศึกษาของ Garfinkle (2005) พบว่าการกระทำงานทุกอย่างเริ่มจากความคิดที่เกิดจากความตั้งใจที่จะกระทำ ถึงแม้จะไม่ประกันความสำเร็จของงาน แต่จะทำให้มนุษย์มีความพยายามทำงานอย่างเต็มที่ โดยไม่ล้มเลิกการทำงานก่อนที่งานจะประสบความสำเร็จ ดังนั้น พลังของความตั้งใจจะช่วยคนให้ทำงานจนประสบความสำเร็จ เนื่องจากความตั้งใจจะทำให้คนมีความสามารถอย่างยิ่งใหญ่

นอกจากนั้นแล้วหน่วยควรให้ความสำคัญกับการบริหารการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้กระจายไปสู่กำลังพลที่ปฏิบัติงานด้านการข่าวอย่างทั่วถึง ถึงแม้จะมีกำลังพลที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมีความรู้จากการปฏิบัติงานแต่ก็เป็นการสร้างความรู้อย่างไม่เป็นทางการและไม่มีทิศทางที่ชัดเจน รวมทั้งไม่มีโอกาสที่จะนำไปถ่ายทอดให้กับกำลังพลอื่นได้รับทราบองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้ เมื่อกำลังพลเหล่านี้ได้รับการบรรจุหมุนเวียนในตำแหน่งอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข่าวสารความรู้ประสบการณ์ที่สะสมมาก็จะสูญหายไป คนใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ก็เริ่มเข้ามาศึกษาใหม่อย่างไม่มีที่สิ้นสุดซึ่งความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานดัง

กล่าว หากนำมาปฏิบัติและพิจารณาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องก็จะกลายเป็นทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Dobbs (2000) ว่าการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการในสถานที่ทำงานของพนักงาน จะเป็นการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่องขององค์กรให้สามารถดำรงการแข่งขันทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ดังนั้น องค์กรต้องเพิ่มแหล่งความรู้ให้มากขึ้นทั้งความรู้ที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานนั้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการตั้งใจ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติกับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร รวมถึงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆในข้างต้นที่มีต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวด้วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีข้อมูลจากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จำนวน 70 ชุด และแบบสอบถามจากผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร จำนวน 70 ชุด รวมทั้งสิ้น 140 ชุด และเมื่อเก็บแบบสอบถามแล้วได้คัดเลือกแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารและผู้บังคับบัญชาที่มีความสมบูรณ์ประเภทละ 59 ชุดรวมทั้งสิ้น 118 ชุด เป็นแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1) แบบสอบถามเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป จำนวน 6 ข้อ 2) การตั้งใจรวมความพึงพอใจจากการตั้งใจในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยและความพึงพอใจในงานจากปัจจัยสุขอนามัย จำนวน 52 ข้อ 3) การตั้งใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นและความพึงพอใจในงานจากปัจจัยกระตุ้นจำนวน 47 ข้อ

2) แบบสอบถามผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ประกอบด้วย 2 ส่วน คือเกี่ยวกับความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 22 ข้อ และเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวในการปฏิบัติงานจำนวน 28 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้วิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ระหว่างการจ้าง ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจการปฏิบัติงานกับทักษะในการรวบรวมข่าวสารของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจ้าง กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร สรุปว่าการจ้างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญ .01 เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดจากการจ้างสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็นคือ

5.1.1.1 ความพึงพอใจในงานที่เกิดจากการจ้างในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้น พบว่า ปัจจัยกระตุ้นสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 95.6 ตัวแปรที่มีสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด ลำดับต่อมาคือโอกาสความก้าวหน้าในงาน และสุดท้ายคือการส่งเสริมเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารสามารถทำงานให้สำเร็จได้ ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบงาน การยอมรับจากสังคม การเลื่อนยศ

5.1.1.2 ความพึงพอใจในงานที่เกิดจากการจ้างในส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัย พบว่าการจ้างสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยรวมได้ร้อยละ 95.7 นโยบายในการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด ลำดับต่อมาคือรางวัลทางสังคม สถานภาพของงาน และลำดับสุดท้าย ความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานคือการบังคับบัญชา

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงานกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร พบว่า $r =$

ความตั้งใจการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวสรุป คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกับพยากรณ์ทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวโดยรวมได้ร้อยละ 72.7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ความตั้งใจในขณะปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความตั้งใจในการทำงานขณะรับคำสั่ง และสุดท้ายคือ ความตั้งใจในการทำงานหลังการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าว ปัจจัยความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ไม่มีอิทธิพลต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ความตั้งใจก่อนรับภารกิจความตั้งใจก่อนปฏิบัติภารกิจ

5.1.2 ผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าการจูงใจในส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในระดับค่อนข้างมาก ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 95.6 ตัวแปรที่มีสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุดรองลงมาคือ โอกาสความก้าวหน้าในงาน และลำดับสุดท้ายการส่งเสริมให้สำเร็จจากงาน ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบงาน การยอมรับจากสังคม การเลื่อนยศ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าการจูงใจของกองทัพกใน ส่วนที่เป็นปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg ที่เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารได้รับจากกองทัพกนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าการจูงใจของกองทัพกใน ส่วนที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg ที่มีต่อเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยรวมได้ร้อยละ 95.7 ตัวแปรที่มีสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ นโยบายในการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด รองลงมาคือ รางวัลทางสังคม สถานภาพของงาน และลำดับสุดท้าย ความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานคือ การบังคับบัญชา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานและตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการข่าวมีอิทธิพลและความสัมพันธ์ทางบวกกับทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยความตั้งใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีระดับการพยากรณ์ที่ร้อยละ 72.7 ซึ่งความตั้งใจขณะปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวมากที่สุด ความตั้งใจขณะปฏิบัติงานรองลงมาคือ ความตั้งใจขณะรับคำสั่ง และสุดท้ายคือ ความตั้งใจหลังการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าว ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยประสบกับข้อจำกัดหลายประการ สรุปดังนี้

5.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ เกี่ยวกับหน่วยงานด้านการข่าวมักจะมีความยากลำบาก เนื่องจากหน่วยงานที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการข่าวจริงในพื้นที่ต่างๆ ของประเทศไทย เอกสารหลายประเภทที่มีชั้นความลับ ทำให้เกิดความยากลำบากในการเก็บรวบรวมข้อมูล หากการศึกษาวิจัยดำเนินการในหน่วยงานอื่นที่มีความสะดวกต่อการเก็บข้อมูลก็อาจทำให้การศึกษาวิจัยได้ข้อมูลในการอ้างอิงและประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไปได้

5.2.2 พื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารกระจายอยู่ทั่วประเทศ การเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง มีหลายพื้นที่ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถที่จะดำเนินการด้วยตัวเองได้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและอันตรายที่เกิดจากความไม่ปลอดภัยในพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ ในจังหวัดตามแนวชายภาคใต้

5.2.3 การจัดสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับการวัดความตั้งใจในการปฏิบัติงานและทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร เป็นการประเมินโดยขอให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารเป็นผู้ประเมิน ซึ่งถือว่ามีความแม่นยำแต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในหน่วยข่าวที่มีข้อมูลชั้นความลับจึงเป็นข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิเพื่อตรวจสอบผลงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารว่าคนที่ถูกประเมินว่ามีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงานเท่าใดซึ่งจะทำให้การวิจัยมีความถูกต้องมากขึ้นและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้ดียิ่งขึ้น

5.3 การประยุกต์ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอให้กับหน่วยงานการข่าวของกองทัพบก หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารปฏิบัติงานด้านการข่าวนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านการข่าวให้ดียิ่งขึ้นต่อไปดังนี้

5.3.1 หน่วยควรมีกระบวนการในการคัดสรรเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร เพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ความตั้งใจเป็นสิ่งสร้างจากแรงจูงใจภายนอกได้ยาก ดังนั้นหากสามารถคัดสรรเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่มีความตั้งใจแล้ว หน่วยสามารถที่จะสร้างระบบในการพัฒนากำลังพล ให้มีความเชี่ยวชาญในการรวบรวมข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.2 งานด้านการข่าวจะมีลักษณะงานที่เป็นปัจจัยกระตุ้นกำลังพลที่ดี ดังนั้นหากได้รับสนับสนุนที่เหมาะสม อาทิ การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ง่าย

5.3.3 หากหน่วยมีการประเมินผลงานที่ชัดเจนและนำผลงาน ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมาใช้เป็นกรอบในการพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม ก็อาจจะผลงานเป็นปัจจัยจูงใจให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่

5.3.4 เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารจะเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในวงที่จำกัด หากหน่วยงานต้นสังกัด มีการประเมินผลงานเพื่อคัดเลือกเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารดีเด่นประจำปี และติดรายชื่อในบอร์ดทำเนียบผู้ปฏิบัติงานดีเด่น ก็อาจจะทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารได้รับการยอมรับที่มากขึ้นและอาจเป็นสิ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารมีความตั้งใจทำงานเพื่อให้ได้เป็นผู้หนึ่งที่จะอยู่ในทำเนียบดังกล่าว โดยที่มีได้มุ่งหวังรางวัลอื่นๆ ก็ได้

5.3.5 หน่วยควรสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานหลังการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากจะเกิดการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ ด้วยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร (Learning Organization) นอกจากนั้นควรมีการแจ้งข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารได้ทราบถึงผลงานที่ผ่านมาว่าข้อบกพร่องใดบ้างที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติงานในครั้งนั้นดียิ่งขึ้น และหากสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาบริหารจัดการอย่างเหมาะสมจะทำให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารอื่นๆ ของหน่วยสามารถใช้ความรู้ดังกล่าวได้ดียิ่งขึ้น

5.3.6 งานวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ซึ่งลักษณะในการรวบรวมข่าวสารด้วยบุคคลไม่ว่าเป็นงานในหน่วยงานใด ก็จะมีหลักการปฏิบัติที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันดังนั้นจึงสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้ในหลายองค์การ อาทิ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ (สขช.) กองบัญชาการตำรวจสันติ

บาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมข้าวทหารกองบัญชาการทหารสูงสุด ศูนย์รักษาความปลอดภัยกองบัญชาการทหารสูงสุด (ศรภ.บก.ทหารสูงสุด) กรมข้าวทหารบก กรมข้าวทหารเรือ กรมทหารทหารอากาศ หน่วยข่าวกรองทางทหาร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ด้านการข่าวในทุกระดับทั้งในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานทางยุทธศาสตร์และหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานในทางยุทธวิธี (ในพื้นที่ปฏิบัติการ)

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางมากขึ้นผู้วิจัยขอเสนอความคิดเห็นเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.4.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ควรจะเลือกองค์การที่มีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลหรือให้พนักงานพร้อมให้ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้มีความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการศึกษาวิจัย นอกจากนั้น ควรพิจารณาว่าหากกลุ่มตัวอย่างกระจายอยู่ในพื้นที่กว้างใหญ่มากควรมีเวลาและงบประมาณที่เพียงพอต่อการเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูล

5.4.2 ควรศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร โดยมุ่งเน้นปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ได้แก่ อายุ การรับรู้ เป้าหมายการดำเนินชีวิต รายได้ การศึกษา บุคลิกภาพ ภูมิหลังทัศนคติ เป็นต้น และวัฒนธรรมองค์การว่ามีความเกี่ยวกับความตั้งใจมากน้อยเพียงใด การกำหนดเครื่องมือในการวัดสถานภาพส่วนบุคคลดังกล่าว ควรจะใช้คำถามเปิด เพื่อจะสามารถวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรต่อความตั้งใจได้ง่ายขึ้น เนื่องจากจะทำให้องค์การใช้ประโยชน์ในการกำหนดมาตรการเพื่อให้กำลังพลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานขององค์การได้ง่ายมากขึ้น

5.4.3 การประเมินทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารด้วยเครื่องมือที่สร้างขึ้น เมื่อได้ข้อมูลในขั้นต้นแล้วควรนำมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหล่านั้นด้วย เพื่อให้ตรวจสอบความเป็นไปได้และความเป็นเหตุเป็นผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารว่าคนที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานดีน่าจะมีผลงานที่ดีกว่า ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นต่อผลของการวิจัยและอาจจะนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

รายการอ้างอิง

- กรมข้าวทหารบก. (2532). **นโยบายกรมข้าวทหารบก. กองแผนและฝึก กรมข้าวทหารบก. (เอกสารที่ไม่ได้พิมพ์เผยแพร่)**
- กิตติ รัตนฉายา. (2544). **รัฐธรรมนูญกับทหาร. กรุงเทพฯ: กรมยุทธศึกษาทหารบก. (อนุสรณ์นิทรรศการวารสารเสนาริปีค์ครบรอบ 50 ปี).**
- กั้วล เทียนกัณฑ์เทศน์. (2538). **มนุษย์ศาสตร์อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต**
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). **สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). **การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ชวลิต ขงใจยุทธ. (2545). **การเปลี่ยนแปลงบทบาทของทหาร. เสนาริปีค์. 51 (1): 12-13.**
- ชูศักดิ์ จงชนพิพัฒน์. (2547). **ร้อยเปลี่ยนพันแปลง. MBA. 5(53): 134-137**
- จารุวรรณ นิพพานนท์ และคนอื่นๆ. (2549). **การสุศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพในงานสาธารณสุข [On-line]. Available: <http://vdo.kku.ac.th/mediacenter/mediacenter-uploads /libs/ html/1031/lesson1.html>**
- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2543). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตำรวจสันติบาล. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- ดารณี พาลดสุข. (2528). **ทฤษฎีการจูงใจ (Theory of Persuasion). กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์.**
- ปราณี रामสูต. (2542). **จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏนครชน.**
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.**
- ประกาศ พันธุภรณ์ยงค์. (2544). **รัฐธรรมนูญกับทหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมยุทธศึกษาทหารบก. (อนุสรณ์นิทรรศการวารสารเสนาริปีค์ครบรอบ 50 ปี).**
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). **คุณภาพชีวิตการทำงาน (Productivity World). [On-line]. Available: http://www.demingnet.com/article/ftpi_magazine/product/qwl.htm**
- พิชัย นิลทองคำ. (2540). **กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพฯ: อทิตยา มิลเลนเนียม จำกัด.**
- พวงเพ็ชร วัชรอยู่. (2537). **แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.**
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2542). **คู่มือการเขียนวิทยานิพนธ์. นครราชสีมา: อุบลยงสวัสดิ์ออฟเซท.**

- มนตรีศักดิ์ บุญคง. (2544). **รัฐธรรมนูญกับทหาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมยุทธศึกษาทหารบก (อนุสรณ์นิตรรศการวารสารเสนาธิปไตยครบรอบ 50 ปี).
- ยุทธศักดิ์ ศศิประภา. (2544). **รัฐธรรมนูญกับทหาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมยุทธศึกษาทหารบก (อนุสรณ์นิตรรศการวารสารเสนาธิปไตยครบรอบ 50 ปี).
- วลิต โรจนภักดี. (2546). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รร.สช.ทบ.สบส. (2536). **นส.30-5 (การข่าวกรองการรบ)**. กรุงเทพฯ: กรมยุทธศึกษาทหารบก
- รร.ขว.ทบ. (2530). **แนวสอนวิชาการรวบรวมพิเศษ**. (เอกสารที่ไม่ได้พิมพ์เผยแพร่).
- สุรศักดิ์ พุทธสุวรรณ. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายทหารชั้นประทวนกองบัญชาการช่วยรบที่ 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (บริหารธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: ฟ็องฟ้าพริ้นติ้ง.
- สุชาติ บำรุงสุข. (2541). **สงคราม : จากยุคบุกพาลสู่ศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: วิถีทรรศน์.
- สุชาติ บำรุงสุข. (2546). **สงครามกระบวนทัศน์ความมั่นคงไทยในโลกที่เปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพฯ: อนิเมทพริ้นท์แอนด์ ดีไซน์.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2545). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์.
- สมบัติ คุณยศยิ่ง. (2545). **ปัญหาข้ามชาติและปัญหาภูมิภาค: ภัยคุกคามความมั่นคงของสหรัฐฯในศตวรรษที่ 21**. **เสนาธิปไตย**. 51(1): 22-29.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). **การส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) [ออนไลน์]**. ไปได้จาก: [http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4 & content_id=147](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=147)
- ส่วนสงครามพิเศษ รร.สช.สบส. (2545). **บทวิเคราะห์การก่อการร้ายในสหรัฐอเมริกา**. **เสนาธิปไตย**. 51(1): 14-21.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior)**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเทกซ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2543). **รู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจการบริหารรัฐกิจ**. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2545). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรวิพัฒน์.
- Ajzen, I. (1991). **The theory of planned behavior**. Organizational behavior and human decision process. massachusetts : Academic press.
- Bassy, M. (2002). **Motivation and work** [On-line]. Available: <http://www.ep.liu.se/exjobb/eki/2002/fek/009/>
- Boyd, R. D., Apps, J. W. and Associates. (1980). **Redefining the discipline of adult education**. Quoted in Knowles, S. M, Holton III, E. F, Swanson, R. A. (1998). **The adult learner**. Texas: Gulf Publishing Company.
- Bratman, M. E. (2003). **What is intention**. [On-line]. Available: www.isys.ucl.ac.be/staff/Stephane/ARTICLE/SEKE04.PDF
- Boozin and others (1991). **Psychology Today An Introduction**. อ้างถึงใน ปรานี รามสูต. (2542). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏนครชน.
- CIA. (2002). **CIA Factbook on Intelligence** [On-line]. Available: [www.cia.gov/CIA_Factbook on Intelligence 2002.htm](http://www.cia.gov/CIA_Factbook_on_Intelligence_2002.htm)
- Edwin, A. L. and Gray, P. L. (1984). **Goal setting: A motivational technique that works**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hebb, D. O. (1972). **Textbook of Psychology**. (3rd ed). Philadelphia-London-Toronto,W.B.: Saunders.
- Dulles, A. (1985). **The Craft of Intelligence**. Harper & Row [On-line]. Available: [www. Infography. Com/ content/ 573218937298.html](http://www.infography.com/content/573218937298.html)
- Das, H. (2003). **Performance Management**. PH Series in human resource management. Toronto:Pearson Education.
- Dobbs, K. (2000). **Simple Moments of Learning** [On-line]. Available: <http://www.cete.org/acve/docs/pab00019.pdf>
- Enriquez, J. (2001). **As The Future Catches You**. (2nd ed). USA: Crown Business.
- Garfinkle, J. (2005). **Dream Job Coaching** [On-line]. Available: [http:// www. dreamjob coaching. com/articles/power-of-intention.html](http://www.dreamjobcoaching.com/articles/power-of-intention.html)
- Herzberg, F., Mausnee, B. and Synderman, B. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons, Inc.

- Herzberg, F., (1966). **Work and Nature of Man**. อ้างถึงใน อำนวย แสงสว่าง. (2545). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรภาพิพัฒนา.
- Katz, R. L. (1974). **Skill of an effective administrator**. Quoted in Robbins, S. P. (2003). **Organizational behavior**. (5th ed). New Jersey: Pearson Education
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. (10th ed). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- James, R. J. and James, K. H. (2003). **Race effects on Employee Engagement and Turnover Intention**. [On-line]. Available: <http://cobacourses.creighton.edu/MAM/2004/papers/JonesOBPROC115.doc>
- Mazhar, U. (2004). **Intention** [On-line]. Available: <http://www.crescentlife.com/evolving%20self/intention.htm>
- McClelland, D. C. (1961). **The Achieving Society**. อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior)**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเทกซ์.
- McGregor, D. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York: McGraw-Hill.
- Pigors, P. and Mayers, C. A. (1973). **Personal Administration**. (7th ed). Newyork: Macgraw – Hill.
- Robbins, S. P. (2003). **Organizational behavior**. (5th ed). New Jersey: Pearson Education.
- Searle, J. (1983). **Intentionality: An Essay in the Philosophy of Mind**. New York, Cambridge:University Press.
- Skinner, B. F. (1974). **About Behaviourism**. อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior)**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเทกซ์.
- Walton, R. E. (1973). Criteria for Quality of Working Life. Stone Management Review. 15 September 1973: 12-16.**
- Vroom, V. H. (1964). **Work and Motivation**. New York: Wiley.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าว
ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร กรมข่าวทหารบก

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากท่านซึ่ง เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารที่เป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานข่าวของ ขว.ทบ. จึงขอให้ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจและทักษะของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร ที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านแต่ละนายตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานข่าวของกองทัพบก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป แบบสอบถามมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับการความตั้งใจการทำงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารแต่ละนาย

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารแต่ละนาย

จึงเรียนมาเพื่อกรุณาพิจารณาคำเนินการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นเคย จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ลำดับที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

สำหรับผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร
กรมข่าวทหารบก

โปรดเขียนเครื่องหมายX ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการแสดงออก
ของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในความควบคุมของท่านแต่ละนาย ทุกๆนาย

ตอนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

หัวข้อ	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การแสดงออกของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารต่อท่าน ก่อนรับภารกิจ					
1. ชอบศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
2. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
3. เป็นผู้ที่มิระเบียบวินัยดี					
4. ชอบติดตามข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ					
5. มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ					
6. ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในการทำงาน					
7. ไม่เกียจหรือปฏิเสธงานที่มอบหมายให้					
8. ทำงานไม่คั่งค้าง					
9. ชอบอาสาที่จะทำงานอยู่เสมอๆ					
10. ควบคุมตนเองได้ในสถานการณ์ที่คับขัน					
การแสดงออกของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารต่อท่าน ขณะรับคำสั่งการ					
11. มีความตั้งใจในการรับฟังคำสั่งการ					
12. มีการจดบันทึกคำสั่งการเสมอ					
13. มีการซักถามจนเข้าใจเจตนารมณ์ของ ผบ.ชา					
การแสดงออกของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารต่อท่าน ก่อนปฏิบัติภารกิจ					
14. มีการวางแผนงานอย่างต่อเนื่อง					
15. มีการเตรียมการให้พร้อมก่อนปฏิบัติภารกิจ					

หัวข้อ	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	เห็นด้วย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การแสดงออกของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารต่อท่าน ขณะปฏิบัติภารกิจ					
16. ลงมือปฏิบัติงานทันทีเมื่อพร้อม					
17. ไม่เปิดเผยความลับในทุกสถานการณ์					
18. ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบเสมอ					
19. สามารถส่งงานทันตามเวลาที่กำหนดไว้เสมอ					
การแสดงออกของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร หลังการปฏิบัติภารกิจ					
20. ประเมินผลงานของตนเองอยู่เสมอ					
21. มีการบันทึกข้อผิดพลาดในการทำงานเสมอ					
22. สามารถนำข้อผิดพลาดมาใช้ประโยชน์การทำงาน ในโอกาสต่อไปได้เสมอ					

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

หัวข้อ	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในความควบคุมของท่าน มีทักษะทางเทคนิค อย่างไรบ้าง					
1. ทักษะการรวบรวมข่าวสาร					
2. มีทักษะการคัดกรองเป้าหมายดี					
3. มีทักษะการสัมภาษณ์แหล่งข่าวที่ดี					
4. มีทักษะการเฝ้าตรวจที่ดี					
5. มีทักษะการสะกดรอยที่ดี					
6. มีทักษะการสืบสวนเป้าหมายและตัวแทน					
7. มีทักษะการลวงถามแหล่งข่าวที่ดี					
8. มีทักษะการพัฒนาสัมพันธกับแหล่งข่าวและตัวแทน					
9. ทักษะการรักษาความปลอดภัย					
10. มีทักษะการอำพรางสถานะตนเอง					
11. มีทักษะการรักษาความลับได้อย่างดีเยี่ยม					
12. มีทักษะการปลอมตัวจนคนทั่วไปจำไม่ได้					
13. มีการแบ่งส่วนงานที่ดีและไม่เปิดเผยสถานะ					
14. มีการติดต่อสื่อสารทางลับได้อย่างดี					
เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในความควบคุมของท่าน มีทักษะการจัดการและใช้ให้ตัวแทนปฏิบัติงานอย่างไร					
15. สามารถเลือกใช้ตัวแทนที่มีความรักชาติ					
16. สามารถเลือกใช้ตัวแทนที่มีความซื่อสัตย์					
17. สามารถเลือกใช้ตัวแทนที่เข้าถึงเป้าหมายได้					
18. เป็นผู้ที่สามารถพุดจูงใจตัวแทนได้ดี					
19. สามารถชี้แนะแนวทางในการทำงานได้ดี					
20. สามารถชักใช้ตัวแทนได้ข้อมูลครบถ้วน					
21. สามารถควบคุมตัวแทนให้ปฏิบัติงานได้ดี					

หัวข้อ	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22. สามารถแก้มัวแทนที่มีความสามารถได้เสมอ					
23. มีการสืบสวนตัวแทนก่อนการชักชวนเสมอ					
24. สามารถชักชวนตัวแทนที่มีความสามารถได้อย่างต่อเนื่อง					
เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารในความควบคุมของท่าน มีทักษะการใช้ความคิด อย่างไรบ้าง					
25. สามารถวางแผนงานได้ละเอียด					
26. สามารถวางแผนงานได้รอบคอบ					
27. สามารถคาดการณ์ได้ถูกต้อง					
28. สามารถตั้งสมมติฐานได้อย่างมีเหตุผล					
29. สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้ถูกต้อง					

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
สำหรับเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร

ลำดับที่.....

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะการปฏิบัติงานด้านการข่าวของเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสาร
กรมข่าวทหารบก**

เรียน **เจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารกรมข่าวทหารบกทุกท่าน**

1.แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นข้อมูลในการหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทักษะในการปฏิบัติงานด้านการข่าวของท่านซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รวบรวมข่าวสารของกรมข่าวทหารบกซึ่งเป็นกำลังพลที่สำคัญในการปฏิบัติการกิจของกองทัพบก จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม เพื่อแสดงความคิดเห็นและทัศนคติตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า สามารถนำมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนางานข่าวของกองทัพบก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติเกี่ยวกับความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อกรุณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นเคยและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 1
แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดเขียนเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการทำงานของท่าน สิ่งที่ท่านให้ความคิดเห็นในครั้งนี้จะมีความลับและประโยชน์ต่อการวิจัยเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานด้านการข่าวในอนาคตต่อไป

.....

1. อายุ

- น้อยกว่า 20 ปี
- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- มากกว่า 50 ปี

2. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่า ม.ปลาย
- ม.ปลาย/ ปวช.
- ปวส./ อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

3. สถานภาพสมรส

- โสด
- สมรส
- หม้าย
- หย่า

4. อัตราเงินเดือน

- 4,500-7,000
- 7,001- 10,000
- 10,001- 13,000
- 13,001 – 16,000
- 16,001 - 19,000
- 19,001- 22,000
- 22,001 – 25000
- มากกว่า 25,001

5. จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 5 ปี
- 6-9 ปี
- 10-14 ปี
- 15-19 ปี
- มากกว่า 20 ปี

6. เคยเข้ารับการศึกษาในหลักสูตรทางทหาร(สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- นายสิบชั้นต้น
- นายสิบอาวุโส
- ส.ข่าวกรองทางทหาร
- ชั้นนายร้อยฯ
- ชั้นนายพันทหารการข่าว
- การรวบรวมพิเศษ
- การวิเคราะห์ข่าวกรอง
- ฝอ.2 กรม/กองพัน
- ข่าวกรองยุทธศาสตร์

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการทำงานของท่าน สิ่งที่ท่านให้ความคิดเห็นในครั้งนี้จะมีความลับและประโยชน์ต่อการวิจัยเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานด้านการข่าวในโอกาสต่อไป

คำถาม	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านพอใจที่ ทบ.ทำประกันชีวิตให้กำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่					
2. ท่านพอใจที่ ขว.ทบ.อนุญาตให้ท่านลาพักร้อนและลากิจได้					
3. ท่านพอใจต่อการที่ ขว.ทบ.อนุมัติให้ท่านกู้เงินได้					
4. ท่านพอใจที่ ขว.ทบ.อนุมัติให้ท่านเบิกค่าเช่าบ้านได้					
5. ท่านพอใจที่ ขว.ทบ.อนุมัติค่าเล่าเรียนบุตรของท่านได้					
6. ท่านพอใจที่ท่านและครอบครัวได้รับการช่วยเหลือในเรื่อง การรักษาพยาบาลจาก ทบ.เป็นอย่างดี					
7. ท่านได้รับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมต่อความรับผิดชอบ					
8. ท่านพอใจอัตราเงินเดือนที่ได้รับที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตได้อย่างสมศักดิ์ศรี					
9. ท่านพอใจต่อการที่ ขว.ทบ.จ่ายเบี้ยเลี้ยงให้ท่านอย่างครบถ้วน					
10. ท่านมีความพอใจต่ออัตราค่าจ้างของ ทบ.ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					

คำถาม	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญเป็นกันเองและให้ความสนใจแก่ท่านเสมอและทัดเทียมกับเพื่อนร่วมงาน					
12. ผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญเป็นกันเองและให้ความสนใจแก่ท่านเสมอและทัดเทียมกับเพื่อนร่วมงาน					
13. ท่านได้รับคำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาในผลงานของท่านเสมอ					
14. ท่านเชื่อมั่น ในความสามารถของผู้บังคับบัญชา					
15. ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ท่านได้					
16. ท่านพอใจที่จะได้ทำงานเพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชาเสมอ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่าผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านมีความเจริญก้าวหน้าได้					
18. การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาทำให้รู้สึกว่าคุณค่ามากขึ้น					
19. ผู้บังคับบัญชาใส่ใจในความเป็นอยู่และสวัสดิการของท่าน					
20. ท่านพึงพอใจต่อการที่ผู้บังคับบัญชามีอำนาจอย่างเต็มที่ในการพิจารณาความดีความชอบให้ท่าน					
21. ท่านรู้สึกว่าการรับราชการทหารเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง					
22. ท่านอยากจะทำก่อนก่อนที่จะเกษียณอายุราชการ					
23. ท่านพอใจต่อการเป็นทหารเพราะมีความมั่นคงกว่าการทำงานในบริษัทเอกชน					
24. ท่านมียานพาหนะเพียงพอต่อการทำงาน					
คำถาม	ระดับการเห็นด้วย				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ					
26. ท่านพอใจที่งานของท่านสามารถสร้างหลักประกันให้ครอบครัวได้อย่างมั่นคง					
27. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ					
28. ขว.ทบ.มีแหล่งข้อมูลเพื่อให้ท่านนำมาใช้ประโยชน์ต่อการทำงานได้					
29. ท่านสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นความรู้ในการทำงาน ขว.ทบ.ได้ง่าย					
30. ท่านได้ทราบเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนจากหน่วยเหนือ					
31. ท่านมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ					
32. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลที่จะใช้ในการทำงานให้สำเร็จได้ง่าย					
33. ท่านพอใจที่ท่านได้รับข้อมูลอย่างสะดวกและพอเพียงในการทำงานให้ดีขึ้น					
34. ท่านพอใจที่ได้ทำงานในพื้นที่ที่อยู่ใกล้กับครอบครัว					
35. ท่านพอใจที่ท่านสามารถดูแลครอบครัวได้เป็นอย่างดี					
36. ขว.ทบ.ประเมินผลงานของท่านอย่างเป็นธรรม					
37. หน่วยจะแจ้งสิ่งที่ควรปรับปรุงการทำงานให้ท่านทราบหลังการประเมินผลงาน					
38. ข้อมูลการประเมินผลงานให้ท่านทราบเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ท่านทำงานได้					
คำถาม	ระดับการเห็นด้วย				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
39. การประเมินผลงานที่ท่านทราบทำให้สามารถเรียนรู้การทำงานได้เร็วขึ้น					
40. ท่านรู้สึกพอใจที่หน่วยแจ้งการประเมินผลงานให้ท่านทราบ ซึ่งท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้					
41. การเรียนรู้จากการทำงานทำให้ท่านสามารถเพิ่มทักษะในการรวบรวมข่าวสารได้ดีขึ้น					
42. การเรียนรู้จากการทำงานทำให้ท่านสามารถเพิ่มทักษะในการรวบรวมข่าวสารได้ดีขึ้น					
43. ท่านรู้สึกว่าการทราบประเมินผลงานที่ดีจะทำให้ท่านมีความชำนาญในการทำงานมากขึ้น					
44. หน่วยเชิญให้ท่านเข้าร่วมงานเลี้ยงของหน่วย					
45. ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นกำลังพลที่มีคุณค่า					
46. ท่านได้รับความเคารพนับถือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
47. ท่านได้รับการแสดงความยินดีในความสำเร็จของท่านจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
48. ท่านได้รับการแสดงความยินดีในความสำเร็จของท่านจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
49. ท่านพอใจที่ได้รับความร่วมมือในทุกเรื่องจากเพื่อนร่วมงาน					
50. ท่านพอใจที่เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพนับถือต่อท่าน					
51. ท่านพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
52. ท่านพอใจที่เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
คำถาม	ระดับการเห็นด้วย				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
53. ท่านพอใจที่เพื่อนร่วมงานมีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน					
54. ท่านสามารถประสานงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
55. ท่านพอใจที่เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน					
56. ท่านมีอิสระในการเลือกและกำหนดวิธีการทำงาน					
57. ท่านมีอิสระที่ตัดสินใจในการทำงาน					
58. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีรูปแบบหลากหลาย					
59. ท่านได้รับมอบงานที่ท้าทายความสามารถ					
60. หน่วยแจ้งเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนให้ท่านทราบเสมอ					
61. หน่วยแจ้งเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนให้ท่านทราบเสมอ					
62. ท่านภูมิใจที่งานของท่านมีคุณค่าและสร้างประโยชน์ต่อสังคม					
63. ท่านพอใจที่ได้ทำงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถท่าน					
64. ท่านพอใจต่องานที่ทำอยู่เสริมสร้างความรู้ความสามารถท่าน					
65. ท่านพอใจที่ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงานให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานรับทราบ ได้อย่างเต็มที่					
66. ท่านใช้เวลาบางส่วนในแต่ละวันเพื่อฝันว่างานของท่านจะดีขึ้น					
คำถาม	ระดับการเห็นด้วย				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
67. ท่านรู้สึกตื่นเต้นมากในขณะที่ปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ					
68. ท่านพอใจที่งานของท่านมีโอกาสได้ช่วยเหลือคนอื่น					
69. ท่านพอใจที่งานทำให้ท่านมีโอกาสพบปะเพื่อนฝูงได้ง่ายขึ้น					
70. ท่านพอใจที่สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดและการตัดสินใจในทุกเรื่องเพื่อให้งานสำเร็จ					
71. ท่านพอใจที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการทำงานของท่าน					
72. ท่านพอใจผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเรียกท่านว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญของหน่วย					
73. ท่านพอใจต่อการทำงานในรูปแบบที่หลากหลาย					
74. ท่านพอใจที่ทำงานที่มีเกียรติ ศักดิ์ศรี เกิดประโยชน์กับประเทศชาติ					
75. ท่านพอใจงานของท่านที่ทำให้ท่านมีอำนาจและคนอื่นยำเกรง					
76. ท่านมักจะถูกละเลยจากผู้บังคับบัญชาให้มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ					
77. ท่านรู้สึกว่าความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นทำให้ท่านมีคุณค่ามากขึ้น					
78. ท่านรู้สึกว่าความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นจะเป็นเครื่องชี้วัดว่าท่านมีโอกาสในความก้าวหน้ามากกว่าคนอื่น					
79. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนของหน่วย					
คำถาม	ระดับการเห็นด้วย				

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
80. ท่านรู้สึกว่าการรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่านมากขึ้น					
81. ท่านพอใจที่ท่านได้รับมอบการรับผิดชอบเพิ่มขึ้น					
82. การรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้ท่านทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้มีผลงานที่ดีที่สุด					
83. ท่านได้รับความเคารพ/การแสดงความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอ					
84. ท่านได้รับการยกย่องสรรเสริญต่อสาธารณชน					
85. ท่านได้รับอนุญาตให้เข้าร่วมประชุมที่สำคัญๆของหน่วย					
86. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วย					
87. ผู้บังคับบัญชามักจะ让您แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานเสมอ					
88. ท่านมักได้รับมอบหมายการรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้นเสมอ					
89. ท่านได้รับการเสนอชื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นเสมอ					
90. ท่านรู้สึกว่าโอกาสความเจริญก้าวหน้าในการรับราชการนั้นเป็นไปตามความสามารถของท่าน					
91. ท่านพอใจที่ได้รับโอกาสในความเจริญก้าวหน้าที่ทำเทียมกันกับเพื่อนร่วมงาน					
คำถาม	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
92. ท่านพอใจที่ผลงานของท่านเป็นส่วนสำคัญ					

ให้ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในการรับราชการ					
93. ท่านพอใจที่ได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม					
94. ท่านพอใจงานของท่าน ที่เปิดโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่					
95. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานให้สำเร็จ					
96. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม					
97. ท่านเข้ารับการศึกษานในหลักสูตรต่างๆ อย่างต่อเนื่อง					
98. ท่านพอใจที่ได้รับความรู้ในการทำงานก่อนรับมอบความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
99. ท่านเข้าใจเจตนารมณ์ของผู้บังคับบัญชาก่อนการทำงานเสมอ					
100. ท่านพอใจที่สามารถเข้าใจในเจตนารมณ์ของผู้บังคับบัญชาก่อนการปฏิบัติงาน					
101. ท่านพอใจหากหน่วยให้การปฐมนิเทศน์ถึงก่อนที่จะมอบมอบความรับผิดชอบในงานให้ท่านเสมอ					
102. ท่านคิดว่าการประเมินผลงานมีส่วนทำให้ท่านสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดีขึ้น					
103. ท่านพอใจที่ได้รับการเลื่อนขั้นอย่างยุติธรรม					

คำถาม	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
105. ท่านพอใจที่หน่วยชี้แจง กฎเกณฑ์และ					

ระเทียบ ในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง ให้ท่าน ทราบอย่างเปิดเผย					
106.ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือ การเลื่อนยศตามผลงานของท่าน					
107.ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาการ เลื่อนยศ					
108.ท่านพอใจต่อการประเมินผลงานของหน่วยที่ เป็นไปอย่างตรงไปตรงมา					
109.ท่านพึงพอใจต่อการเลื่อนตำแหน่งหรือการ เลื่อนยศของท่าน					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการทำงานของท่าน สิ่งที่ท่านให้ความคิดเห็นในครั้งนี้จะมีความลับและประโยชน์ต่อการวิจัยเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานด้านการข่าวในอนาคตต่อไป

ข้อความ	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
110. ท่านชอบที่จะควบคุมตนเองให้ทำงานให้ประสบความสำเร็จ					
111. ท่านมักจะประเมินผลงานของตนเองอยู่เสมอ					
112. ท่านมักตรวจสอบหาข้อบกพร่องในการทำงานของท่านเสมอ					
113. ท่านจะบันทึกข้อผิดพลาดในการทำงานที่ท่านพบในการทำงาน					
114. ท่านได้นำข้อผิดพลาดที่บันทึกไว้มาใช้ประโยชน์ต่อการทำงาน					
115. ท่านสามารถที่ควบคุมตนเองได้ ในสถานการณ์ที่คับขันเสมอ					
116. ท่านสามารถอดทนต่ออุปสรรคในการทำงานได้จนกว่างานที่ทำอยู่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
117. ท่านมักจะทำงานทันทีที่ท่านได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา					
118. ท่านรู้สึกว่าการควบคุมตนเองให้อดทนทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้นั้นยากมากที่ท่านจะทำได้					
119. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
120. ท่านหมั่นติดตามข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อความ	ระดับการเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
121. แนวทางในการทำงานที่ท่านยึดถืออยู่ตลอด					

เวลาคือการควบคุมตนเองให้สามารถทำงานให้เสร็จและมีคุณภาพดีที่สุด					
122. ท่านหมั่นติดตามข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ					
123. ท่านมีความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะทำงานให้สำเร็จและมีผลงานที่ดีที่สุด					
124. ท่านไม่ละทิ้งงานจนกว่างานจะเสร็จ ถึงแม้จะมีอุปสรรคในการทำงานบ้างก็ตาม					
125. ท่านจะไม่เกี่ยงหรือปฏิเสธงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้					
126. ท่านชอบสะสมงานให้ค้างค้ำเป็นจำนวนมากๆ					
127. เมื่อผู้บังคับบัญชาเสนองานแต่ไม่ได้มอบหมายให้ใครทำ ท่านมักจะอาสางานดังกล่าวอย่างเต็มใจเสมอ					
128. ท่านมีความตั้งใจในการรับฟังคำสั่งการจากผู้บังคับบัญชา					
129. ท่านจะจดบันทึกคำสั่งการเสมอ เพื่อมิให้หลงลืมและสามารถปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ					
125. เมื่อมีข้อสงสัยระหว่างที่รับคำสั่งฯ ท่านจะซักถามผู้บังคับบัญชาจนเข้าใจเจตนาารมณ์ของพบ.ชา					
126. เมื่อท่านรับมอบภารกิจแล้วท่านจะจัดทำเป็นแผนงานเสมอ					
127. ท่านจะเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานเสมอ					
128. ท่านจะลงมือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันทีเมื่อพร้อม					
	ระดับการเห็นด้วย				
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

129. ท่านจะไม่เปิดเผยความลับของทางราชการใน ทุกสถานการณ์					
130. ท่านมักจะใช้ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน เสมอ					
131. ท่านสามารถส่งงานทันตามเวลาที่กำหนดไว้ เสมอ					
132. ท่านรู้สึกว่าการแข่งขันกับเพื่อนร่วมงานเป็น สิ่งที่กระตุ้นให้ท่านอยากทำงานมากขึ้น					
133. คำชมเชยผู้บังคับบัญชาเป็นแรงผลักดันให้ ท่านทำงานได้ดีขึ้น					
134. ท่านต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา					
135. ท่านต้องการมียศที่สูงขึ้นเพื่อให้เป็นเกียรติแก่ วงศ์ตระกูล					
136. ท่านรู้สึกว่าการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เป็นเรื่องง่าย					

ประวัติผู้เขียน

พ.อ.วัชรวิทย์ ณรงค์พันธุ์ เกิดเมื่อ 13 มีนาคม 2508 ณ จังหวัดอุดรธานี จบการศึกษาปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมเครื่องกล โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก เมื่อปี พ.ศ. 2532 และได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ เมื่อปี พ.ศ.2546 ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง รองผู้อำนวยการกองการศึกษา โรงเรียนข่าวทหารบก กรมข่าวทหารบก กรุงเทพมหานคร