

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่าย
อำนวยการ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกภายในที่เป็นความรู้สึกในทางบวกของ
บุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลของความพึงพอใจจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ว่า
จะเป็นการให้บริการ การรับบริการ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ “ Satisfaction “ มีนักวิชาการให้
ความหมายไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 659) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า
หมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จูใจ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี
ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึงทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคล
มีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นแล้ว ก็จะมีผลทำให้รู้สึกดีและสติปัญญาที่มอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

อมร รักษาสัตย์ (2542 : 25) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ
นี้ ในทางพระพุทธศาสนารวมเรียกว่า “เวทนา” คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติหลังการรับรู้ว่าจะชอบ
หรือไม่ชอบสุขหรือทุกข์ ดีหรือเลว อร่อยหรือไม่อร่อย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งเวทนาสามารถ

แยกได้ เป็นสุขเวทนา และทุกขเวทนา

มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ อำนวย แสงสว่าง (2544 : 88) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง การแสดงความรู้สึกหรือการแสดงออกในทางบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความคิดเห็น ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ และการมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 39) อธิบายความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความต้องการ

ดิวเวอร์ (Drever. 1972 : 256) กล่าวคือ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นโดยแรงกระตุ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน และเป็นความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เป็นสุข ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548 : 173 – 174) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความรู้สึกความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับ

สิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่นประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะ ได้รับ และผู้ที่ได้รับประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจสิ่งนั้น

1.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้รับมาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวังผู้รับจะมีความพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวัง ความพอใจจะน้อยลง และความพึงพอใจนี้เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ไพฑูริย์ เรืองมล (2540 : 19) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะเสียสละเวลา และอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญา ให้แก่งานมาก ผู้ใดที่มีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำงานตามหน้าที่

พงศ์ หรดาล (2540 : 40) กล่าวว่า ความพึงใจการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงาน

สุรพล พยอมแย้ม (2541 : 49) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการจูงใจ หากบุคคลเกิดความพึงพอใจจะมีผลย้อนกลับให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วย

วิสิษฐ กิจปรีชา (2541 : 111) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเจตคติในทางบวกต่องาน หรือเป็นภาวะของการมีอารมณ์ไปในทางบวกต่องาน ซึ่งความพึงพอใจในงานช่วยทำให้คนงานรู้สึกว่าการทำงานมีคุณภาพและมีความรู้สึกชอบงาน

อำนาจ แสงสว่าง (2544 : 88) กล่าวว่า ความพอใจในงาน เป็นผลจากความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกต่อองค์การ ผู้บริหารและงานที่ทำ เป็นไปในทางชื่นชมยินดี มีความสุขในการทำงาน มีการสร้างสรรค์ในการทำงาน ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ผลกำไรมีมากขึ้น ขจัดปัญหาอุปสรรคการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น ลดการขาดงาน การลาออก การเกิดอุบัติเหตุ และการขมขื่นประท้วง เป็นต้น

สมเจตต์ จิวเจริญ (2544 : 18) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงานสามารถแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการของบุคคล

ยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 158) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่องานที่เขากำลังทำอยู่ต่อหน่วยงานต่อเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลนั้นได้

อนงค์นาค จุฑาทูร (2549 : 13) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานในทางบวก โดยขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัติที่ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

แมคคอมมิก และทอฟฟิน (McCormick and Tiffin. 2007 : 298) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็น ความรู้สึกที่ดีเกิดจากการปฏิบัติ

เดวิส (Davis. 2008 : 83) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความหวังกับประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผู้ให้ไว้ สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือความรู้สึกที่เป็นสุข ที่ได้ปฏิบัติงานซึ่ง

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ อาจมาจากสิ่งที่ไม่คาดคิดหวังไว้ เช่น สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงานการบริหารที่ดี หรืออาจเกิดจากผลในการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในเรื่ององค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น นักวิชาการหลายคน ได้อธิบายได้ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2533 : 222 - 224) อธิบายไว้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจมี ดังนี้

1. ผลตอบแทน เป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นที่มาของการยกย่อง พนักงานจะมองผลตอบแทนว่าเป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาต่อองค์กร

2. การเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้ความรับผิดชอบสูงขึ้นและมีผลตอบแทนสูงขึ้นซึ่งแตกต่างกันตามตำแหน่ง

3. การบังคับบัญชา ที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นการบังคับบัญชาที่มีความห่วงใยและเอื้ออาทร, กลุ่มงาน

4. การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มา ของความพึงพอใจอย่างหนึ่ง การทำงานเป็นกลุ่มจะสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ บางครั้งเพื่อนร่วมงานจะสามารถเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขาได้

5. สภาพแวดล้อมการทำงาน ที่ดีในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ที่ทำงานสะอาด ห้องทำงานเหมาะสม อุปกรณ์ในการทำงานและครบทันสมัย

6. ลักษณะงานที่ท้าทายของงานจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานที่มีความหลากหลายพอดีจะทำให้สร้างแรงกระตุ้น และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อนงค์นาด จุฑาทูร (2549 : 6) กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจมี 6 ประการดังนี้

1. งานที่ทำในปัจจุบัน หมายถึง รูปแบบ คุณภาพ และปริมาณงานที่ทางราชการจะต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ

2. เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ประจำซึ่งเป็นตัวเงินที่ทางราชการจ่ายให้เงินเดือน
3. สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ได้แก่เงินบำเหน็จ บำนาญการรักษาพยาบาล การให้มีวันหยุดงาน ที่พักอาศัยที่ได้รับจากทางราชการ
4. การเลื่อนขั้นเงินเดือน หมายถึง โอกาสที่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความดี ความชอบ เลื่อนขั้นเงินเดือนให้สูงขึ้น ซึ่งมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนปีละสองครั้ง
5. การเลื่อนขั้นเงินเดือนหมายถึง โอกาสในการเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน
6. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ข้าราชการที่ทำงานร่วมกันในสถานที่เดียวกัน องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แยกไว้เป็น 10 ประการ สมยศ นาวิการ (2533 : 222 - 224) อธิบายไว้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจมี ดังนี้
 1. ความมั่นคง ปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคง ในการทำงานการได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
 2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา
 3. องค์กรและการบริหารงาน (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน
 4. ค่าจ้าง (Wages) ค่าจ้างมีความสำคัญต่อคนงานทุกคนเพราะถือเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว
 5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ตนเองถนัดจะเกิดความพึงพอใจ
 6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน ถ้าการบังคับบัญชามีเหตุผล เป็นธรรม พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงาน
 7. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) ถ้างานใดที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
 8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารที่รับไว้มี

ประสิทธิภาพจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9. สภาพการทำงาน (Working condition) สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ชั่วโมง การทำงาน

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น ค่าตอบแทนสวัสดิการต่าง ๆ ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของความพึงพอใจมีองค์ประกอบทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อม ด้านกายภาพ เช่น บรรยากาศในการทำงานและสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่น ด้านความมั่นคง ความก้าวหน้า ผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ รวมถึงเพื่อนร่วมงานและการบังคับบัญชาด้วย

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องบ่งชี้ว่า ปัจจุบันนี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะใด ปัจจัยที่สำคัญที่ 2 ประการ คือ (สิริอร วิชาวุธ. 2544 : 227-228)

1. ตัวงานเอง ตัวงานเองมีลักษณะหลายอย่างที่จะทำให้คนทำงานพึงพอใจแต่งานบางอย่างก็อาจทำให้คนงานบางคนไม่พอใจได้เช่นกัน สิ่งที่สำคัญ คือ งานหนึ่ง ๆ ควรเหมาะสมกับความสนใจและความถนัดของแต่ละบุคคล ฉะนั้นงานก็ควรมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2. สภาพแวดล้อมของงาน จะเป็นส่วนประกอบอื่นที่ไม่ใช่ตัวงาน ได้แก่

2.1 โอกาสในความก้าวหน้า

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3 ลักษณะงานในตัวเอง

2.4 บริษัทและการบริหารจัดการ

2.5 สภาพของสังคมของงาน

2.6 ความมั่นคงปลอดภัย

2.7 ค่าจ้างและผลตอบแทน

2.8 การสื่อสาร

2.9 การดูแลบังคับบัญชา

2.10 ผลประโยชน์

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจมี 3 ประการ ได้แก่ปัจจัย

ด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ จะต้องมีลักษณะที่สอดคล้องกันและมีลักษณะที่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานด้วย

2.4 ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ศรีวาสตรา และคณะ (Srivastara and others. 1977 : 180 – 182 ; อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 131 – 132) ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจหลายเรื่อง ได้ข้อสรุปปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน มี 5 ประการ คือ

1. แรงจูงใจภายในที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงานและการขาดงาน
2. ความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. รูปแบบของผู้บังคับบัญชา ที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน
4. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. บรรยากาศขององค์การซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุน การติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน โครงสร้างของงาน ท่าเลที่ตั้งและขนาด ของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือ ด้านการจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า สถานที่ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อผู้บังคับบัญชารวมทั้งความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่าง ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานในสังกัดเดียวกัน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงานมีหลายแนวคิด ได้แก่ ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ รางวัลเป็นปัจจัยของการทำงาน การวัดความพึงพอใจของการทำงานมีทั้งแบบสำรวจปรนัย และแบบสำรวจเชิงพรรณนา ลักษณะของแบบวัด มี 2 แบบ คือ แบบทั่วไป และแบบเฉพาะ ผลที่ได้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความอิสระของงานรูปแบบของการบังคับบัญชา บรรยากาศของหน่วยงานล้วนมี

ส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความสำคัญและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5.1. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงาน มีดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 143)

- 1) การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน
- 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลที่มีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และขาดการรับผิดชอบที่มีต่องาน
- 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัย 3 ประการ คือ (Thomas. 1972 : 260-274)

- 1) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factor) หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้
 - 1.1) ประสบการณ์ ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
 - 1.2) เพศ เพศนั้นเกี่ยวข้องขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำงานว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องใช้ความละเอียดมากกว่าเพศชาย
 - 1.3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมี

สมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4) อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นนัก แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานมากด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานของงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติอื่น ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6) เชื้อชาติ ปัญหาเรื่องเชื้อชาติกับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่า มีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชื้อชาติในระดับสูง แต่งานที่ทำมีลักษณะเป็นงานประจำ พบว่ามักเบื่องานที่ทำได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน เนื่องจากในโรงงานเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานนั้นย่อมมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัด จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างโดยทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8) บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับเครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นเด่นชัดก็คือ คนที่มีอาการทางโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าปกติ ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9) ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลา และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูง

1.10) แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความ ต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะต้องสร้างความพึงพอใจใน การทำงาน

2) ปัจจัยด้านงาน (Factor in The Job)

2.1) ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การรับรู้ หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ ทำอยู่ว่าเป็นงานสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึง พพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องพิจารณา ควบคู่กับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้ต้องพิจารณาไป ด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3) ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของ เสมียนพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยาก เปลี่ยนงาน ในภาวะเศรษฐกิจฝืดเคืองให้เลิกทำจะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของ กิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาคงคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไป ด้วยทั้งนี้ เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากนั้นขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณา ตัดสินในแต่ละ สังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพ แตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาไป ความคิดเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานขนาดเล็กจะ คิดว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงาน คู่กันเคยกัน ใ้ได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือกัน ช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5) ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ ทำงานการเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นอีกจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพ

ท้องถิ่นและความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลาานาน

2.6) สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าในเมืองเล็กทั้งนี้เนื่องจากความไม่คุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7) โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่โครงสร้างงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์จะควบคุมง่ายขึ้น

3) ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management)

3.1) ความมั่นคงในงาน สรุปรูปจากการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า มีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน เช่น บริษัทที่มีความมั่นคงในงาน คือ มีการจ้างตลอดชีวิตจากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยินดีที่จะอยู่จนทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในการทำงานถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานไปแล้ว และเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน ได้แก่ความสนใจในงานที่ตนถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักหรือมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2) รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทที่เชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยี่ยวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาทีหลัง ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญลำดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง ผู้เชี่ยวชาญหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3) ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์จะเป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และค่าประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่นการขาย เสมียนพนักงาน บุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องการใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษ พบว่า คนสูงวัยให้ความสนนใจความก้าวหน้า น้อยเพราะได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5) อำนาจตามหน้าที่ หมายถึง อำนาจหน้าที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสภาพสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าไปในปัจจัยที่เกิตความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นความสำคัญและปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน

3.8) ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษพบว่า พนักงานที่มีขวัญดี มีความรับผิดชอบในการทำงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9) การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศ คือ การชี้แนะในที่ทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกรู้สึกต่อผู้นิเทศงานมักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงาน และองค์การด้วยจากการศึกษาพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิตบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร

ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้อ่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมักจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

3.12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจอันดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่าจะรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานมองว่าความมั่นคง ความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

สมยศ นาวิการ (2533 : 221 – 224) กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 6 ประการ คือ

1. ผลตอบแทน หมายถึง ค่าจ้าง และเงินเดือนซึ่งจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในงานมาก เพราะผลตอบแทนเป็นสิ่งที่สนองความต้องการได้อย่างอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง

2. การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานอีกระดับหนึ่ง เพราะการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความอิสระความท้าทาย และเงินเดือนที่สูงขึ้น

3. การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันไปในระดับหนึ่ง โดยทั่วไปการบังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในงานมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ บังคับบัญชาแบบมุ่งคน โดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชากับการบังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม โดยผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา

4. ลักษณะงาน เนื้อหาของงานจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจเหมือนกับผลตอบแทน ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจในงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงานโดยทั่วไป งานที่มีความหลากหลายน้อย

จะสร้างความพอใจได้สูงที่สุด งานที่มีความหลากหลายเกินไปพนักงานรู้สึกถึงเครียด งานที่สร้างความอิสระจะสร้างความพอใจในงานได้สูงที่สุด

5. กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง ด้านอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างและเสียง ตารางเวลาการทำงาน และเครื่องที่เพียงพอ จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

2.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 32) ความสำเร็จของงาน (Achievement)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแม้ว่าจะเป็นงานที่ได้รับเงินเดือนสูงสุด อาจไม่พอใจในการทำงานเมื่อรู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จหรือเป็นคนที่ไม่สำคัญ คนหนึ่งเขาไม่มีโอกาสทำอะไร และไม่รู้ จุดหมายที่แน่นอน ความต้องการที่รุนแรงของคน คือ ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล เพราะทำให้เขามีความรู้สึกว่าเขาได้ทำอะไรให้สำเร็จ และงานของเขาสำคัญและมีความหมายต่อบุคคลอื่น ซึ่งความรู้สึกว่าเขาได้ทำอะไรให้สำเร็จ และงานของเขาสำคัญและมีความหมายต่อบุคคลอื่น ซึ่งความภูมิใจเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้เขารู้สึกประสบความสำเร็จและเชื่อถือตนเองได้

คนที่มีความต้องการประสบความสำเร็จโดยมากตั้งเป้าหมายของงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ต้องการทำงาน ได้ผลดีด้วยตนเองและมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ ที่ได้จากงานนั้นคนเหล่านี้จะมีลักษณะเด่นสามประการ คือ ประการแรก จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทายประการที่สอง ต้องการจะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และจะไม่ชอบการทำงานที่ยาวนาน เรื่อยเปื่อย โดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ ประการที่สาม คนเหล่านี้ต้องการที่จะควบคุมการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังพยายาม และไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบงานที่ขึ้นกับโชคที่คาดการณ์ผลไม่ได้

แมคเคลแลนต์ (Machlelant. 2008 : 25 ; อ้างถึงใน อมร หนูมาศ. 2536 : 44)

นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่สำคัญของมนุษย์พบว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุด คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล และยังพบว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล

สูง ได้แก่ คนที่ผ่านความลำบากมาพอสมควร ชอบทำงานที่เป็นปัญหา และชอบมีการเปลี่ยนแปลง

เฮอริชเบอร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman. 1959 : 113 -115) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จของงานไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาเกิด ความพึงพอใจและปรารถนาในผลสำเร็จของงานนั้น

สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นด้วย การปฏิบัติงานของตำรวจมีลักษณะพิเศษ คือ ไม่ถือว่างานได้ทำสำเร็จลงโดยสมบูรณ์ แต่จะคำนึงความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา เพราะการทำงานของตำรวจขึ้นกับสถานการณ์ อย่างไรก็ตามข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ก็ได้ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ผ่านมามีประสิทธิภาพ เป็นที่พอใจของบังคับบัญชาเนื่องจากมีขวัญและกำลังใจดีในการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นความสำเร็จของงานอย่างหนึ่ง

2.6.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับนับถือถือว่ามีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจเมื่อได้เข้าไปทำงานที่ใด และได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กรส่วนมากกว่าเราเป็นพวกพ้องเรามีกำลังใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้ว่าได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น (วิโรจน์ สารัตนะ. 2545 : 96)

ตำแหน่งมีส่วนสร้างแรงจูงใจและความพอใจ นอกจากตำแหน่งแล้ว ชื่อตำแหน่งก็มีความสำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่หน่วยงาน ผู้นำองค์กรควรพิจารณาชื่อตำแหน่งต่าง ๆ ให้เหมาะสม อีกทั้งพยายามให้สายการบังคับบัญชามีขนาดสั้น คือ ให้ตำแหน่งงานส่วนมากอยู่ไม่ห่างจากผู้บังคับบัญชาจนเกินไป

เฮอริชเบอร์ก มัสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Synderman. 1959 : 113-115) กล่าวไว้ว่า การยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้ อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้รับการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

สรุปได้ว่าการยอมรับนับถือ คือการได้รับการชมเชย ยกย่อง ไว้วางใจ เชื่อถือ และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงานของตำรวจมีความจำเป็นที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องให้ความเคารพนับถือเชื่อและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชามุคคัลที่เป็นผู้บังคับบัญชา ต้องแสดงตนให้เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มียศเท่ากันต้องปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสม เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา จึงจะสามารถปกครองบังคับบัญชากันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542 :132 – 139) ได้อธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน
2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักได้รับการพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน
3. ฐานะทางวิชาชีพ ในภาวะที่เศรษฐกิจดีมีงานให้เลือกทำจะมีการเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูงเช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่เปลี่ยนไปความคิดเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพ ก็จะเปลี่ยนไปด้วย เป็นต้น
4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
5. ความห่างไกลของบ้าน และที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลการเดินทางไม่สะดวกมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการ

ทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลา

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละพื้นที่ มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานคนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าคนงานในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน หากโครงสร้างงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดีรู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการควบคุมจะง่ายขึ้น

สรุปได้ว่า ลักษณะของงาน หมายถึง ความยากง่าย กว้างขวาง ทำทนายให้หายาก ทำงานเป็นงานที่ต้องการความคิดริเริ่ม กล้าตัดสินใจ ไม่จำเจ ลักษณะงานของฝ่ายอำนวยการ ดำรงภูธรจังหวัดมหาสารคาม เป็นงานต้องกล้าตัดสินใจอย่างรวดเร็ว และการตัดสินใจจะต้องถูกต้องมากที่สุด เพราะเป็นงานคอยให้ความช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา ในการพิจารณาสั่งการ ในการบริหารงาน ตามภารกิจของดำรงที่ต้องให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม

2.6.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรับผิดชอบงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นต้องเป็นความรับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด (สุธีรศักดิ์ โกษาเสวียง. 2546 : 32)

ทงชัย สันติวงษ์ (2533 : 249) กล่าวถึงความรับผิดชอบว่า หมายถึง ข้อผูกพันของผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชา อันสืบเนื่องมาจากการ ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่ได้รับกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจุดสำคัญของการรับผิดชอบคือ ข้อผูกพัน ความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นได้ก็เนื่องมาจากสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบเป็นข้อผูกพันที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไป หรืออาจสิ้นสุดลงด้วยการตามที่ได้รับมอบหมาย

เฮอริชเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเดอร์แมน เสนอไว้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

วิโรจน์ สารรัตนะ (2545 : 96) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้ทำงานอย่างอิสระ ความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ มีการแบ่งงานให้

รับผิดชอบที่เหมาะสม และการได้รับมอบหมายให้ทำงานพิเศษ

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบหมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ แม้ว่าจะเกิดอุปสรรคหรือปัญหาใด ๆ ก็ไม่ย่อท้อ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จของงาน ในเวลาที่เหมาะสม ข้าราชการตำรวจจะต้องมีความรับผิดชอบ เพราะหน้าที่ที่รับมอบหมายเป็นหน้าที่ที่มีผลต่อประชาชน โดยตรง ถ้าข้าราชการตำรวจมีความรับผิดชอบตามภาระหน้าที่ที่ประชาชนจะเกิดความสงบสุข และความรับผิดชอบจะเป็นตัวกำหนดความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการประสาน การปฏิบัติภารกิจ ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จมากที่สุด

2.6.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ว่าเป็นการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้น รวมทั้งมีความเห็นว่าการเลื่อนขั้นคือการมีตำแหน่งงานที่สำคัญขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงาน ถูกควบคุมน้อยลง และมีสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคน เป็นทางหนึ่งแสดงถึงความก้าวหน้า และเป็นความสำเร็จของงานในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งในระบบราชการไทยมีสองระบบ คือ (เสนาะ ดิเขาว์. 2525 : 196)

ระบบคุณธรรม และระบบอุปถัมภ์ ซึ่งคงทำให้การเลื่อนตำแหน่งอาจเป็นไปได้ทั้งสิ่งจูงใจและสิ่งไม่จูงใจในการทำงานได้ ระบบคุณธรรม เป็นระบบการพิจารณาตามความรู้ความสามารถ และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ส่วนระบบอุปถัมภ์ เป็นการสงเคราะห์แก่ผู้ใกล้ชิดหรือการตอบแทนกันเป็นการส่วนตัวไม่ยึดหลักของความถูกต้องที่ผู้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระบบอุปถัมภ์จะมีความพอใจ ส่วนผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการเลื่อนตำแหน่งในระบบนี้เกิดความไม่พอใจ เป็นการบั่นทอนความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ (เกศินี หงส์นันท์. 2524 : 129-130)

โสภณ ณ พัทลุง (2537 : 51) ให้ความหมายของความก้าวหน้าในการทำงานไว้ว่า การเลื่อนขั้นเป็นการก้าวหน้าของคนทำงานมีรายได้สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้น ฐานะเกียรติภูมิสูงขึ้น ถ้าการย้ายตำแหน่งงานใหม่ ที่มีชั่วโมงในการทำงานที่ดั่ง และสภาพการทำงานที่ดีขึ้น แต่เงิน ไม่เพิ่มขึ้น ความรับผิดชอบไม่เพิ่มขึ้น ทักษะที่ใช้ในการทำงานไม่สูงขึ้น ก็เรียกว่าไม่ใช่การเลื่อนขั้นที่แท้จริง

กิลเมอร์ (จาเนียร์ เพชรรัตน์. 2535 : 45 ; อ้างอิงจาก Gilmer. 1966 : 280-283) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง

การงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

อรุณ รักธรรม (2526 : 205) ได้กล่าวไว้ว่า โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจของบุคคล เป็นสิ่งสนใจในทางบวก

จากหลายทัศนะที่กล่าวมาจะเห็นว่าได้ว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานหมายถึง การเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงกว่าเดิม ตลอดจนการได้โอกาสได้รับการศึกษาอบรมสัมมนา ดูงาน หรือไปศึกษาต่อ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และเพิ่มวุฒิที่สูงขึ้นด้วย ข้าราชการตำรวจ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ชั้นยศและตำแหน่งเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นอย่างชัดเจน เมื่อได้รับยศหรือตำแหน่งสูงขึ้นแสดงว่ามีความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงานนั้นหมายถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และรายได้ก็เพิ่มขึ้นด้วย

2.6.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) พีเกอร์ และไมเออร์ (Pigors & Myer. 1997 : 115 ; อ้างถึงใน อมร หนูมาศ. 2536 : 51) มีความเห็นว่านโยบายคือแผนระยะยาว หรือการตัดสินใจกว้าง ๆ ของหน่วยงานในด้านการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ และการสร้างกฎทั่ว ๆ ไปในการปฏิบัติงาน การวางจุดมุ่งหมายในระยะยาวรวมถึงการตัดสินใจทั่วไป นโยบายจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่ออาศัยการบริหาร นโยบายมีไว้เพียงชี้ให้เห็นสิ่งที่สามารถทำได้ หรือกำลังจะกระทำเท่านั้น ผู้บริหารหน่วยงานไม่อยู่ในฐานะที่จะตั้งนโยบายได้เอง ต้องรับนโยบายจากส่วนกลาง ผู้บริหารเป็นเพียงผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่รับมาเท่านั้นและในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายนั้นต้องใช้เทคนิคในการบริหารอย่างไร เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะหาวิธีบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายนั้นต้องใช้เทคนิคในการบริหารอย่างไร เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะหาวิธีบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่ตั้งไว้ในระบบบริหารราชการไทย นอกจากวิธีการบริหารส่วนบุคคลแล้วยังต้องอาศัยกฎระเบียบของกระทรวงเป็นหลัก เหตุนี้ความพอใจและความไม่พอใจของผู้บริหารนั้นอาจเกิดขึ้นได้ทั้งความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับนโยบาย รวมทั้งหลักการที่ผู้บริหารไม่ได้ตั้ง แต่เป็นกฎระเบียบซึ่งกำหนดมาจากส่วนกลาง อย่างไรก็ตามนโยบายก็มีประโยชน์ในการบริหารต่อผู้บังคับบัญชา นโยบายจะช่วยให้การวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจของผู้บริหารง่ายขึ้น

ประชุม รอดประเสริฐ (2533 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร จะทำให้เกิดการอุทิศตนให้กับงานและมีกำลังใจในการทำงาน และยังได้กล่าวเสริมต่อไปอีกว่า

1. นโยบายจะชี้แนวทางให้การปฏิบัติงานขององค์การบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ และนโยบายจะอธิบายให้ทุกคนในหน่วยงานได้ทราบแนวทางโดยส่วนรวมขององค์การ
2. นโยบายจะต้องเป็นข้อความที่เข้าใจง่าย และควรเป็นลายลักษณ์อักษร
3. นโยบายต้องชี้ให้เห็นถึงเงื่อนไขที่จำกัด และช่องทางในการปฏิบัติงานในอนาคต
4. นโยบายสามารถเปลี่ยนแปลงได้บ้างตามความจำเป็นอย่างมีเหตุผล
5. นโยบายจะต้องเป็นเหตุเป็นผล สามารถนำไปปฏิบัติได้
6. นโยบายจะต้องได้รับการทบทวนและตรวจสอบเป็นระยะ ๆ

นโยบายที่ดีย่อมทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจที่ถูกต้อง เป็นการควบคุมขั้นพื้นฐานของกรบริหารงาน ทำให้เกิดการประสานงานในการปฏิบัติที่ดีและช่วยลดเวลาการตัดสินใจ เมื่อใดก็ตามที่นโยบายมีความชัดเจนทั้งผู้บริหารและผู้ที่บังคับบัญชาย่อมมีความเข้าใจกันทำงานร่วมกันด้วยความสุขและมีความพึงพอใจ และมีผลกระทบต่อส่วนรวม

ส่วนในการบริหารงานนั้น ตามหลักบริหารของ เกตเซล และกูบา

(กิติมา ปรีดีติติก. 2529 : 254 ; อ้างอิงจาก Getzel Guba. 1975 : 423-441) ได้กำหนดผู้นำออกเป็นสามประเภท ตามลักษณะพฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงออกในการบริหารหน่วยงานเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ผู้นำยึดแบบสถาบันเป็นหลัก (The homothetic leaders) หน่วยงานเป็นหลัก ผู้นำแบบนี้ใช้อำนาจอย่างเต็มที่ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับผู้นำตามลักษณะของการใช้อำนาจจะเป็นผู้นำอัตตนิยม
2. ผู้นำแบบยึดตัวบุคคลเป็นหลัก (The idiographic leaders) ผู้นำแบบนี้จะคำนึงถึงตัวผู้ใต้บังคับบัญชา ความจำเป็น ความต้องการ และความสุขของผู้ร่วมงาน การปฏิบัติที่ขัดกับระเบียบของหน่วยงานถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา มีความสัมพันธ์ขององค์การแบบนอกแบบ การคบหาส่วนตัวมีความสำคัญกว่าตำแหน่ง ผู้นำแบบนี้เปรียบเทียบกับเสรีนิยม
3. ผู้นำแบบประสานประโยชน์ (The transactional leaders) ผู้นำแบบนี้พยายามประสานประโยชน์ของหน่วยงานและบุคคลไปพร้อม ๆ กัน ผู้นำแบบนี้เปรียบได้กับประชาธิปไตยการบริหารทั้งสามแบบนี้ แบบที่นิยมว่าได้ผลคือ การบริหารแบบประสาน

ประโยชน์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับความสามารถของบุคคล ให้บุคคลมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้คนปฏิบัติงาน แสดงความสามารถจึงทำให้งานสำเร็จ และการบริหารงานแบบนี้จะช่วยให้คนเกิดความพึงพอใจ

เซอร์ชเบอร์ก มัสเนอร์ และชไนเคอร์แมน กล่าวถึง นโยบายและการบริหารงานไว้ว่า นโยบายและการบริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในหน่วยงาน

จึงกล่าวได้ว่า นโยบายและการ บริหาร หมายถึง แผนการ หลักการ หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงาน สำหรับข้าราชการตำรวจการกำหนดคน โยบายเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาระดับสูง ส่วนการปฏิบัติหรือการบริหารเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นลดหลั่นกันมาตามตำแหน่งและภาระหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การเปิด โอกาสให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดคน โยบายและการบริหารงานมากขึ้น แต่มีขอบเขตจำกัด เพราะอาจก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อการปฏิบัติงาน ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจในการกำหนดคน โยบาย จะเปิด โอกาสให้ระดับไหนเพียงใด

การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เริ่มต้นจากที่ผู้บริหารสูงสุดในชั้นยอดขององค์การเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ หน้าที่ และลักษณะของการติดต่อสื่อสาร (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 301)

เมธี ปิลันทนานนท์ (2523 : 52) ได้เสนอวิธีการปกครองและบังคับบัญชาว่า ควรจะมีหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ให้ข้าราชการประจักษ์ในความเป็นเหตุเป็นผล มิใช่เพื่อปกครองอย่างเดียว
2. นโยบายที่กำหนดขึ้น ให้เป็นไปในทางบวก มิใช่มุ่งที่จะลงโทษข้าราชการ
3. ต้องเป็นรูปแบบการเสนอแนะมากกว่าที่จะเป็นสิ่งผูกมัดให้ต้องทำ
4. ให้ข่าวสารข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานแก่ทางราชการตามความจริง
5. ให้โอกาสที่จะมีการสนทนาและติดต่อกันอย่างเปิดเผย
6. จัดวางรากฐาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการให้ค่ามดี

ความชอบอย่างกระจ่างชัด

7. จัดให้ข้าราชการได้มีส่วนร่วมในการกำหนด หรือวางนโยบายใน การดำเนินงาน

พนัส หันนาคินทร์ (2526 : 196) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นเชิงสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นที่จะ ทำงานอย่างเต็มที่ที่กระทำเช่นนี้ ผู้บริหารจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ รู้จักสร้างน้ำใจในการทำงาน และรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์

ณรงค์ สวีแพทย์ (2536 : 40) กล่าวถึงการปกครองบังคับบัญชาไว้ว่าเป็น หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยตรงต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับ อำนาจหน้าที่ เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร

สุรพันธ์ ชันต์ทอง (2535 : 88) ได้เสนอหลักในการบริหารงานบุคคลว่าต้อง ยึดหลักความยุติธรรม คือ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง พิจารณาทุกอย่างให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ

สรุปได้ว่า การปกครองบังคับบัญชาคือ การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุมกำกับดูแลการนิเทศ และติดตามผล รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การปกครองบังคับบัญชาถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ เพราะภารกิจของตำรวจมีความจำเป็นที่จะต้อง ใช้การบังคับบัญชาเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ที่มีหน้าที่ในการบังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ที่ มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) ได้มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

ล็อก (Lock. 1976 : 1320 ; อ้างถึงใน จำรูญ พรหมสุวรรณ. 2533 : 31) ให้ความเห็นว่าเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งเสริมหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคล ที่มีต่อการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง มีความเป็นมิตร พอที่จะ ช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นอาจมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 403) ให้ความหมายไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลคือความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือผู้ที่มีอิทธิพล อำนาจปกครองบังคับบัญชา เหนือตนได้อย่างราบรื่นและมีความสุข เพราะฉะนั้นผู้บริหารมีหน้าที่สร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ เกิดขึ้นในหน่วยงาน ตามหลักการบริหารงานบุคคลเป็นที่ยอมรับกันว่าหน่วยงานที่สร้างมนุษย

สัมพันธ์นี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผน คือ การสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การให้สิ่งจูงใจ และการประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงานให้ความเป็นกันเอง และยังเป็นการศึกษานิสัยและความต้องการของบุคคลด้วย นอกจากนี้

สุรพันธ์ ยนต์ทอง (2535 : 42 – 43) กล่าวว่า ขึ้นอยู่กับการวางตัวของผู้บริหารเป็นหลักสำคัญ กล่าวคือปฏิบัติตนให้น่าเลื่อมใส ซื่อสัตย์ เข้าใจผู้อื่น เปิดเผย และมีความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

นิภา แก้วศรีงาม (2527 : 217) กล่าวไว้ว่า นอกจากนั้นแล้วผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ร่วมงานที่ดีให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าถึง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาชี้แจงข้อคำแนะนำ และปรึกษาหารือในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงเป็นผู้พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแนะนำแก้ปัญหาให้กับผู้ได้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อกัน หากทุกคนมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้เกิดงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับข้าราชการตำรวจความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนับว่ามี ความสำคัญ เพราะภารกิจในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับตำรวจจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินภาระหน้าที่ให้ลุล่วง ไปด้วยดี ความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวจึงต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) ได้มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

จรัสญ พรหมสุวรรณ(2533 : 30) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพร่างกายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จำนวนงาน ความสะดวกในการทำงาน ความเหมาะสมพอเพียงในเรื่องสภาพที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ลักษณะอาคาร และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในที่ทำงาน ในฐานะผู้บริหารจะต้องเป็นผู้จัดอำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้เพื่อส่งเสริมทั้งด้านสุขภาพร่างกายและทางด้านวิชาการ ของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานที่ผู้บริหารรับผิดชอบอยู่ด้วยกัน เพราะสภาพแวดล้อมมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก

เสนาะ ตียะว (2525 : 251 – 252) ที่กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลในองค์กรนอกจากมีความต้องการด้านต่าง ๆ แล้ว สภาพการทำงานที่ดี ความปลอดภัย สะดวก รุหรุรา เพื่อแสดงสัญลักษณ์ของอำนาจหรือความสำคัญของตนก็เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2549 : 26) ได้เสนอสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าเป็นสภาพที่เกี่ยวกับการทำงาน อำนวยความสะดวกในการทำงาน ความเหมาะสมเพียงพอในเรื่องสภาพที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ลักษณะอาคารและสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในที่ทำงาน

ภิญโญ สาร (2517 : 413-414) ได้กล่าวถึง องค์กรที่เอื้ออำนวยความสะดวกสบายที่จะช่วยให้การปฏิบัติตามหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอำนวยความสะดวกในด้านการจัดสถานที่ทำงาน จัดหาอุปกรณ์ประกอบการทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่ง จัดห้องสมุดวิชาการ จัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน จัดอำนวยความสะดวกในด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน และ โอกาสก้าวหน้าทางการศึกษา โครงการดังกล่าวนี้ถ้าจัดได้ตามที่ตั้งไว้ย่อมเกิดผลดีแก่หน่วยงาน แต่ในหน่วยงานราชการมักจัดไม่ได้สมบูรณ์เนื่องด้วยงบประมาณแม้ในหน่วยงานอื่น ๆ ทั่วไปที่ภาวะเศรษฐกิจจำกัดเรื่องสภาพการทำงานมักเป็นปัจจัยไม่พอใจเป็นส่วนมาก จากงานวิจัยของเซอร์ชเบอร์ค เรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับขั้นเหนือขึ้นมาจากรื่องไม่พอใจมากที่สุด เซอร์ชเบอร์ค มัสเนอร์ และชไนเคอร์แมน ได้เสนอแนวความคิดไว้ว่า สภาพการทำงานเป็นสภาพแวดล้อมทั่วไปที่องค์ประกอบภายนอกของหน่วยงานอย่างหนึ่ง ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ เช่น จำนวนคนงาน ความสะดวกในการทำงาน ความเหมาะสมเพียงพอในเรื่องสถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ลักษณะอาคารและสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในที่ทำงาน ผู้บริหารหน่วยงานตำรวจจะต้องเป็นผู้จัดอำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้ เพื่อส่งเสริมทั้งด้านสภาพร่างกายและทางด้านวิชาการของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งสิ่งแวดล้อมในหน่วยงานที่ผู้บริหารรับผิดชอบอยู่ด้วย เพราะสภาพแวดล้อมมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก การปฏิบัติงานฝ่ายอำนวยการแรงจูงใจที่ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพการทำงานได้แก่ คำตอบแทน

(Salary) เงินเดือน ได้มีผู้ให้ความหมายดังนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2527 : 15) กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ข้าราชการได้รับการตอบแทนการปฏิบัติราชการ มีลักษณะเหมาะสมจ่ายเป็นรายเดือน โดยไม่คำนึงถึงจำนวนวันหรือจำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงาน เงินเดือนนี้ถือเป็นรายได้ประจำที่ข้าราชการจะได้รับ

เซเลส และสตราลด์ (อมร หนูมาศ. 2536 : 50 ; อ้างอิงจาก Strause Sales. 2008 : 119 -121) แสดงทัศนะเกี่ยวกับเงินเดือนไว้ว่า คนทำงานมักจะทำให้เหตุผลไว้ว่า เพื่อหารายได้ไปใช้ในการยังชีพ ทางจิตวิทยาถือว่าการตอบสนองความต้องการขั้นต้นของมนุษย์ โดยถือว่าเงินตอบสนองความต้องการทุกชนิดและอาชีพที่มีรายได้ จะทำให้คนรู้สึก ภาคภูมิใจ ในความสำเร็จ เพราะนอกจากรายได้จะตอบสนองความต้องการระดับต่ำได้แล้ว ยังสามารถใช้ตอบสนองความต้องการระดับสูงด้วย เช่น การเข้าเป็นสมาชิกของสังคมต่าง ๆ เป็นการสนองความต้องการด้านจิตใจ โดยใช้รายได้เป็นส่วนสนับสนุนพื้นฐานรายได้ในระบบข้าราชการไทย นอกจากเงินเดือนแล้วยังมีผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องอย่างอื่น เช่น การให้สวัสดิการการบริการด้านอาหาร ที่พัก ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น ดังนั้นการที่ผู้บริหารจะสร้างความพึงพอใจโดยใช้เงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง จึงทำได้แต่เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น อีกส่วนหนึ่งติดอยู่ที่ระเบียบการใช้จ่ายเงินของหน่วยงานราชการนั้น ๆ ซึ่งผู้บริหารจะต้องปฏิบัติตามระเบียบนั้น ๆ

อัญชลี แจ่มเจริญ (2527 : 93) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า การได้รับเงินเดือน โดยธรรม จะทำให้บุคลากรมีขวัญดี เพราะเงินเดือนเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง มีความสำคัญในด้านจิตใจของบุคลากร

เสถียร เหลืองอร่าม (2526 : 71) ได้ให้ทัศนะว่า งานยากต้องมีการเรียนรู้มากกว่าและงานที่รับผิดชอบมากกว่า ควรได้รับเงินเดือนมากกว่า ฉะนั้นการได้รับเงินเดือนโดยธรรมจะทำให้บุคลากรมีขวัญดี เพราะเงินเดือนเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง มีความสำคัญในด้านจิตใจของบุคลากร

สมิธ และแกรนนี่ (สมยศ นาวิการ. 2533 : 57 ; อ้างอิงใน Smith Granny. 2008 : 169) ได้สรุปว่า การจูงใจโดยผลตอบแทนด้วยเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนมีความสำคัญ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 403-406) กล่าวว่า การได้รับค่าจ้างโดยชอบธรรมการเลื่อนขั้นเงินเดือน และการกำหนดอัตราค่าจ้างให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าเงินเดือน คือ สิ่งที่เป็นค่าจ้างตอบแทนต่าง ๆ ทั้งทางตรง คือในรูปของตัวเงินและทางอ้อมคือ ในรูปของผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ถึงแม้ข้าราชการตำรวจจะเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความเสียสละเพื่อประโยชน์ของประชาชน แต่เงินเดือนก็เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่สามารถให้ดำรงชีพอยู่ในสังคมด้วยความรู้สึกรู้สึกดีเทียบกับบุคคลอื่น ดังนั้นเงินเดือนจึงมีความสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานราชการของข้าราชการตำรวจอย่างหนึ่ง

3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความสำเร็จของงานอย่างยิ่ง และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นมีหลายทฤษฎีที่กล่าวไว้ ดังนี้

3.1 ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow's General Theory of Human

Motivation)

Maslow (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 109 – 111 ; อ้างถึงใน Maslow, 1960 : 117) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของคน จัดเป็นลำดับขั้นของความสำคัญได้ เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการบำบัดเป็นที่พอใจ ความต้องการที่มีลำดับความสำคัญถัดไปก็เกิดขึ้นติดตามมา และต้องการให้ได้รับการบำบัดให้พอใจโดยลำดับกันไป

ซึ่งความต้องการของมนุษย์เป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการสิ่งต่างๆ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา ตามทฤษฎีแล้ว Maslow ได้แยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่ อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นนี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์ โดยจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน หากมนุษย์ได้รับการตอบสนอง

ความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงต่อไปอีกและความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ ก็จะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมมนุษย์ต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย และมั่นคงในชีวิต ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครอง ป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งของทรัพย์สินของตน หรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานหรือประกอบอาชีพ หากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ก็มีบำนาญบำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป

3. ความต้องการทางสังคม (Belongingness and Love Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับเข้าเป็นสมาชิกหรือต้องการเข้าหมู่เข้าพวก มีฐานะในกลุ่ม และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ

4. ความต้องการความยกย่องสรรเสริญ (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่มีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ ความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามที่ปรารถนา (Self Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งนั้น ได้แก่ ความต้องการให้ตนได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามที่ปรารถนาไว้ ความต้องการให้ได้ทำงานที่ตนถนัด รวมทั้งความต้องการทำงานตามกำลังปัญญาและความสามารถ เป็นต้น ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดมนุษย์จะเกิดความต้องการขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ มาเป็นอย่างดี ดังนั้น บุคคลจะเกิดความต้องการถึงขั้นสูงสุดนี้จึงมีไม่มากนัก

3.2 ทฤษฎีปัจจัยอนามัย-ปัจจัยจูงใจ (Motivation-Hygiene Theory): Frederick Herzberg

Herzberg and other (สมยศ นาวิการ. 2535 : 86-88 ; อ้างถึงใน Herzberg and other) ได้นำแนวคิดของ Maslow ไปศึกษาเพิ่มเติม โดยแนวความคิดของ Herzberg ได้ให้ความสำคัญ โดยเฉพาะกับความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ในขณะที่ Maslow มุ่งเน้นที่ความต้องการของมนุษย์ โดย Herzberg ได้ทำการศึกษา โดยทำการสัมภาษณ์พนักงานที่มี

อาชีพวิศวกรรม และนักบัญชีในเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลเวเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งสิ้น 200 คน โดยการสอบถามคนงานแต่ละคน โดยหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบ หรือไม่ชอบงาน” ตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg และคณะสรุปว่ามีสองปัจจัยที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่าง หนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้คนชอบและรักงานเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ถ้าผลงานสำเร็จ เขารู้สึกพอใจ และปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้คงจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ๆ หรือมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการได้มีโอกาสศึกษา หาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจูนมี 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน (Salary) และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรในที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relations with Superior , Subordinate , Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็น กิริยา หรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกัน อย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับ นับถือของ สังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การบริหาร และจัดการขององค์กร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ระดับขั้นตอน ของหน่วยงานข้อบังคับ วิธีการทำงาน

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของ งาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี อันเป็นผล ที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่ง ห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่ทำงานแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครอง บังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

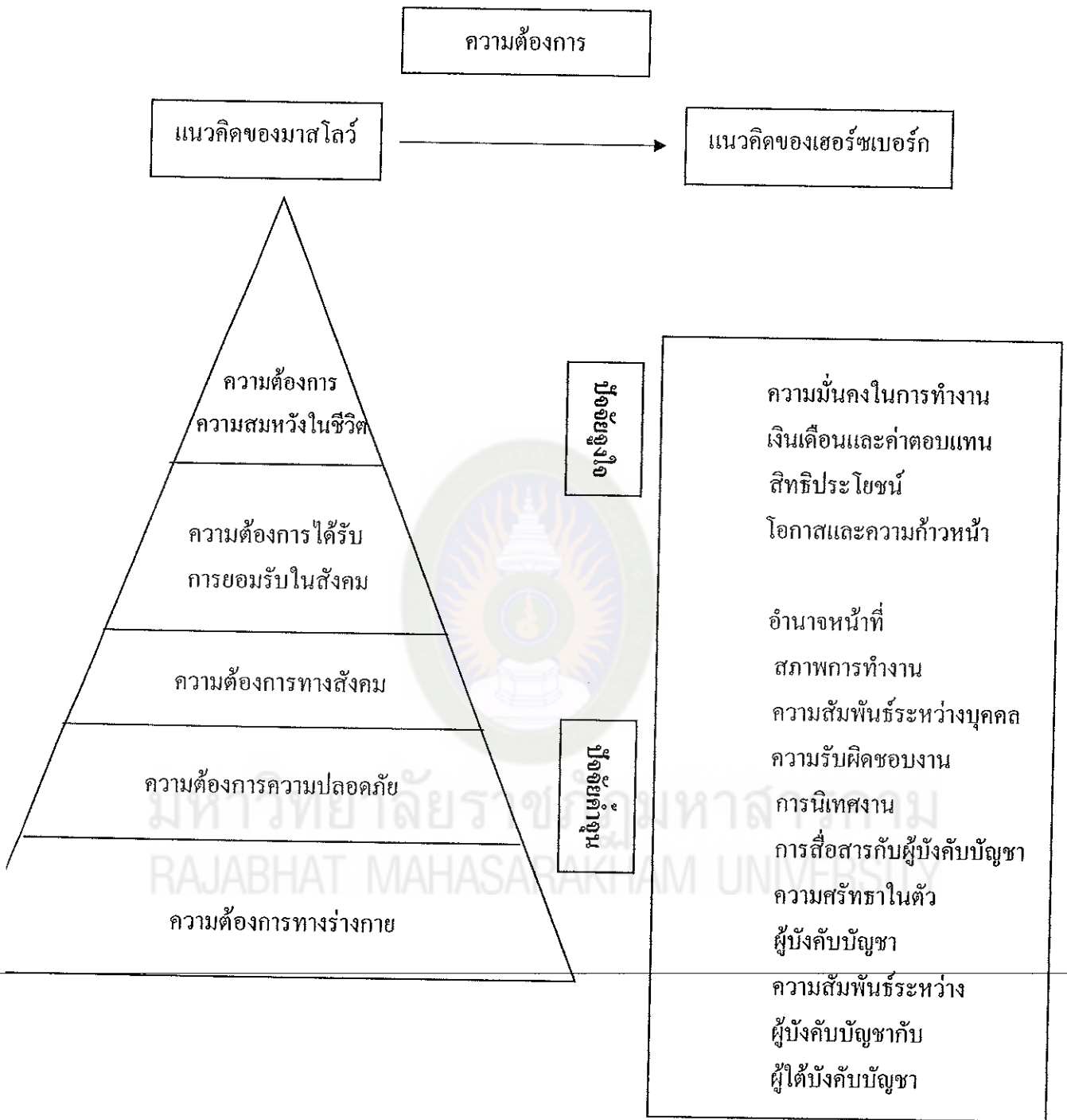
ปัจจัยค่าจูน ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนด เบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้ไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง ปัจจัยค่าจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อ

ความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยค้ำจุนไม่มีอยู่ แต่ถ้าหากว่ามีอยู่ ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้น หรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมติฐานที่สำคัญ ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

หากพิจารณาถึงแนวคิดของเฮอรัซเบอร์กแล้ว จะเห็นว่าปัจจัยทั้งคู่ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยค้ำจุน ก็คือ ความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ของมนุษย์นั่นเอง และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดจะเห็นว่า ปัจจัยกระตุ้นเป็นความต้องการที่เทียบได้กับความต้องการระดับต้นตามแนวคิดของมาสโลว์ ส่วนปัจจัยค้ำจุนเทียบได้กับความต้องการในระดับสูง ตามแนวคิดของมาสโลว์ โดยมีรายละเอียด ดังแผนภูมิที่ 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) และ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) (ที่มา : สมยศ นาวิการ, 2535 : 86-88)

3.3 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 312-313) เป็นทฤษฎีความต้องการ ซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำ และความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือ 3 ประเภท

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs,E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related need ,R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยประกอบด้วยความต้องการทางด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs ,G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้น โดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการการอยู่รอด) ในขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการยอมรับ ความพอใจ (ความต้องการทางสังคม) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่าลำดับของประเภทความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิวและความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

Alderfer ยังขยายทฤษฎีมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction process principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามหลักการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration regression principle) ซึ่งอธิบาย

ว่า เมื่อบุคคลยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระลึกว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น หรือต่ำลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้น ได้หรือไม่

3.4 ทฤษฎีความปรารถนา 4 ประการของ Thomas's (Thomas's four wishes)

การจงใจตามแนวคิดของ W.I. Thomas (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 127) หรือที่เรียกว่าความปรารถนา 4 ประการ ดังนี้

1. ความปรารถนาที่จะมีความมั่นคง ปลอดภัย (Security and Safety wishes) หมายถึง การที่มีอาชีพที่มั่นคงเป็นปึกแผ่น มีรายได้พอสมควรแก่การครองชีพ ไม่มีข้อวิตกกังวลว่าจะถูกกลั่นแกล้งใด ๆ ทั้งสิ้น และได้รับความยุติธรรม เป็นอาชีพที่มีความปลอดภัยต่อชีวิต ทั้งครอบครัว และทรัพย์สิน จึงสามารถทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้แก่งานได้อย่างเต็มที่

2. ความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ (Esteem wishes) โดยปกติแล้วมนุษย์มักจะมีความรู้สึกว่าตัวเองสำคัญ ดังนั้น ผู้บริหารที่ฉลาดจะพยายามหลีกเลี่ยงการตำหนิผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ได้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการตำหนิตัดเยียน เพราะการตำหนิตัดเยียนเป็นการทำลายความทะเยอทะยานของบุคคลให้สูญสิ้นไป ดังนั้นควรจะยกย่องสรรเสริญ เขาให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ โดยการแสดงออกด้วยคำพูดที่ไพเราะ หรืออาการยิ้มแย้มที่พอ หรือแสดงการยกย่องให้เกียรติ จะ ได้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องยกย่องด้วยความบริสุทธิ์ใจ

3. ความปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองจากเพื่อน (Belonging and love wishes) ตามปกติ คนเรานั้นต้องการให้คนอื่นแสดงออกต่อตนเองในทางที่ดี ให้ความรัก ความสนใจ เห็นอกเห็นใจ ยกย่องนับถือ ยอมรับ สนับสนุนร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ ให้ความอบอุ่นเพราะเมื่อได้รับการตอบสนองที่ดีแล้ว สามารถที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย และสบายความสำเร็จ ความพอใจในงานก็เกิดขึ้น และขวัญในการทำงานก็สูง

4. ความปรารถนาที่จะมีประสบการณ์ใหม่ (Cognitive wishes) ตามธรรมชาติคนเรามีแรงผลักดันให้อยากรู้อยากเห็น อยากค้นคว้า อยากสำรวจ อยากเล่น อยากทดลอง อยากแก้ปัญหา อยากเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ ความอยากเหล่านี้ จะจูงใจให้แสดงพฤติกรรมออกมาแปลก แตกต่างกันไปไม่มีที่สิ้นสุด

3.5 ทฤษฎีของ McClland

ทฤษฎีการเรียนรู้และความจำเป็นของ David McClland (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 116 - 117) ได้เขียนทฤษฎีว่า มนุษย์เรียนรู้ความจำเป็น McClland เชื่อว่า แรงจูงใจหรือความจำเป็นที่มีผลต่อการกระทำของมนุษย์มี 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) คือ ความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในการแข่งขัน หรือการปฏิบัติตามมาตรฐานบางอย่าง สำหรับคนที่มีแรงจูงใจในเรื่องความสำเร็จสูง ยิ่งเป้าหมายมีความยากเท่าไร การพิชิตเป้าหมาย ยิ่งทวีความพอใจมากขึ้นเท่านั้น ในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง บุคคลเหล่านี้จะมีความจำเป็น และหากองค์กรมีความจำเป็นต้องปรับตัว คนที่ขาดแรงจูงใจนี้จะเป็นกลุ่มแรกที่ถูกกลอยแพ

2. ความต้องการผูกพัน (Need for affiliation) คือ ความปรารถนาที่จะสร้างพัฒนา รักษาสัมพันธ์กับผู้อื่น ลักษณะเฉพาะของคนในกลุ่มนี้ คือ ต้องการการยอมรับจากผู้อื่นและอยู่ในระดับเดียวกับกับมาตรฐานกลุ่ม องค์กรใช้กลุ่มที่ประกอบด้วยผู้จัดการ และพนักงานจำนวนหนึ่งในการแก้ปัญหา และเพื่อเป้าหมายบางอย่างขององค์กร ซึ่งการทำงานลักษณะนี้ต้องการคนที่มีแรงจูงใจ เรื่องการเป็นส่วนหนึ่ง จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพ

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) ความปรารถนาที่จะมีอิทธิพล หรือควบคุมผู้อื่น หรือสิ่งแวดล้อม แสดงออกได้ 2 รูปแบบ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจกลุ่ม (Socialize power) อำนาจบุคคล คือ การมีอิทธิพล หรือควบคุมผู้อื่น เพื่อการยืนยันหรือรักษาอำนาจในการปกครอง แต่อำนาจกลุ่มเกิดจากการใช้อำนาจบุคคลในการแก้ปัญหา หรือเพื่อเป้าหมายขององค์กร แรงจูงใจนี้ยังมีอิทธิพลต่อการตอบสนองในการทำงานกลุ่ม โดยเฉพาะ Selfmanaged team

3.6 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray s Manifest Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ ไม่ได้เรียงลำดับชั้นความต้องการเหมือนของมาสโลว์แต่สามารถอธิบายความต้องการหลายด้านและหลายระดับได้ในเวลาเดียวกันซึ่งทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถ อธิบายได้ และตามทฤษฎีความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคน มี 4 ประการ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 177)

1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จลุล่วงด้วยดี

2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need of affiliation) ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

3 ความต้องการอิสระ (Need for autonomy) ความต้องการที่จะเป็นตัวเอง

4 ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และความต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจ ของตน

3.7 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland achievement motivation theory)

ทฤษฎีนี้ได้อธิบายความต้องการของมนุษย์ 3 ประการ ดังนี้ (ลูทสัน ตูรงค์เรื่อง. 2540 : 23)

1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนาอย่างมีประสิทธิภาพ

2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น มีน้ำใจไมตรีต่อกัน รวมถึงการรักษาสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น

3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น แสดงออกในการมีอำนาจที่จะควบคุมสังคม ให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมตามที่ตนเองต้องการ

3.8 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (The expectancy theory)

ทฤษฎีกล่าวถึงบุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับในตำแหน่งงานบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด เขาจะทำงานหนัก ถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลใดขึ้นอยู่กับผลการผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น
2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และการได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย
3. การรับรู้ในความสามารถของเขาว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใด ต่อระดับผลผลิต

3.9 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's modified need hierarchy theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีนี้เมื่อ ค.ศ. 1972 โดยเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎี อีอาร์จี (Existence – Relatedness Growth Theory) ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากได้มีการวิจัย

ทดสอบความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ปรากฏว่าไม่ตรงกับทฤษฎีดังกล่าว การตอบสนองความต้องการไม่เป็นไปตามลักษณะลำดับขั้นของมาสโลว์ ปรากฏว่า แอลเดอร์เฟอร์ จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี ขึ้น โดยแบ่งความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประการดังนี้ (สมพร เฟื่องจันทร์. 2547 : 210)

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้คงอยู่ (Existence needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด ซึ่งนอกจากความต้องการด้านร่างกายแล้วยังรวมไปถึงความมั่นคงในงาน สุขภาพ และความปลอดภัยด้วย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ หรือสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ต้องการมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งความต้องการนี้ไม่น้อยไปกว่าความต้องการทางร่างกาย

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการในการพัฒนาข้าราชการ ความเจริญก้าวหน้าในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนความเข้าใจตนเองและได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการและได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเขาจะทำงานอย่างทุ่มเทและเสียสละ ทำให้มีความรับผิดชอบ และในที่สุดผลงานก็จะเป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน อันหมายถึงความสำเร็จขององค์กร

4. แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมาก นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การแบ่งแบบวัด จึงมีหลายลักษณะดังนี้ (สีลา สีนานุเคราะห์. 2530 : 46)

1. การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะ คือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถาม และคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ เช่น วิธีการของลิเคิร์ต (Lidert.s scale) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถาม

ปลายเปิดให้ผู้ตอบ โดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

2. การแบ่งตามคุณลักษณะของงาน เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานอีกแบบหนึ่ง การแบ่งแบบนี้มี 2 ลักษณะ ได้แก่

2.1 แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

2.2 แบบวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

5. ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม

5.1 ประวัติความเป็นมาของตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม

ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2418 ได้จัดตั้งตำรวจภูธรในทหาร โปлицเป็นกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยในส่วนภูมิภาคและให้สามารถปฏิบัติการทางทหารได้ด้วยต่อมา พ.ศ. 2440 จึงได้ตั้งเป็น “กรมตำรวจภูธร” มีพลตรีพระยาवासเทพ ขาวเคน มาร์ค เป็นเจ้ากรมตำรวจภูธร ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยส่วนกรมตำรวจตระเวน (ตำรวจ - นครบาล) สังกัดกระทรวงนครบาล จนถึงวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2458 ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าให้รวมกรมตำรวจตระเวน” ครั้นในสมัยรัชกาลที่ 6 ได้รวม กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงพระนครบาลเข้าด้วยกัน กรมตำรวจภูธรและกรมตระเวน ซึ่งอยู่ในสังกัดกระทรวงพระนครบาล จึงได้โอนมาขึ้นกับกระทรวงมหาดไทย ต่อมาปี พ.ศ. 2469 ได้เปลี่ยนชื่อจาก “กรมตำรวจภูธรและกรมตระเวน” เป็น “กรมตำรวจภูธร” และได้เปลี่ยนชื่ออีกครั้งในสมัยรัชกาลที่ 7 เมื่อ พ.ศ. 2472 เป็น “กรมตำรวจ” จนกระทั่งเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงกรมตำรวจเป็น “สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” การปกครองขึ้นตรงกับนายกรัฐมนตรี โดยมีตำรวจภูธรเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จนกระทั่งทุกวันนี้

การแบ่งส่วนราชการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ตำรวจภูธรเดิม จัดรูปแบบการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกา จัดวางระเบียบสำนักงานตำรวจภูธรและกรมในกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2467 แบ่งการบริหารราชการออกเป็น กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม สถานีตำรวจภูธรอำเภอ สถานีตำรวจภูธรตำบล ขึ้นตรงกับกองกำกับการ ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2537 ได้ปรับปรุงโครงสร้าง ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม” และปรับตำแหน่งหัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัด เป็นผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ผู้บังคับการตำรวจภูธรคนแรกคือ พลตำรวจตรีเสริมศักดิ์ แก้วกัญญา ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ พ.ศ. 2539 - 2540 สำหรับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ หัวหน้าสถานีจะเป็นตำแหน่งผู้กำกับ เว้นแต่สถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน, สถานีตำรวจภูธรภูทอง หัวหน้าสถานีเรียกว่า ตำแหน่งสารวัตรใหญ่ ส่วนสถานีตำรวจภูธรนาข่า, สถานีตำรวจภูธรปอพาน, สถานีตำรวจภูธรคำพิ, สถานีตำรวจภูธรหนองซอน, สถานีตำรวจภูธรมะค่า, สถานีตำรวจภูธรเขวาใหญ่, สถานีตำรวจภูธรนาสีนวน มีหัวหน้าสถานีตำแหน่งสารวัตร การแบ่งงานตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม แบ่งการบริหารออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ งานฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ และหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

1. ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย 6 งาน คือ

1.1 งานธุรการกำลังพล

1.2 งานสืบสวน

1.3 งานสอบสวน

1.4 งานนโยบายและแผน

1.5 งานส่งกำลังบำรุง

1.6 งานงบประมาณและการเงิน

2. ฝ่ายปฏิบัติการ มีสถานีตำรวจในสังกัด จำนวน 25 สถานี ประกอบด้วย สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าหน่วยเป็นระดับผู้กำกับการ 13 สถานี ระดับสารวัตรใหญ่ 2 สถานี ดังนี้

2.1 สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม

2.2 สถานีตำรวจภูธรกันทรวิชัย

2.3 สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย

- 2.4 สถานีตำรวจภูธรบรบือ
- 2.5 สถานีตำรวจภูธรเชียงยืน
- 2.6 สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม
- 2.7 สถานีตำรวจภูธรพยัคฆภูมิพิสัย
- 2.8 สถานีตำรวจภูธรนาเชือก
- 2.9 สถานีตำรวจภูธรนาคน
- 2.10 สถานีตำรวจภูธรแกดำ
- 2.11 สถานีตำรวจภูธรภูกระดึง
- 2.12 สถานีตำรวจภูธรยางสีสุราช
- 2.13 สถานีตำรวจภูธรชื่นชม
- 2.14 สถานีตำรวจภูธรเหล่า
- 2.15 สถานีตำรวจภูธรท่าตูม
- 2.16 สถานีตำรวจภูธรมะค่า
- 2.17 สถานีตำรวจภูธรนาสีนวน
- 2.18 สถานีตำรวจภูธรเขวาใหญ่
- 2.19 สถานีตำรวจภูธรหนองซอน
- 2.20 สถานีตำรวจภูธรนาข่า
- 2.21 สถานีตำรวจภูธรคำพิ
- 2.22 สถานีตำรวจภูธรปอพาน
- 2.23 สถานีตำรวจภูธรราชภัฏร์เจริญ
- 2.24 สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน
- 2.25 สถานีตำรวจภูธรกู่ทอง

3. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ แนวทางการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัด

มหาสารคาม ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคามได้แผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540 – 2544) แนวนโยบายของผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และแนวนโยบายของผู้บังคับบัญชาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และแนวนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 มากำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน สรุปได้ 8 ข้อดังนี้

3.1 การลดความปอดกภัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถและบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ ถือเป็นภารกิจที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการ

เสด็จ โดยมีหมายหรือไม่มีหมายก็ตาม ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และคอยควบคุมการปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด

3.2 การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ให้ประกาศสงครามกับผู้ผลิตผู้จำหน่ายโดยให้ดำเนินการอย่างเด็ดขาดและแนบเนียนตามนโยบายของ ฯพณฯ ท่านนายกรัฐมนตรีและแผนแม่บทตำรวจ ฉบับที่ 3 โดยตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม เป็นคณะกรรมการในฝ่ายปราบปรามของศูนย์ป้องกันปราบปรามยาเสพติดจังหวัดมหาสารคาม

3.3 โรงพักเพื่อประชาชน ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม เห็นความสำคัญของสถานีตำรวจเพราะเป็นหน่วยที่มีความสำคัญ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งภารกิจหลัก ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน ในหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนและชุมชน จะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของตำรวจ

3.4 ความประพฤติและระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ แนวทางปฏิบัติ ให้ผู้บังคับบัญชาประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา และเข้ามาปกครองดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยมีส่วนร่วมรับผิดชอบในพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้ปฏิบัติตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 1212/2537 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2551 เรื่อง มาตรการควบคุมและเสริมสร้างความประพฤติและระเบียบวินัยข้าราชการตำรวจ มาบังคับใช้อย่างเป็นรูปธรรม

3.5 การพัฒนาบุคลากร แนวทางปฏิบัติ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถทางร่างกายและจิตใจ จึง ได้เพิ่มพูนขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยการฝึก การศึกษาอบรม และการทดสอบสมรรถภาพทางร่างกาย

3.6 ความสามัคคีและคุณธรรม แนวทางปฏิบัติ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรักคุณธรรมประจำใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชน

3.7 ด้านขวัญกำลังใจและสวัสดิการ ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจ จึง ได้จัดสวัสดิการให้กับข้าราชการตำรวจทุกคนตามสิทธิอันพึงมีได้ และจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม

3.8 การประหยัดและพึ่งตนเอง ได้นำเอาแนวพระราชดำหริของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงมาแนะนำข้าราชการตำรวจ เพื่อมุ่งเน้นให้ข้าราชการตำรวจและครอบครัวอยู่อย่างประหยัดและหาอาชีพเสริมรายได้ที่สุจริต เพื่อเป็น

การเพิ่มพูนรายได้และพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้น และให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม

(ที่มา. ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม. 2551 : 14)

5.2 ภารกิจและหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม

5.2.1 ประวัติฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม

งานฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคามเริ่มปรากฏครั้งแรกพอเห็นเป็นรูปธรรม เมื่อได้มีการกำหนดตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของสารวัตรฝ่ายอำนวยการเมื่อปี พ.ศ. 2525

ก่อนปี พ.ศ.2525 กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม เดิมยังไม่มีตำแหน่งสารวัตรอำนวยการ ภายในกองกำกับการมีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าส่วนราชการ และมีรองผู้กำกับการเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการ มีหน่วยปฏิบัติการพิเศษ (นปพ.) ซึ่งมีการยกเลิก พ.ศ. 2549

ต่อมามีพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2526 ให้ฝ่ายอำนวยการมีหน้าที่รับผิดชอบงาน 6 แผนก ดังต่อไปนี้

1. งานธุรการและกำลังพล
2. งานสืบสวน
3. งานนโยบายและแผน
4. งานส่งกำลังบำรุง
5. งานสอบสวน
6. งานงบประมาณและการเงิน

5.2.2 ภารกิจและหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม

ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม มีหน้าที่ช่วยเหลือ

ผู้บังคับบัญชาในการกำหนดนโยบาย วางแผน ประสานงาน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยรองตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย หมายถึง พิจารณากลับกรอกรวมข้อมูลข่าวสาร และข้อเท็จจริง หาข้อพิจารณา และข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาสั่งการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

1) งานธุรการและกำลังพล มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบรรจุ แต่งตั้ง บำเหน็จความชอบการจัดประวัติ การลา การลาออกจากราชการ การวางแผนกำลังพล คดีวินัย งานสวัสดิการตลอดจนงานสารบรรณ การติดต่อประสานงาน และการจัดประชุมของ ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งเป็น 3 หมวดงาน ดังนี้

1.1) หมวดธุรการ

1.2) หมวดกำลังพล

1.3) หมวดคดีวินัย

2) งานสอบสวน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสืบสวน หาข่าว และปฏิบัติการอื่นใดเพื่อประโยชน์ในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อันเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ ในตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม หรือทำการสืบสวนเรื่องอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยการนำความรู้ด้านวิทยาการมาใช้ เช่น การจัดทำระบบเกี่ยวกับทะเบียนประวัติอาชญากร ข้อมูลพฤติกรรมของคนร้าย รวมทั้งการประสานแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการสืบจับคนร้าย เป็นต้นนอกจากนี้ยังรับผิดชอบงานเกี่ยวกับการควบคุมคนต่างด้าว อีกส่วนหนึ่ง โดยแบ่งเป็น 4 หมวดงานดังนี้

2.1) หมวดธุรการ

2.2) หมวดสืบสวน

2.3) หมวดสื่อสารและวิทยุ

3) งานนโยบายและแผน มีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวมสถิติและข้อมูลต่าง ๆ ในพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำมาประมวลวิเคราะห์หาแนวทางในการกำหนดนโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ศึกษานโยบายจากหน่วยงานเพื่อนำมาเพื่อปรับปรุงและจัดทำแผนงานด้านต่าง ๆ ติดตามการปฏิบัติตามแผนประเมินผลและสรุปผลการวางแผนพัฒนาบุคลากรและหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติทำการจัดฝึกอบรมดำเนินการวิจัยประชาสัมพันธ์ และการดำเนินการอื่น ๆ ให้บรรลุตามนโยบายที่กำหนดไว้ โดยแบ่งเป็น 4 หมวดงาน ดังนี้

3.1) หมวดธุรการ

3.2) หมวดนโยบายและแผน

3.3) หมวดฝึกอบรม

3.4) หมวดประชาสัมพันธ์

4) งานส่งกำลังบำรุง มีหน้าที่ความรับผิดชอบให้การสนับสนุน ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ในด้านสิ่งของเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และให้ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารการเคลื่อนย้ายคน และสิ่งของทั้งในงานป้องกันปราบปราม และการปฏิบัติการสนับสนุนอื่น ๆ ตลอดจนการดูแลอาคารที่พักอาศัยและครุภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น อาวุธเครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะเครื่องใช้สำนักงาน อาคาร บ้านพัก ฯลฯ

โดยการจัดหา แจกจ่าย อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งการดูแลรักษาแนะนำ ควบคุมการใช้งาน และ
 จำหน่ายเมื่อหมดสภาพ โดยแบ่งเป็น 4 หมวดงานดังนี้

- 4.1) หมวดธุรการ
- 4.2) หมวดพลาธิการ
- 4.3) หมวดขนส่ง
- 4.4) หมวดสื่อสาร

5) งานสอบสวน มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบหลักฐาน และความ
 สมบูรณ์ของสำนวนคดี และหลักฐานต่าง ๆ ของคดีที่อยู่ในอำนาจของตำรวจภูธรจังหวัด
 มหาสารคาม ที่จะดำเนินการรวมทั้งการดำเนินการจัดเก็บรักษาหลักฐานต่าง ๆ ที่ประกอบ
 สำนวนคดี เช่น การเก็บรักษาของกลาง การจัดทำสถิติที่เกี่ยวข้อง การรายงานเกี่ยวกับคดี หรือ
 ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น อัยการ
 ศาล เป็นต้น โดยแบ่งเป็น 3 หมวดงานดังนี้

- 5.1) หมวดธุรการ
- 5.2) หมวดสอบสวน
- 5.3) หมวดรักษาของกลาง

6) งานงบประมาณและการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการ
 ด้านงบประมาณและการเงินเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม
 ให้ลุล่วงไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบไปด้วยการสำรวจความต้องการ
 งบประมาณ การจัดทำประมาณการการเงินและบัญชี นอกจากนี้ให้รวมถึงการจัดการด้านสวัสดิการ
 อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน โดยแบ่งออกเป็น 4 หมวดงานดังนี้

- 6.1) หมวดธุรการ
- 6.2) หมวดงบประมาณและบัญชี
- 6.3) หมวดตรวจสอบเอกสารการเงิน
- 6.4) หมวดรับ – จ่าย และเก็บรักษา

7) หน่วยปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบงานป้องกันและปราบปราม
 รวมถึงการเป็นหน่วยปราบปรามการกระทำความผิดต่าง ๆ

ฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม มีหน้าที่ช่วยเหลือ
 ผู้บังคับบัญชาในการกำหนดนโยบาย วางแผน อำนวยการ ประสานงาน และกำกับดูแลการ
 ปฏิบัติงานของหน่วยรอง ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย หมายถึง พิจารณากลับกรอกรวบรวม

ข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริง หาข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาสั่งการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ทันเหตุการณ์

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

กริช พรหมชัยนันท์ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานสังกัดกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ คือ

สถาบันการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่ง เงินเดือนและสวัสดิการ รายได้เสริม และสถานภาพสมรส

รุ่งโรจน์ แสงคร้าม (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวน ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีความสัมพันธ์กับอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งรองสารวัตรสืบสวนสอบสวน และชั้นยศมิใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

สมชาติ ชูเชิด (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการ โรงเรียนตำรวจภูธร 4 จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน – พลตำรวจสังกัดกองกำกับการ โรงเรียนตำรวจภูธร 4 จังหวัดขอนแก่น ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและปัจจัยค่าจูน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการตำรวจชั้นประทวน – พลตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจในแรงจูงใจและปัจจัยค่าจูนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจทุกด้านแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยค่าจูนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พรชัย ตริ์สุผล (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านรูปแบบของการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านความมั่นคงในหน้าที่และด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษารายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และชั้นยศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นิพนธ์ พิสุทธิภักดิ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านในปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย อยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากน้อย ในปัจจัยแรงจูงใจภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธนยศ เรืองศรี (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบกสังกัดจังหวัดทหารบกสระแก้ว พบว่า ความพึงพอใจในกาปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบก สังกัดจังหวัดทหารบกสระแก้ว โดยรวมด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความก้าวหน้า ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของข้าราชการทหารบก สังกัดจังหวัดทหารบก สระแก้ว พบว่า ชั้นยศ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สุธีร์ศักดิ์ โกษาเสวียง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกองทัพบกของกองทัพภาคที่ 2 (ตอนบน) โดยทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือน กับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในกลุ่มงานรักษาพยาบาล กลุ่มงานบริหาร

ทั่วไปและกลุ่มงานเวชกรรมป้องกัน ของบุคลากรในโรงพยาบาลกองทัพบกของกองทัพของ กองทัพภาคที่ 2 (ตอนบน) พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 9 ด้าน ยกเว้นด้าน ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มงานพบว่า ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

3. บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดจากปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยก้ำจุน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยก้ำจุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยกระตุ้นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน และด้านความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนด้านความรับผิดชอบ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายกลุ่มงานไม่แตกต่างกัน

5. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกองทัพบกของกองทัพภาคที่ 2 (ตอนบน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกองทัพบกของกองทัพภาคที่ 2 (ตอนบน) มีความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายกลุ่มงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกองทัพบกของกองทัพภาคที่ 2 (ตอนบน) มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งโดยรวมและรายด้าน

8. ตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถพยากรณ์ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกองทัพบกของกองทัพภาคที่ 2 (ตอนบน) โดยรวม

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวม 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยกระตุ้น ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านการยอมรับนับถือ ส่วนตัวแปรความพึงพอใจที่สามารถพยากรณ์ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยกระตุ้น ด้านความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 64

สมศักดิ์ สุขใจ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายตำรวจ นักเรียนหลักสูตรสารวัตรป้องกันปราบปรามรุ่นที่ 1 และหลักสูตรสารวัตรสืบสวนสอบสวน รุ่นที่ 3 สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจพบว่า หน่วยงานที่สังกัดอัตราเงินเดือน และสภาพการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ อายุราชการ และระดับการศึกษา มิใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศุภวิทย์ สุติวงศ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 9 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 คือ ชัยยศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานยาเสพติด

วัชรวีร์ ธรรมเสมา (2548 : บทคัดย่อ) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา นำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์

อดิศร สกฤพุนทรัพย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดน สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง การใช้ความรู้ความสามารถสูงกว่างานที่ทำอยู่ เป็นงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีความสุขกับการทำงาน เป็นงานที่มีโอกาสแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่และเป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถ และโอกาสเจริญก้าวหน้ามีความคาดหวังน้อยที่สุด

สุระเดช ไ้วศิริ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน และมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับ ด้านนโยบาย ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจ ที่มีระดับการศึกษาระดับชั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้าราชการตำรวจให้ข้อเสนอแนะว่า สถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดประชุมประจำสัปดาห์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ควรมีการประเมินผลของข้าราชการตำรวจตามผลงานด้วยความยุติธรรม และโปร่งใส ควรมีกล่องแสดงความคิดเห็นให้ข้าราชการตำรวจเพื่อผู้บังคับบัญชาจะได้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานและความต้องการของข้าราชการตำรวจ ควรมีการกำหนดแผนงานในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และควรจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน ควรจัดสวัสดิการ อื่น ๆ และค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานล่วงเวลาให้เหมาะสมโดยประเมินจากผลงานของข้าราชการตำรวจ

ชนิษฐา พันธุโสภณ อาภรณ์ กล้าแข็ง และ เขาวพร ตรีกิ่ง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการ ระดับ 1-7 ส่วนที่มกำกับดูแลตำรวจ และจัดเก็บภาษีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยจัดเก็บภาษีของกระทรวงการคลัง กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

6.2 วิจัยต่างประเทศ

บอร์ควิสท์ (Borquist. 1987 : 206 - A) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลที่เบอร์แมน พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกันกับลักษณะงาน ความสำเร็จและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยการได้รับการยอมรับเป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

กรุนโบม (Grunbaum. 1987 : 1401-A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์พยาบาล พบว่า ตำแหน่งทางวิชาการต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

1. ระดับรองศาสตราจารย์ มีความสนใจในด้านความคิดริเริ่ม

ความสัมพันธ์กับลูกน้องและนโยบายด้านบุคลากร

2. ระดับอาจารย์และระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์สนใจต่อรางวัลชมเชย มี

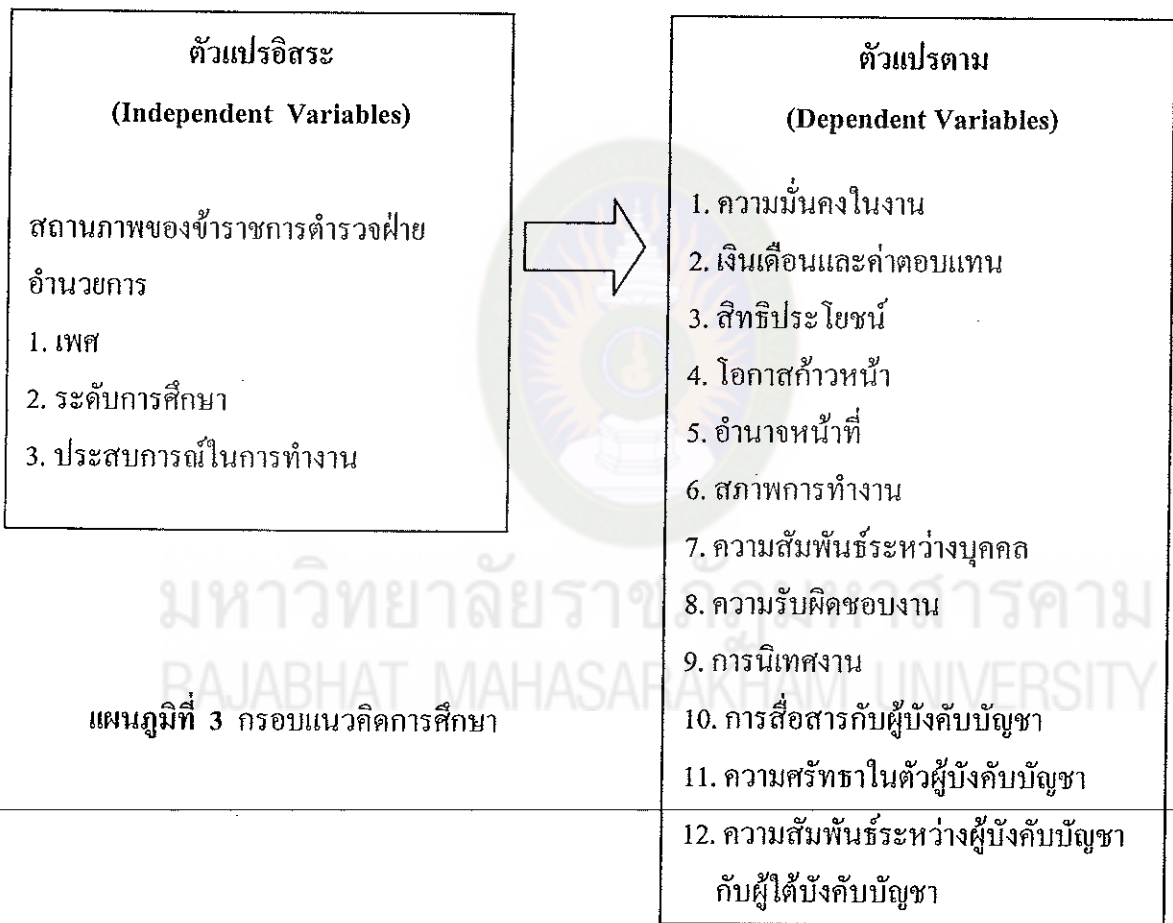
ส่วนรับผิดชอบในด้านนิเทศและความมั่นคงในงาน และมีความสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน

เมย์ (May. 1987 : 7560-A) ได้ศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของเฮิร์ชเบอร์ก โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางกับระดับงานที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับที่สูงกว่า มีความพึงพอใจในปัจจุบันใจ อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะของงานมากกว่า ปัจจัยค่าจูน แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค่าจูนที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้บริหารงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งกล่าวมาทั้งหมดแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยต่างๆ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลแตกต่างกันออกไป และไม่มีผู้ใดให้ความสำคัญที่แน่นอน หรือสามารถกำหนดชัดเจนลงไปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบใดสำคัญที่สุด และปัจจัยหรือองค์ประกอบใดสำคัญน้อยที่สุด เพราะว่าองค์ประกอบเหล่านี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและตัวแปรต่าง ๆ นั้นหมายความว่า การที่หน่วยงานประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย จะต้องศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังบกพร่องให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

7. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งจากประสบการณ์การทำงานของผู้ศึกษา ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ตามทฤษฎีของโทมัส (ประพันธ์ สุริหาร. 2532 : 28 ; อ้างถึงใน Thomas. 1972 : 260-274) ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดการศึกษา