

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า เรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ของเทศบาลตำบลขุนทะเล อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ
  - 1.1 ความหมายของแรงจูงใจ
  - 1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ
  - 1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจ
  - 1.4 กระบวนการของแรงจูงใจ
  - 1.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
3. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยกิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ.2553
4. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนของเทศบาลตำบลขุนทะเล อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจถือเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดวิถีการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลและพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัว การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะด้วยกัน ซึ่งผู้ศึกษาขอนำแนวคิดที่น่าสนใจมากล่าวถึงโดยสังเขป ดังนี้

### 1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมาจากฐานคติที่ว่า โดยทั่วไปแล้วคนอาจมิได้ทำงานเต็มความสามารถเท่าที่ตนมีอยู่เสมอไป อันเป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลนั้นๆ บุคคลที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่แน่นอน ระดับในการทำงานสม่ำเสมอและมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นเสมือนพลังกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย ซึ่งแรงจูงใจในภาษาอังกฤษคือคำว่า Motivation มีความหมายหลากหลายแตกต่างกันตามแนวคิดและการนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กร ดังต่อไปนี้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 16) อธิบายความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงบุคคลให้เกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action)

ราณี อธิษชัยกุล (2550: 9-6) อธิบายว่าแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่ผลให้บุคคลกระทำหรือเคลื่อนไหวหรือพฤติกรรมที่มีทิศทางตามเป้าหมาย แรงจูงใจอาจแบ่งออกเป็นทางด้านร่างกายหรือกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย ความเหนื่อยล้า และแรงจูงใจทางด้านจิตวิทยา หรือแรงจูงใจที่มีอยู่ในจิตใจ เช่น ความต้องการความรัก การแสวงหาชื่อเสียง เกียรติยศ และการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น เป็นต้น

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (<http://th.wikipedia.org/wiki/> ค้นคืนเมื่อ 30 เมษายน 2555) อธิบายว่าแรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอกได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้าเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่นๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจหรือการทำให้เกิดความพอใจ ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้

Kathleen Iverson (2001 อ้างถึงใน ธานี อธิชัยกุล 2550) ให้คำนิยามว่า “การจูงใจเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการกระทำหรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม”

Hoyer and MacInnis (1997 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545) ได้ให้นิยามไว้ว่า แรงจูงใจคือ แรงผลักดันภายในบุคคล (Inner Force) อันก่อให้เกิดผลสะท้อนกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ผู้บริโภคที่ได้รับแรงจูงใจ จะเกิดพลังผลักดันให้เกิดความพร้อม ความเต็มใจ ที่จะแสดงกิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา

Cherrington (1994 : 132 อ้างถึงใน จงดี ลัทธลาภกุล 2551: 16) มองแรงจูงใจว่าเป็นความเข้มข้น (intensity) ความมุ่งมั่น (direction) และความทนฝืนแน่น (persistence) ของพฤติกรรม ทฤษฎี ด้านแรงจูงใจทั้งหมดมุ่งไปสู่วิถีทางในการอธิบายการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ อันสืบเนื่องมาจากแรงจูงใจเป็นสาเหตุหลัก

Walters.1978 (<http://www.novabizz.com/> ค้นคืนเมื่อ 30 เมษายน 2555) อธิบายว่าแรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมี พฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย

Luthans (1992:147 อ้างถึงใน จงดี ลัทธลาภกุล 2551: 16) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอ หรือเต็มไม่เต็มทางจิตใจที่เรียกกันว่า ความต้องการ ซึ่งเป็น แรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุตามเป้าหมายอันเป็นสิ่งที่ล่อใจ นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ (needs) แรงขับ (drive) และรางวัล อันเป็นสิ่งที่ล่อใจ (incentive)

Mowen and Minor (1998: 160 อ้างถึงใน พวงเพชร วัชรอยู่ 2537) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า แรงจูงใจหมายถึง สภาวะภายในของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้น เพื่อผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวัง (Goal-Directed Behavior) แรงจูงใจประกอบด้วย แรงขับ (Drives) ตัวกระตุ้น (Urges) ความปรารถนา (Wishes) หรือความต้องการอยากได้ (Desires) เป็นจุดเริ่มต้นที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวภายในร่างกายอย่างมีลำดับขั้นตอนนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม

## 1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานของบุคคลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการความสำเร็จขององค์กร เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคล และการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กร นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจไว้ดังนี้

ภาวิไล เจริญพงศ์ (2547: 12-14) อธิบายว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงาน เพราะการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ไม่ได้ใช้ความสามารถของพนักงานเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องมีสิ่งกระตุ้นให้มีความพยายามที่จะทำ แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกอยากจะทำกรอย่างหนึ่งอย่างใด นอกจากจะก่อให้เกิดความรู้สึกธรรมดา ยังเป็นตัวกระตุ้นที่อยากจะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นกรณีพิเศษอีกด้วย จะเรียกว่าเป็นแรงบันดาลใจก็ได้และยังก่อให้เกิดความกล้าในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จมาแล้วมากมาย ทั้งนี้ สามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคลพลัง (energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นกระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคลความพยายาม (persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุดไม่ทอดทิ้งหรือละความพยายามง่ายๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวางและเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคลการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (variability) เกี่ยวกับรูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่านักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคลแสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงเมื่อคืนรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทางซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุดทำให้แนวทางที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ซึ่งจัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

องค์กรใดที่มีพนักงานซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้นๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถ

อย่างเต็มที่โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังมีพนักงานอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่า การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่นั่น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีขึ้น เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ซึ่งทำให้ชีวิตมีคุณค่าความสำเร็จของงานที่มีคุณภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจให้พนักงานทำงานประกอบกับความสามารถของพนักงานที่เกี่ยวข้อง การจูงใจในการทำงานเป็นการกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดทำให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานภายในองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 111) ได้กล่าวว่าบุคคลต้องการแรงจูงใจที่จะทำงานที่เขาต้องการ โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้เขาเอาใจใส่งานมากขึ้น หากหน่วยงานต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของพนักงาน และสามารถหาสิ่งจูงใจให้เขาได้ทำงานขณะเดียวกันหากความต้องการของเขามีจุดหมายเดียวกัน เป้าหมายขององค์กรก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2538: 71-72) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่จะทำให้เกิดการที่จะกระทำ หรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

พงศ์ หรดาล (2540: 65) กล่าวว่า เพราะแรงจูงใจมีความสำคัญ 3 ประการ คือ (1) ทำให้เกิดความสบายใจการเลือก และกำหนดให้ตนเองแสดงพฤติกรรมอย่างใด อย่างหนึ่งออกมา (2) ทำให้เกิดพฤติกรรมเกิดพลังงานเร้าให้มีกิจกรรม และ (3) นำไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมาย สรุปได้ว่า แรงจูงใจ มีความสำคัญต่อบุคคลในการช่วยส่งเสริมหรือมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลให้สามารถไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่คาดหวังไว้

### 1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

Gary Johns (1996 : 159 อ้างถึงใน ปภาวดี ประจักษ์สุภนิตติ และสุเมธ สุทัศน์ ณ อยุธยา 2546: 7) อธิบายว่า การที่จะทราบว่าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานหรือไม่ สามารถดูได้จากลักษณะการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น หากเป็นการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญของแรงจูงใจครบถ้วน ย่อมกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างมีแรงจูงใจ โดยอาจเป็นแรงจูงใจจากพลังภายนอกและภายในตัวบุคคล ซึ่งแรงจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ความพยายาม หมายถึง ความอุตสาหะในงานของบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปในลักษณะงานแต่ละประเภท

2. ความมุ่งมั่น หมายถึง ความมุ่งมั่นไม่ย่อท้อในการทำงาน หรือความไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน

3. การมีทิศทาง การมีความพยายามและความมุ่งมั่นเป็นลักษณะเชิงปริมาณในการทำงานของบุคคลเพราะอาจประเมินได้ด้วยตัวเลข เช่นจำนวนชั่วโมงหรือจำนวนชิ้น อย่างไรก็ตามที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าได้แก่คุณภาพของงานนั้นๆ และงานจะมีคุณภาพได้ย่อมต้องมีทิศทางแน่นอน ไม่สะเปะสะปะ ฉะนั้นจึงต้องพิจารณาด้วยว่าบุคคลได้ใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นอย่างมีทิศทางหรือไม่ เพราะทิศทางในการทำงานของบุคคลควรเป็นทิศทางที่สอดคล้องกับทิศทางที่องค์กรกำหนด

4. การมีเป้าหมาย พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจคือพฤติกรรมในทิศทางที่มุ่งสู่เป้าหมาย โดยเฉพาะเมื่อกล่าวถึงการจูงใจบุคลากรในองค์กร

เสนาะ ตีเขาว์ (2544: 209) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของแรงจูงใจว่า ประกอบด้วยหลายอย่าง ดังนี้

1) ความต้องการ (need) เกิดขึ้นจากความไม่สมดุลระหว่างกายและจิตใจซึ่งมีความหมายว่าเป็นสภาวะในร่างกายที่ก่อให้เกิดความประทับใจในผลของการกระทำอย่างหนึ่ง หากต้องการที่เกิดขึ้นได้รับการตอบสนองความรู้สึกจะผ่อนคลาย หากความต้องการที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกจะตึงเครียด ตามปกติพื้นฐานของความต้องการเกิดจากความขาดแคลน แต่ความต้องการก็มีลักษณะก้าวหน้าด้วย

2) พลัง (Force) ที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดลงพลังที่เกิดจากร่างกายอธิบายได้ว่าเกิดจากความขาดแคลน แต่พลังที่เกิดจากจิตอาจอธิบายยาก แต่พลังที่เกิดจากทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กันว่ามุ่งไปสู่เป้าหมายหรือสิ่งที่จูงใจนั้น เช่น ความต้องการอาหารและน้ำเพื่อบำบัดความหิวและความกระหาย แต่ความต้องการความเป็นเพื่อ เพื่อทำให้เกิดพลังของความรัก

3) ความพยายาม (Effort) เป็นสิ่งที่ใช้วัดความเข้มหรือความหนักเบาของแรงจูงใจ พลังที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของคนบางคนสูง คือมีความพยายามมุ่งมั่นสูง แต่บางคนมีความพยายามต่ำ

4) เป้าหมาย (Goals) เป็นสิ่งสุดท้ายของแรงจูงใจ หรือสิ่งที่จูงใจซึ่งมีความหมายว่าสิ่งใด ๆ ก็ตามที่บรรเทาความต้องการให้ผ่อนคลายและลดพลังลง ฉะนั้น เป้าหมาย คือ การบำรุงหรือทำให้ความสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจกลับไปสู่ที่เดิมและลดพลังในแรงจูงใจลง เช่น การรับประทานอาหาร ดื่มน้ำ หรือการมีเพื่อจะทำให้ความสมดุลกลับไปสู่ที่เดิมและลดพลังลง

สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ความพยายาม ความมุ่งมั่น การมีทิศทาง และการมีเป้าหมาย หากขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งย่อมไม่ถือว่ามีความแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### 1.4 กระบวนการของแรงจูงใจ

ปกาวดี ประจักษ์สุภนิตติและ สุเมธ สุทัศน์ ณ อยุธยา (2546: 11-12) อธิบายว่า กระบวนการจูงใจ หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนที่บุคคลจะเกิดแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญ

1. บุคคลมีความต้องการ บุคคลจะกำหนดความต้องการของตนเองในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ว่ายังมีความต้องการใดที่ยังได้ไม่รับการตอบสนอง หรือได้รับการตอบสนองอย่างไม่เพียงพอ อาจเป็นความต้องการทางกาย หรือจะเป็นความต้องการทางสังคม

2. บุคคลหาวิธีสนองความต้องการ ความต้องการในขั้นที่ 1 จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสวงหาวิธีสนองความต้องการ โดยจะพิจารณาว่าความต้องการที่ยังได้รับการตอบสนองหรือได้รับการตอบสนองอย่างไม่เพียงพอ นั้นจะสามารถมีวิธีการหรือจะอย่างไรให้ได้รับการตอบสนอง

3. การแสดงออกซึ่งพฤติกรรม คือการที่บุคคลเลือกแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่มุ่งสู่การตอบสนองความต้องการหรือคือพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย บุคคลจะพิจารณาว่าเป้าหมายในสนองความต้องการได้มากกว่า ก็จะจัดทิศทางของคนสู่เป้าหมายนั้น เกิดแรงผลักดันที่จะดำเนินการให้เป้าหมายบรรลุผล

4. การประเมินการบรรลุเป้าหมาย บุคคลจะประเมินว่าพฤติกรรมที่แสดงออกตามทิศทางที่กำหนดนั้นทำให้เขาสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้หรือไม่ หรือประสบความสำเร็จเพียงใด

5. การได้รับรางวัลหรือลงโทษ คือการที่บุคคลได้รับรางวัลหรือการลงโทษจากการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมสิ่งที่เขาได้รับในขั้นตอนนี้เป็นข้อมูลย้อนกลับที่บ่งบอกว่า พฤติกรรมที่แสดงออกของเขามีความเหมาะสมหรือไม่เพียงใด

6. การประเมินความต้องการ บุคคลจะประเมินความต้องการของตนใหม่ โดยพิจารณาจากสิ่งที่ได้รับซึ่งอาจเป็นรางวัลหรือการลงโทษ เพื่อกำหนดความต้องการของตนในขั้นที่ 1 ใหม่อีก

#### 1.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ

Barnard (อ้างถึงใน ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ 2539: 22) กล่าวว่าปัจจัยจูงใจหรือสิ่งจูงใจที่ทำให้คนอยากทำงานมีอยู่ 7 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ประกอบด้วยเงิน วัตถุประสงค์ อาคารสถานที่ เป็นต้น
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจอิทธิพล การได้รับตำแหน่งที่ดี
3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพวัตถุประสงค์ ความร่วมมือ การได้รับการบริการซึ่งอาจจะได้โดยรู้ตัว หรือไม่รู้ตัว
4. ความสามารถขององค์กรที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจกับบุคคลโดยเปิดโอกาสให้เขาแสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในฝีมือ ตลอดจนโอกาสที่องค์กรจะให้ได้มีสวัสดิการต่างๆ แก่ตัวเขาเอง ครอบครัว หรือบุคคลอื่น
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพันกับสถาบัน และการมีส่วนร่วมกิจกรรมสถาบัน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นไปตามปกติและทัศนคติ ทั้งในแง่ของสถาบัน ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ
7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงาน และมีหลักประกันความมั่นคง การอยู่ดีกินดี

มนูญ ดนะวัฒนา (2539: 66) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานหรือความสุขในการทำงาน มีดังนี้

1. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความมั่นคงในการจ้างและความรู้สึก เป็นที่ต้องการขององค์กร ความรู้สึกที่มีความมั่นคงเป็นเหตุผลที่สำคัญในการชอบงาน ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

- 1.1 โอกาสในความก้าวหน้า
- 1.2 ปราศจากความตึงเครียด (Tension) และความกดดัน (Pressure) ทางอารมณ์
- 1.3 ได้รับการยอมรับ

1.4 ได้ทำงานตามสายงานที่ตนมีความสามารถจากการฝึกอบรม หรือได้ศึกษาเล่าเรียนมางานตามเนื้อแท้ของมันก็มีความสำคัญต่อความพอใจ คนส่วนใหญ่มีอาชีพ และทักษะระดับสูงมักจะชอบงานของตน เพราะงานนั้นท้าทายและกระตุ้นเขาอย่างแท้จริง

2. สังคม ความพึงพอใจในงานไม่เพียงแต่เกิดจากความต้องการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ (Needs of belonging) และสังคมยอมรับ (Social approval) เท่านั้นแต่ยังก่อให้เกิดความสุข จากการที่ได้มีความสัมพันธ์ทางสังคมและได้รับการปฏิบัติอย่างดีจากหัวหน้าหรือผู้จัดการอีกด้วย

3. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การรับส่งข่าวสารการให้และการรับคำสั่ง การทำรายงานรวมถึงการฟังการรับข้อเสนอและการอธิบายอีกด้วย การติดต่อสื่อสารที่ดีหมายถึง การกระทำที่อยู่ตรงข้ามกับการหันหลังให้หรือการเพิกเฉยละเลย

4. บุคลิกภาพ หมายถึง มีการศึกษาดี ยืดหยุ่น และมาจากครอบครัวที่มีพื้นฐานทางสุขภาพจิต (Mentally healthy family) ผู้ที่พบความสำเร็จจะมีสภาพที่แท้จริงและ เป้าหมายของตนเองตรงกันข้ามกับคนไม่พอใจในงานที่ตนทำอยู่ มักจะเป็นคนแข็งกระด้างมีอุปาทาน คือ ยึดมั่นถือมั่นตายตัว (Rigid) ไม่ยืดหยุ่นและในการเลือกเป้าหมายจะไม่เป็นไปตามสภาพที่แท้จริง เขาไม่สามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ จากสิ่งแวดล้อมได้ มักจะฟังคนอื่น ตำหนิตนเองเกี่ยวกับวิถีชีวิตในอนาคต และชีวิตโดยทั่วไปจะไม่มีความสุขเขามักจะไม่พอใจในงานเท่านั้น แต่จะไม่พอใจตนเองอีกด้วย

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

นักการวิชาการหลายท่านได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ และทฤษฎีแรงจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎี โดยมีการพัฒนาจากวิธีการใหญ่สองวิธีด้วยกัน คือ ทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหา และทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการ ซึ่งทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหานี้เน้นความต้องการภายในว่า เป็นตัวกระตุ้นและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมนั้นคงอยู่ ทฤษฎีกระบวนการว่าด้วยกระบวนการของความคิดและกลวิธีต่างๆ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์เลือกพฤติกรรมเฉพาะอย่างขึ้น ทฤษฎีต่างๆ เหล่านี้ไม่มีทฤษฎีใดได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทุกทฤษฎีต่างมีความคล้ายกันและมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ทฤษฎีที่รู้จักกันแพร่หลายมีดังนี้

### 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

นรา สมประสงค์ (2544: 132) อธิบายว่า มาสโลว์ได้ตั้งทฤษฎีนี้ขึ้น โดยมีสมมติฐานคือ มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันและมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการนี้เป็นไปตามลำดับ ความต้องการแต่ละระยะจะเป็นแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่อไป เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการขั้นพื้นฐานสำหรับชีวิตมนุษย์ไว้เป็น 5 ระดับ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs หรือ Biological Needs) เป็นความต้องการอันดับแรกของชีวิต ได้แก่ น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ

เสื้อผ้าให้ความอบอุ่นและสบาย การพักผ่อน ออกกำลังกาย ความต้องการทางเพศ การต้องการหลุดพ้นจากความทุกข์

2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการลำดับต่อมาของมนุษย์ต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตราย ดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวที่มีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น และมีความรู้สึกปลอดภัยในใจ ที่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลกันต้องการอาชีพที่มีองค์กรมั่นคง การปฏิบัติงานไม่เสี่ยงอันตราย มีหลักประกันชีวิตที่เชื่อถือได้

3) ความต้องการทางสังคม หรือความต้องการได้รับความรักและแสดงความเป็นเจ้าของ หรือความต้องการความผูกพันหรือความต้องการการยอมรับ (Social Needs, Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากสังคม ได้แก่ ต้องการเกี่ยวพันกับเพื่อน ต้องการถูกยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการให้บุคคลอื่นแสดงความความรัก ความห่วงใยแก่ตนและแสดงออกซึ่งการให้ความรักและความห่วงใยแก่คนอื่น ทั้งนี้เพราะความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะหรือสังคม

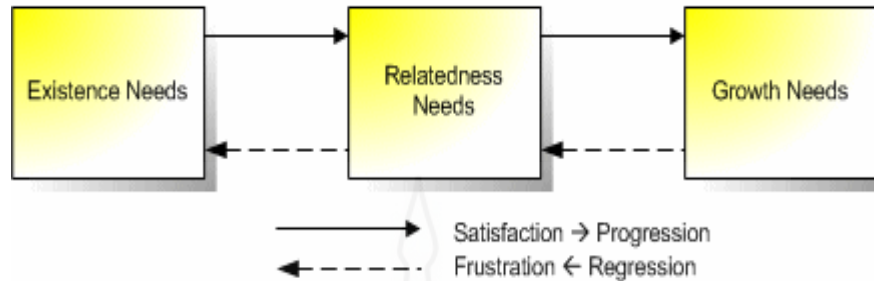
4) ความต้องการได้รับเกียรติและความภาคภูมิใจ ในคุณค่าของตน (Self-Esteem needs) ต้องการให้คนอื่นคิด รู้สึกและปฏิบัติดีต่อตน ให้ความเคารพนับถือด้วยความชื่นชมยินดี และแสดงออกซึ่งความมั่นใจในตนเองว่ามีคุณค่า ความต้องการนี้จะประกอบด้วย ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ

5) ความต้องการบรรลุศักยภาพแห่งตน (Self-Actualization needs) หมายถึง ความต้องการค้นพบและยอมรับตนเอง มีอิสระในการพัฒนาศักยภาพของตน ให้ไปสู่ความสำเร็จที่ดั่งใจด้วยตนเอง บรรลุหน้าที่จะเป็นคนดีที่สุดในเท่าที่จะมีความสามารถทำได้ทั้งทางด้านสติปัญญา ทักษะและอารมณ์ของตน

## 2.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

สมยศ นาวิการ (2540 : 307-310) กล่าวว่าเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Elderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียงสามระดับ ดังแสดงในภาพที่ 2.1

## Clayton Alderfer's ERG Theory



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎี E.R. G. ของ Alderfer (Existence Relatedness Growth)

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์ ย่อโดย E

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ ตรงกับความ ต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย R

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาส ในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย G มีความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และ ทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการ ระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้น ยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความ สนใจ ในความ ต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่งประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความ ต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วยความ ต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความ ต้องการทางสังคม (R) และความต้องการ โอกาส และอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

### 2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮิร์ซเบอร์ก

เจียมจิตร ศรีฟ้า (2545: 12) สรุปว่า เฮิร์ซเบอร์ก และคณะ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัย เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลเขาได้ศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่

พบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน และได้แนวคิดว่าจะแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบนี้เรียกว่า**ปัจจัยจูงใจ** (Motivational Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลของงานอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความท้าทายให้ลงมือทำ เพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกต่อภาระที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบชนิดนี้เรียกว่า**ปัจจัยค้ำจุน** (Hygiene Factors) ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานประกอบไปด้วยผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter Personal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับถือของสังคม

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่ใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารองค์ประกอบทั้ง 2 ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้เกิดความสุขในการทำงานเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานผลที่ตามมา คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค่าจ้างจะทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้นช่วยทำให้คนเปลี่ยนทัศนคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานและจากผลการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก พบว่าองค์ประกอบ 5 ชนิดแรกที่เป็นปัจจัยจูงใจนั้นมีความสำคัญอย่างมากที่จูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง จากการที่เฮิร์ชเบิร์กได้สอบถามความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างปรากฏว่าองค์ประกอบเหล่านี้เป็นที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง ตั้งแต่ร้อยละ 20 ถึง 41 ส่วนปัจจัยค่าจ้างนั้น ปรากฏว่ามีความสำคัญน้อยต่อการที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานแต่จะเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น และบางองค์ประกอบมีความสำคัญน้อยมาก

#### 2.4 ทฤษฎีแรงจูงใจของดักลาส แมกเกรเกอร์

Douglas McGregor (อ้างถึงใน ขงยุทธ เกษสาคร 2541: 71) ได้เสนอสมมุติฐานความคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของคนในองค์กรเป็น 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X กล่าวถึงธรรมชาติของคนในลักษณะที่ไม่ดีไว้ดังนี้

1. โดยปกติวิสัยแล้วคนไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็จะพยายามหลบหลีกการทำงานทันที

2. เพราะเหตุที่คนมีนิสัยไม่ชอบทำงาน ทุกคนชอบจะถูกบังคับสั่งการ และมีบทลงโทษอันเป็นการจูงใจทางลบไว้ เพื่อให้พวกเขามีความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. คนโดยทั่วไปชอบให้มีผู้แนะนำ ไม่อยากมีความรับผิดชอบ ไม่มีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองหรือไม่มีความทะเยอทะยาน ใฝ่รู้ใฝ่เรียน แต่ต้องการความปลอดภัย ความมั่นคง ในอาชีพการงานชอบทำงานเบา ๆ แต่ได้รับค่าตอบแทนที่สูง

ทฤษฎี Y กล่าวถึงธรรมชาติของคนในลักษณะที่ดีไว้ดังนี้

1. โดยปกติวิสัยแล้วคนรักที่จะทำงานด้วยความรับผิดชอบ

2. เพราะเหตุที่คนชอบทำงานและมีความรับผิดชอบ จึงควบคุมตนเองให้สามารถทำงานได้สำเร็จการควบคุมภายนอกและการคาดโทษไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้เกิดความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม คนจะเกิดการเรียนรู้ การยอมรับ และอยากมีความรับผิดชอบมากขึ้น

4. คนจะมีความทะเยอทะยานและสนใจในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความคิด ทักษะเทคนิควิธีการทำงานตลอดจนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นเป็นลำดับ

5. มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบ และความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหาองค์กร

6. ภายใต้สภาพเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี X ผู้บริหารจะพยายามกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีการสั่งการโดยตรง การจูงใจจะเน้นค่าตอบแทนด้านเงินและผลประโยชน์อื่นๆ การใช้ระเบียบและหน้าที่ และคุกคามด้านการลงโทษ ผู้บริหารจะเห็นว่าจุดสำคัญของการจูงใจคือ การตอบสนองความต้องการของคนด้วยความต้องการขั้นพื้นฐานเท่านั้น

ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี Y เชื่อว่า การมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและการใช้แนวทางที่เหมาะสมแล้วคนจะควบคุมและสั่งงานด้วยตนเอง แรงจูงใจ คือความรับผิดชอบซึ่งมีอยู่ทุกคน ผู้บังคับบัญชาเพียงจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และวิธีการปฏิบัติงานที่ช่วยให้บุคคลเหล่านี้สามารถประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายของเขาเองควบคู่กันไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ

## 2.5 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์

McClelland (อ้างถึงใน ขวัญจิรา ทองนำ 2547 : 35) ได้เสนอแนวคิดว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) เป็นแรงขับเพื่อจะทำให้งานที่กระทำอยู่ประสบผลสำเร็จดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จหรือเป็นแรงจูงใจที่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่า มีประสิทธิภาพสูงกว่า และประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. ความต้องการความรักและความผูกพัน (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธภาพอันอบอุ่นเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น คล้ายกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการที่จะทำให้อื่นอื่นมีความประพฤติหรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ หรือต้องการที่จะมีอำนาจในการบังคับบัญชาและอิทธิพลเหนือผู้อื่น

นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยว ไม่พอใจทำสิ่งที่ยากๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถ หากแต่เลือกทำสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตน และทำในสิ่งที่ยากได้สำเร็จทำให้ตนพอใจ

2. ความกระตือรือร้น ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงไม่ได้ขยันไปทุกกรณี แต่จะเอาใจใส่มานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย ย้ำความสามารถของตน เป็นงานที่ต้องใช้สมองคิดและจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกได้ว่าทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้

3. ความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติสูง จะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตนเอง มิใช่จะหวังให้คนอื่นยกย่องตน ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการว่าตนเองควรจะทำอย่างนั้นอย่างนี้

4. ต้องการทราบให้แน่ชัดในผลการตัดสินใจ ในผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง จะติดตามผลการกระทำของตนเองว่ามีผลอย่างไร และเมื่อทราบผลการตัดสินใจแล้วยังพยายามทำให้ดีกว่าเดิมอีก

5. คาดการณ์ล่วงหน้า ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะเป็นผู้ที่มีการวางแผนระยะยาวเพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ

## 2.6 ทฤษฎีการจูงใจ ของวรูม (Expectancy theory)

Vroom (อ้างถึงใน จงดี ลัทธลาภกุล 2551: 20-21) ได้อธิบายถึงวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย มีสาระสำคัญดังนี้

(1) การจูงใจในการทำงานขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่เพิ่มความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุผล

(2) การจูงใจในการทำงาน เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณค่าที่แต่ละคนจะได้รับจากการทำงาน ต่อมาลอว์เลอร์และพอร์ตเตอร์ (อ้างในเรียม ศรีทอง 2542: 364) ได้ขยายความคิดว่าบุคคลจะทำงานต่อไปขึ้นอยู่กับความพอใจในงานซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบรางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานความคิดในการกระตุ้นให้คนทำงาน ตามแนวคิดทฤษฎีนี้ สามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ การเพิ่มคุณค่าทางบวกของผลที่เกิดขึ้น โดยการสื่อสารให้ชัดเจน และการเพิ่มความคาดหวังในผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นกับงาน หรือการสื่อสารให้ทราบความน่าจะเป็นไปของผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น (เรียม ศรีทอง 2542: 362-363)

จากวรรณกรรมที่ศึกษา ผู้วิจัยกำหนดได้นำแนวคิดจากทฤษฎีแรงจูงใจของ เฟรด เอดริค เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาเป็นตัวแปรต้น โดยจะศึกษาเฉพาะปัจจัยจูงใจภายใน 3 ประการ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) การได้รับความยอมรับ 3) ความรับผิดชอบ และ ปัจจัยภายนอก 3 ประการ ได้แก่ 1) การดูแลบังคับบัญชาและนิเทศงาน 2) นโยบายและการบริหารจัดการ 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในส่วนของตัวแปรตามได้นำแนวคิดของแกรีจอห์นส์ (Gary Jogns) มาศึกษาโดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ 1) ความพยายาม 2) ความมุ่งมั่น 3) การมีทิศทาง 4) การมีเป้าหมาย

### 3. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยกิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2553

“อปพร.” หมายความว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

“ศูนย์ อปพร.” หมายความว่า ศูนย์ อปพร. กลาง ศูนย์ อปพร. เขต ศูนย์ อปพร. จังหวัด ศูนย์ อปพร. กรุงเทพมหานคร ศูนย์ อปพร. อำเภอ ศูนย์ อปพร. เขตในกรุงเทพมหานคร ศูนย์ อปพร. เมืองพัทยา ศูนย์ อปพร. เทศบาล และศูนย์ อปพร. องค์การบริหารส่วนตำบล

“ผู้บัญชาการ” หมายความว่า ผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการกลาง ผู้อำนวยการจังหวัด ผู้อำนวยการอำเภอ ผู้อำนวยการท้องถิ่น และผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร

หมวด 1 ข้อ 5 ให้มีคณะกรรมการผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. กลาง ประกอบด้วย อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นประธานกรรมการ รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ได้รับมอบหมาย รองอธิบดีกรมการปกครอง ที่ได้รับมอบหมาย รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ได้รับมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร และผู้ทรงคุณวุฒิ อีกไม่เกินห้าคน ซึ่งประธานกรรมการแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความสามารถ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นกรรมการให้ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นกรรมการและเลขานุการ และผู้อำนวยการส่วนกิจการอาสาสมัคร สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ 6 ให้คณะกรรมการผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. กลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารกิจการศูนย์ อปพร.
- (2) เสนอแนวทางและมาตรการเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ อปพร. ให้ศูนย์ อปพร. ถือปฏิบัติ
- (3) กำกับ ดูแล และสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ อปพร. ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ในการปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ในวรรคหนึ่ง คณะกรรมการผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. กลางอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการศูนย์ อปพร. เพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นในเรื่องหนึ่งเรื่องใด หรือมอบหมายให้ปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดแทนได้

หมวด 2 การบริหาร และกำกับดูแล

ข้อ 20 ให้ผู้อำนวยการท้องถิ่น เป็นผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. ดังนี้ (1) ให้นายกเทศมนตรี เป็นผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เทศบาล รองนายกเทศมนตรี ซึ่งนายกเทศมนตรีมอบหมาย เป็นรอง

ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เทศบาล ปลัดเทศบาล เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เทศบาล และสำนักปลัดเทศบาล เป็นศูนย์ อปพร. เทศบาล โดยให้เจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

ข้อ 22 ให้ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. มีอำนาจหน้าที่สั่งการ ควบคุม และกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ อปพร. และ อปพร. ในสังกัด ตลอดจนให้การสนับสนุนการดำเนินงานของ อปพร. ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ และสนับสนุนศูนย์ อปพร. ข้างเคียงในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งมีอำนาจแต่งตั้งบุคคลหนึ่งบุคคลใดเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม ให้ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. ตามวรรคหนึ่ง จัดให้ อปพร. เข้ามามีส่วนร่วมในรูปของคณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร. โดยการจัดตั้งและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร. ให้เป็นไปตามที่ศูนย์ อปพร. กลาง กำหนด

ข้อ 23 ให้ศูนย์ อปพร. เทศบาล ศูนย์ อปพร. องค์การบริหารส่วนตำบล ศูนย์ อปพร. เขตในกรุงเทพมหานคร และศูนย์ อปพร. เมืองพัทยา จัดตั้งฝ่ายต่างๆ ดังต่อไปนี้

- (1) ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (2) ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย
- (3) ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
- (4) ฝ่ายปฏิบัติการกู้ชีพกู้ภัย
- (5) ฝ่ายอื่นๆ ตามความจำเป็น

ข้อ 24 ให้ อปพร. อยู่ภายใต้การควบคุม และกำกับดูแลของหัวหน้าฝ่าย อปพร. ให้หัวหน้าฝ่ายในศูนย์ อปพร. แต่ละแห่งอยู่ภายใต้การสั่งการ ควบคุม และกำกับดูแลของผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เทศบาล

หมวด 3 การคัดเลือก การพ้นจากสมาชิกภาพ และการฝึกอบรม

ข้อ 28 ให้ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เทศบาล ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เขตในกรุงเทพมหานคร และผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เมืองพัทยา เป็นผู้รับสมัครและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม เข้าเป็น อปพร. อปพร. ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (1) มีสัญชาติไทย
- (2) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์
- (3) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในเขตศูนย์ อปพร. นั้น
- (4) เลื่อมใสการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- (5) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริต

(6) ไม่เป็นผู้เสื่อมเสียในทางศีลธรรม หรือในทางทุจริต หรือเป็นภัยต่อสังคม ผู้สมัครที่ได้รับคัดเลือกกว่าเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในวรรคสอง ต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรม อปพร. จึงจะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นอปพร.

ข้อ 29 อปพร. พ้นจากสมาชิกภาพเมื่อ

(1) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามอย่างหนึ่งอย่างใดตามข้อ 28 และผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. ดันสกัดสั่งให้พ้นจากสมาชิกภาพ

(2) ตาย

(3) ลาออก

(4) ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. ดันสกัด สั่งให้พ้นจากสมาชิกภาพ ตามข้อ 36

หมวด 4 สิทธิ และวินัยของ อปพร.

ข้อ 35 อปพร. มีสิทธิ ดังต่อไปนี้

(1) แต่งเครื่องแบบและประดับเครื่องหมาย อปพร.

(2) ใช้วิทยุสื่อสารของทางราชการในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร

(3) ได้รับการคุ้มครองตามระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย และหน้าที่อื่น ตามคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้บัญชาการ รองผู้บัญชาการ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หรือเจ้าพนักงาน ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อ 36 อปพร. จะต้องรักษาและปฏิบัติตามวินัยโดยเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

(1) สันนิษฐานและดำรงรักษาการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(2) ปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด และสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ อปพร. ที่ตนสังกัด

(3) แต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องตามระเบียบในขณะปฏิบัติหน้าที่

(4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต อดทน ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและไม่หวังผลประโยชน์ใดๆ เป็นการตอบแทน

(5) รักษาความสามัคคีในหมู่คณะและเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อส่วนรวม

(6) ประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

(7) ไม่เสพสุราของมีนเมาในขณะปฏิบัติหน้าที่

- (8) ไม่ใช่กิริยาจากที่ไม่สุภาพต่อประชาชน
- (9) ไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา
- (10) ไม่เปิดเผยความลับทางราชการ
- (11) ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบด้วยกฎหมายเพื่อตนเอง หรือผู้อื่นจากการปฏิบัติหน้าที่

กรณี อปพร. กระทำผิดวินัยตามวรรคหนึ่ง และเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการหรือกิจการ อปพร. ให้ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. ที่ผู้นั้นสังกัดมีอำนาจสั่งให้ อปพร. ผู้กระทำความผิดพ้นจากสมาชิกภาพ

หมวด 5 หน้าที่และการมอบหมายการปฏิบัติงาน

ข้อ 37 อปพร. มีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเจ้าพนักงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปฏิบัติตามระเบียบนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ อปพร. ไปรายงานตัวต่อผู้บังคับบัญชา หรือเจ้าพนักงานโดยไม่ชักช้าและขณะปฏิบัติหน้าที่ให้แต่งเครื่องแบบ อปพร. เว้นแต่เป็นกรณีเร่งด่วนจะประดับเฉพาะเครื่องหมาย อปพร. ก็ได้ และต้องมีบัตรประจำตัว อปพร. ไว้เพื่อแสดงตนด้วย

ข้อ 38 กรณีผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. ใกล้เคียงร้องขอ และผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เห็นเป็นการสมควรอาจสั่ง อปพร. ไปปฏิบัติภารกิจนอกเขตรับผิดชอบก็ได้ และให้รายงานผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. ตามลำดับชั้นในกรณีที่มีความจำเป็น ให้ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. จังหวัด หรือผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. กรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี มีอำนาจสั่งการ อนุมัติ หรืออนุญาตให้ อปพร. ไปปฏิบัติภารกิจนอกเขตจังหวัด หรือกรุงเทพมหานครได้

ข้อ 39 ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วนเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ และหัวหน้าฝ่าย อปพร. ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เทศบาล ผู้อำนวยการ ศูนย์ อปพร. เมืองพัทยา ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เขตในกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. อำเภอ ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. กรุงเทพมหานคร หรือผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. จังหวัด ไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองหัวหน้าฝ่าย อปพร. หรือรองผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. ของศูนย์ อปพร. นั้น เป็นผู้สั่งการ อนุมัติ อนุญาตแทนไปพลางก่อนได้

ข้อ 40 การรายงานให้กระทำ ตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา เว้นแต่กรณีฉุกเฉิน หรือจำเป็นอาจรายงานผู้บังคับบัญชาเหนือชั้นขึ้นไปได้ แต่ต้องรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงทราบในทันทีที่สามารถจะกระทำได้

#### 4. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ของเทศบาล ตำบลขุนทะเล อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)เทศบาลตำบลขุนทะเลได้รับโอนภารกิจจากศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจากอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี และก่อตั้งเป็นศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)ในสังกัดเทศบาลตำบลขุนทะเล เมื่อ พ.ศ. 2548 สำนักงานศูนย์ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลขุนทะเล อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พื้นที่เป็นชุมชนใหญ่ การจราจรหนาแน่น เป็นจุดเสี่ยงสูงสุดในการเกิดอุบัติเหตุ ปัจจุบันมีสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 160 คน จัดฝึกอบรมให้กับสมาชิกจำนวน 2 รุ่น จำนวน 160 คนตามแผนการจัดฝึกอบรมของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

1) ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนการจัดเตรียมการป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นทั้งในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง จัดเตรียมการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2) ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย มีหน้าที่ สนับสนุนการรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

3) ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย มีหน้าที่สนับสนุนการช่วยเหลือปฐมพยาบาลเบื้องต้น และสงเคราะห์การประสบเหตุอุทกภัย วาตภัย สนับสนุนการช่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

4) ฝ่ายปฏิบัติการกู้ชีพกู้ภัย มีหน้าที่ปฏิบัติการกู้ชีพกู้ภัย ภายใต้การสั่งการของการแพทย์ฉุกเฉิน โทร.1669 ในกรณีเกิดภัยพิบัติหรืออุบัติเหตุทางท้องถนนให้การช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยและช่วยเหลือให้การพยาบาลรวมทั้งเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยได้อย่างปลอดภัยรวดเร็วและถูกต้องตามหลักวิชาการ สามารถให้การสนับสนุนหน่วยงานในพื้นที่หรือหน่วยงานข้างเคียงที่มีพื้นที่ติดต่อกันในการทำงานกู้ชีพกู้ภัยได้อย่างรวดเร็ว

(สำเนา)

คำสั่งเทศบาลตำบลขุนทะเล

ที่ 690/2554

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประสานงาน ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)

เทศบาลตำบลขุนทะเล

.....

อาศัยอำนาจตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยกิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2553 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และระเบียบศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกลางว่าด้วยคณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร. พ.ศ. 2549

เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมเลือกคณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร. เทศบาลตำบลขุนทะเล และให้การดำเนินงานของคณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร. เทศบาลตำบลขุนทะเลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งบุคคลปฏิบัติหน้าที่ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร. เทศบาลตำบลขุนทะเล

มีหน้าที่บริหารจัดการศูนย์ อปพร. ตามระเบียบว่าด้วยคณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร. พ.ศ. 2549 ข้อ 8 ประกอบด้วย

1. นายการ์นย์ คำอุบล ประธานคณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร.
2. นายชนชัย สุขเขียว รองประธานคณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร.
3. นายจำเริญ ปานซัง รองประธานคณะกรรมการประสานงานศูนย์ อปพร.
4. นายพนา จิตรอร่าม ปฏิคม
5. นายณัฐพล พัฒนา เทร่ญญิก
6. นายเชนศพล ก้อนมณี ประชาสัมพันธ์
7. นายสมหวัง ศรีวัยพราหมณ กรรมการ
8. นายบำรุง ทันนาเขตต์ กรรมการ
9. นายจำรัส ปานซัง กรรมการ
10. นายชัยรัตน์ ทองปาน กรรมการ
11. นายเชษฐวุฒิ สืบสังข์ กรรมการ
12. นายบุญฤทธิ์ เรืองจันทร์ กรรมการ

13. นายคำนวณ จิตรจง กรรมการ/เลขานุการ

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์อพพร. เทศบาลตำบลขุนทะเล มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นจึงแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1. คณะกรรมการที่ปรึกษาประสานงานศูนย์อพพร.

- |                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| 1.1 นายสมนึก ยศดา       | ประธานคณะกรรมการ |
| 1.2 นายบำรุง ทันทาเขตต์ | คณะกรรมการ       |
| 1.3 นายถนัด หนูเกิด     | คณะกรรมการ       |

2. ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีหน้าที่สนับสนุนการจัดเตรียมการป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นทั้งในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงจัดเตรียมการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพประกอบด้วย

- |                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
| 2.1 นายบุญฤทธิ์ เรืองจันทร์ | ประธานคณะกรรมการ |
| 2.2 นายจรัส ปานซัง          | คณะกรรมการ       |
| 2.3 นายวิเชียร จิตรานนท์    | คณะกรรมการ       |
| 2.4 นายฉัฐวุฒิ สกุลทอง      | คณะกรรมการ       |
| 2.5 นายชัยณรงค์ คงชื่น      | คณะกรรมการ       |

3. คณะทำงานฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย

มีหน้าที่ สนับสนุนการรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ประกอบด้วย

- |                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| 3.1 นายบำรุง ทันทาเขตต์   | ประธานคณะกรรมการ |
| 3.2 นายจรูญ บางรักษ์      | คณะกรรมการ       |
| 3.3 นายสรสิทธิ์ คุณล้ำ    | คณะกรรมการ       |
| 3.4 นายสวัสดิ์ วงษ์ก้าน   | คณะกรรมการ       |
| 3.5 นายวิศณุ มีเนียม      | คณะกรรมการ       |
| 3.6 นายวัชรินทร์ วงศ์ศิริ | คณะกรรมการ       |

4. ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

มีหน้าที่ สนับสนุนการช่วยเหลือพยาบาลเบื้องต้นและการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ประกอบด้วย

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 4.1 นายจรัส ปานซัง     | ประธานคณะกรรมการ |
| 4.2 นางฉายา ต้วพานิชย์ | คณะกรรมการ       |
| 4.3 นางบัวลา เสวตเวช   | คณะกรรมการ       |

- |                           |          |
|---------------------------|----------|
| 4.4 นางขวัญใจ สุวรรณรัตน์ | คณะทำงาน |
| 4.5 นางมนตรี เสถียรคุณ    | คณะทำงาน |
| 4.6 นางสาวณี ชิตเชื้อ     | คณะทำงาน |

### 5. ฝ่ายปฏิบัติการ กู้ชีพ-กู้ภัย

มีหน้าที่ ปฏิบัติการกู้ชีพ-กู้ภัย เบื้องต้นในกรณีเกิดภัยปฏิบัติหรืออุบัติเหตุทางท้องถนนให้การช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยและช่วยเหลือให้การพยาบาล รวมทั้งเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยได้อย่างปลอดภัยรวดเร็วและถูกต้องตามหลักวิชาการสามารถให้การสนับสนุนหน่วยงานในพื้นที่หรือหน่วยงานข้างเคียงที่มีพื้นที่ติดต่อกันในการทำงานกู้ชีพ-กู้ภัยได้อย่างรวดเร็ว ประกอบด้วย

- |                           |                |
|---------------------------|----------------|
| 5.1 นายธนชัย สุขเขียว     | ประธานคณะทำงาน |
| 5.2 นายจตุพงษ์ แย้มบาน    | คณะทำงาน       |
| 5.3 นายสมมิตร แก้วกัญญาติ | คณะทำงาน       |
| 5.4 นายสุทัศน์ ลีวเวหา    | คณะทำงาน       |
| 5.5 นายบุญช่วย จิตตานนท์  | คณะทำงาน       |
| 5.6 นายณัฐวุฒิ ปาละกุล    | คณะทำงาน       |

ขอให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความรับผิดชอบ เสียสละเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นผลดีแก่ทางราชการสืบไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 15 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 15 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554

(ลงชื่อ)

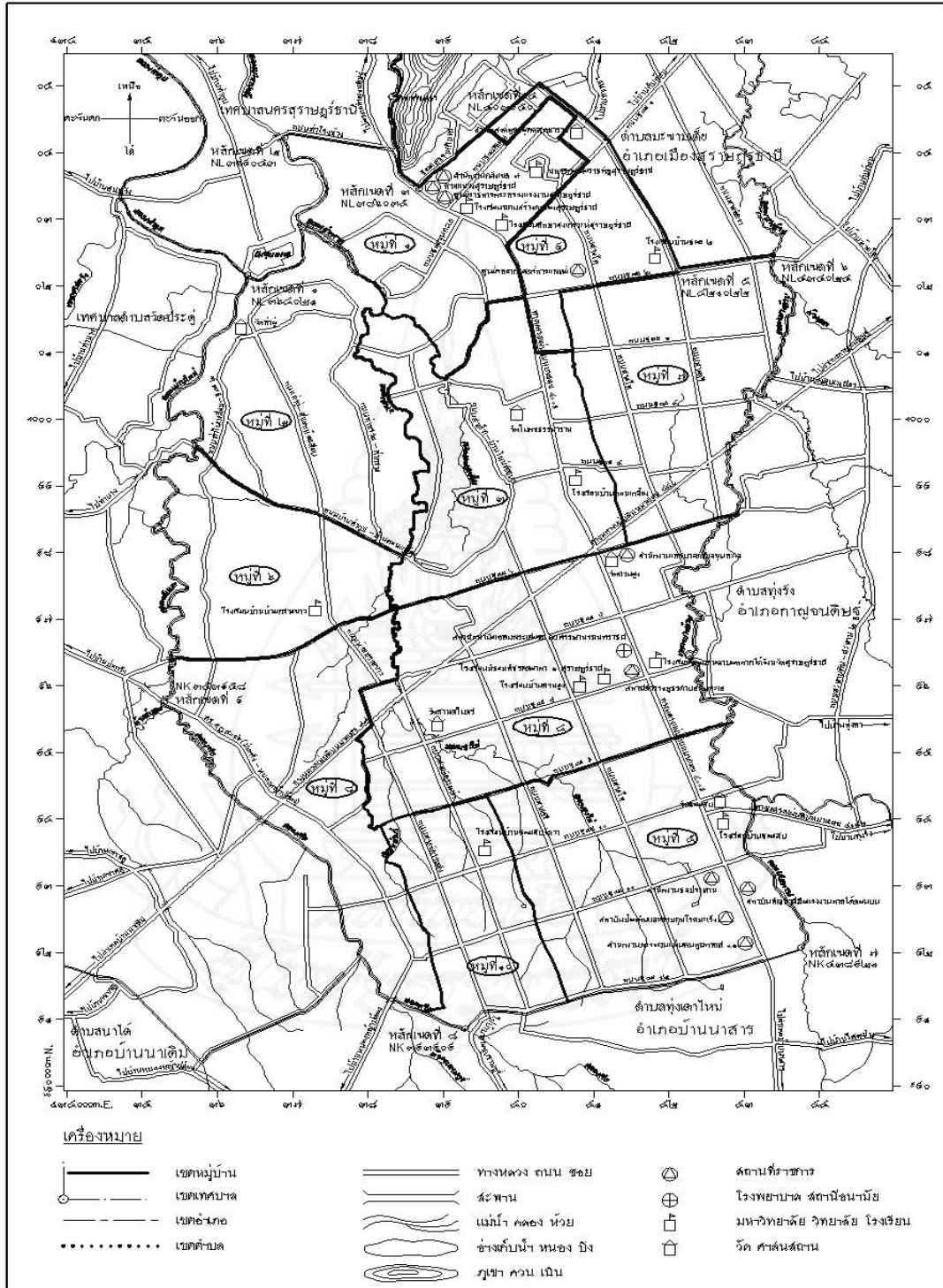
(นายทัพชนะ มะลิเผือก)

นายกเทศมนตรีตำบลขุนทะเล

ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. เทศบาลตำบลขุนทะเล

### แผนที่เทศบาลตำบลขุนทะเล สงวันที่ \* เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๒

มาตราส่วน ๑ : ๕๐,๐๐๐



ภาพที่ 2.2 แผนที่เทศบาลตำบลขุนทะเล อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จงดี ลัทธลาภกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าแพะ จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลท่าแพะ จังหวัดชุมพรมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยแรงจูงใจจากปัจจัยภายในสูงกว่าแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก 2) ปัจจัยจูงใจจากภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลท่าแพะ จังหวัดชุมพรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยจูงใจภายนอกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการประกอบอาชีพ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านรายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน 3) ปัญหาที่พบได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงาน การสื่อสารและการประสานงาน ข้อเสนอแนะได้แก่ ผู้บริหารควรกำหนดกฎเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พิจารณาจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้น มองผู้ใต้บังคับบัญชาในแง่ดีและใช้เทคนิคต่างๆ ในการเสริมสร้างแรงจูงใจ ที่สำคัญได้แก่ การสร้างจุดมุ่งหมายในการทำงาน การให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การสร้างระบบสื่อสารที่มีคุณภาพ การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น รวมทั้งแสดงความสนใจห่วงใยผู้ใต้บังคับบัญชา

ศิริพร จันทศรี (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนแตกต่างกัน พบว่า 1) ครูโรงเรียนเอกชนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนในระดับสูงและต่ำ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนครูโรงเรียนเอกชนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนในระดับปานกลางมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้าน 2) ครูโรงเรียนเอกชนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ระหว่างกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูงกับปานกลาง สูงกับต่ำ และปานกลางกับต่ำพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทุกคู่ 3) ครูโรงเรียนเอกชนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูง ปานกลาง และต่ำมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการเปรียบเทียบความ

แตกต่าง พบว่า ครู โรงเรียนเอกชนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนในระดับสูงกับปานกลาง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสามด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนครู โรงเรียนเอกชนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนในระดับสูงกับต่ำ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และครูโรงเรียนเอกชนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนอยู่ในระดับปานกลางกับต่ำ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มณฑล รอยตระกูล(2546) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานรับชำระและคืนภาษี และงานสำรวจและเร่งรัดภาษีอากรค้าง 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สรรพากรพื้นที่สาขามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากเกือบทุกด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ส่วนแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 3) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม มี 5 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สายันท์ ศรีสมุทรนาถ (2550) ศึกษาเรื่อง สภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดกรมยุทธโยธาทหารบก ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการทหารสังกัดกรมยุทธโยธาทหารบกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในงาน 2) ข้าราชการทหารสังกัดกรมยุทธโยธาทหารบกชั้นยศสัญญาบัตรกับชั้นยศประทวนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชะเอม พรหมศักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข

ประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน รายได้ของครอบครัวที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากผลการวิจัยทำให้ได้ข้อสรุปว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรให้ความสนใจและดำเนินการพัฒนาอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยวิธีการจูงใจต่างๆ โดยเฉพาะด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ การเชิดชูเกียรติหรือรางวัลประกาศเกียรติคุณ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานและต้องการคงอยู่ในองค์กรมากที่สุด

วิไลวรรณ ชีรชุติมานันท์ (2553) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจภายในสูงกว่าแรงจูงใจภายนอก (2) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี พบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดนนทบุรี ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และสถานภาพ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ที่สังกัดอำเภอต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความคิดเห็นเรื่องความคาดหวังในศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่ต้องการแรงจูงใจจากภายนอกเพิ่มเติม โดยด้านที่ได้รับความคาดหวังที่สุดในสามลำดับแรกได้แก่ 1) ควรจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่ออาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น 2) ควรมีการจัดงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานเพิ่มเติม และ 3) ควรมีการกระจาย เจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัดนนทบุรี กระจายจุดต่างๆ ทั่วถึง