บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
   2.1 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก
   2.2 ทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์
   2.3 ทฤษฎีการจูงใจของเออร์เนส ฮิลการ์ด
   2.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
4. ความรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
5. บริบทของสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1. ความหมายของแรงจูงใจ

ธันวา เพ็งคำ (2536 : 14) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าแรงจูงใจเป็นแรงผลักดัน หรือแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อจะมุ่งสู่เป้าหมายที่ตนต้องการอย่างมีทิศทางทั้งแรงขับและแรงจูงใจต่างก็เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ เช่น เกิดจากความต้องการที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอก สิ่งเร้าภายในหรือทั้งสิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายในรวมกัน เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการที่เป็นที่รู้จักและยอมรับของสังคม ฯลฯ สิ่งเร้าต่าง ๆ ดังกล่าวจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น ทั้งแรงจูงใจและแรงขับต่าง ๆ ก็เป็นแรงผลักดันที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมแตกต่างกัน จึงกล่าวได้ว่าแรงขับทำให้เกิดพฤติกรรมแบบใดก็ได้ ส่วนแรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและมีจุดหมาย

กิติ ตยัคคานนท์ (2543 : 78) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจ หมายถึง พลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่เร้าและกระตุ้นให้เกิดความเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใด ๆ ไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537 : 187) ให้ความหมายของแรงจูงใจ คือสิ่งใด ๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ

มนัส บุญวงศ์ (2537 : 37) ได้อธิบายว่าสิ่งจูงใจที่ได้ผลมี 2 อย่าง คือ สิ่งจูงใจที่เฉพาะเจาะจง ได้แก่ สิ่งจูงใจด้านวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนเป็นการชดเชยหรือเงินรางวัลที่ได้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เช่น การมีเกียรติ อำนาจ สิ่งจูงใจที่เป็นความดีงาม เช่น ความภาคภูมิใจ และสิ่งจูงใจทั่ว ๆ ไป

เรวัฒ สวัสดี (2536 : 3) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจ คือ สิ่งที่เร่งเร้ากระตุ้นและเสริมสร้างความปรารถนาของบุคคลให้ทำงานแก่องค์การอย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน (2540 : 10) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจหมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 404) ได้อธิบายว่า การจูงใจ หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล

เสนาะ ติเยาว์ (2540 : 208) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจในความหมายหนึ่ง คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่จนงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเทนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่า การจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานในองค์การ แต่ในอีกความหมายหนึ่งการจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรม และมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น ดังนั้น การจูงใจจึงประกอบด้วยความต้องการ (Needs), พลัง (Force), ความพยายาม (Effort) และเป้าหมาย (Goal)

ฐนิตา ปัตตานี (2546 : 36) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายใน

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 231) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ เขาได้ตั้งสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจของเขาไว้ 3 ประการ

ประการที่ 1 มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

ประการที่ 2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจหรือเป็นสิ่งกระตุ้นสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลต่อการจูงใจ

ประการที่ 3 ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

มาสโลว์ แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ตามความคิดของเขา ความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดไม่ได้ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก และความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ลำดับที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยตามมา ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าวอาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การมีความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนเองมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานเมื่อออกจากงานก็มีบำเหน็จบำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป มีที่อยู่เป็นของตนเอง เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่ง

ของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของสังคม รวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น ต่อเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

ลำดับที่ 4 ความต้องการการยกย่อง นับถือ ยอมรับ (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ หรือความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องบ่ง ชี้ถึงความมีชื่อเสียง เกียรติยศของตนเองซึ่งจะเห็นได้ว่า ความต้องการขั้นที่สี่นี้จะมีความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

ลำดับที่ 5 ความต้องการประจักษ์ในตัวเอง (Self actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนเองหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำและหวังที่จะทำ ความต้องการขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้จึงมีไม่มากนัก เพราะปกติการที่คนเราจะได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นอย่างพอเพียงนั้นก็ยากอยู่แล้ว และปกติคนส่วนใหญ่จะมีความต้องการเพียงขั้นที่สี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสุดยอดนี้จะเกิดแก่บุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการในลำดับต่างๆเป็นอย่างดีแล้วเท่านั้น ก็เกิดความพยายามและมองเห็นว่าความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งท้ายทายที่จะต้องเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

หลักการสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ อยู่ที่ว่าเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับใดลำดับหนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปขึ้นมา และความต้องการของคนเราแต่ละคนนั้นจะไม่เหมือนกัน ดังนั้น การที่จะจูงใจคนที่ทำงานให้ได้อย่างถูกต้องนั้น ฝ่ายจัดการต้องศึกษาทำความเข้าใจก่อนว่าคนที่เราต้องการจะจูงใจนั้นต้องการอะไรบ้าง และสามารถจัดให้อยู่

ในลำดับไหนของความต้องการทั้งห้าลำดับนั้นแล้วหาทางตอบสนองเขาให้ถูกต้อง เช่น คนงานกลุ่มหนึ่งที่เราต้องการจะจูงใจมีความพอใจต่อสภาพทางกายภาพของตนแล้ว วิธีที่จะจูงใจคนงานกลุ่มนี้ก็ คือ พยายามหาทางตอบสนองความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยให้แก่เขา

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg.1959 : 15-16) ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 20 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถาม เฮิร์ซเบิร์ก ได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

ประการที่ 1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะ ต้องการได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่นี้แบ่งออกเป็น

1.1 นโยบายและการบริหาร

1.2 วิธีการบังคับบัญชา

1.3 เงินเดือน

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ

1.5 สภาพการทำงาน

1.6 ความมั่นคงของงาน

1.7 สถานภาพ

1.8 ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ชีวิตส่วนตัวบ้าง

ประการที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงจะไม่มีผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้ามีก็จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

2.2 ตัวงาน

2.3 การได้รับการยอมรับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.4 ความรับผิดชอบ

2.5 ความก้าวหน้า

วรูม (Vroom. 1995 : 7) อธิบายว่าการจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivation) มีค่าเท่ากับความคาดหวังด้วยความพึงพอใจหรือความชอบ (Expectancy and Valence Combine Multiplicatively to Determine Motivation) ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าเท่ากับศูนย์ แรงจูงใจจะมีค่าเท่ากับศูนย์ด้วย แต่ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าสูงแรงจูงใจก็จะมีค่าสูงด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของแรงจูงใจข้างต้น สรุปได้ว่า "แรงจูงใจ" หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา เพื่อให้บรรลุสู่จุดประสงค์ของตนเอง แรงจูงใจเป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การที่บุคคลจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่นั้นจะต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐาน โดยเริ่มต้นจากความประสงค์และปรารถนา ความอยากเป็นเงื่อนไขกำหนดจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย แรงจูงใจก็จะถูกกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมสนองตอบส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

2. ขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ

2.1 แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการไทย

เกศินี หงส์นันท์ (2528 : 130-131) ให้ความเห็นว่าสำหรับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการไทย กลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้รวบรวมองค์ประกอบของความต้องการของข้าราชการไทยสรุปได้ ดังนี้

2.1.1 ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม

2.1.2 ความเข้มแข็งของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หมายถึง การทำงานการควบคุมความยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ

2.1.3 มาตรฐานและการควบคุมของหน่วยงานที่ดี

2.1.4 มีสิ่งที่ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจเพียงพอ

2.1.5 ระบบการจำแนกตำแหน่งตั้งอยู่บนฐานของหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถ

2.1.6 การสอบแข่งขัน หรือการคัดเลือก หรือการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรมเชื่อถือได้ และประหยัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.1.7 มีการประสานงานที่ดีจากส่วนกลาง

2.1.8 มีการอบรมฝึกฝนผู้ชำนาญการให้มากขึ้น

2.1.9 มีการใช้คนให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น

จะเห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลจึงประกอบด้วยสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล

2.2 แรงจูงใจคือสิ่งที่มีกำลังทั้งกายและใจในการทำงาน

สุพัตรา สุภาพ (2536 : 138-140) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจคือสิ่งที่มีกำลังทั้งกายและใจในการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายทาง ดังนี้

2.2.1 งานแต่ละอย่างนั้นจะเหมาะกับคนบางประเภทเท่านั้นใช่ทุกคนจะทำได้ทุกอย่าง บางคนจะทำเพราะเห็นว่าดีกว่าไม่มีงานจะทำ แรงจูงใจแบบนี้ทำให้คนนั้นต้องขวนขวายหาความรู้และทำใจให้รักงานมากกว่าที่ชอบงานนั้น การรักงานจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ทำงานได้ดี

2.2.2 ค่าจ้างที่น่าพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงาน หรือว่าถ้ารู้ว่าได้ค่าตอบแทนมาก ก็ยิ่งอยากทุ่มเทงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเฉพาะเงินมีความสำคัญต่อคนในการที่อยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน แต่เงินก็ไม่ได้เป็นแรงจูงใจอย่างเดียวที่ทำให้คนทำงาน

2.2.3 คนหรือผู้คนรอบตัว ซึ่งมีหลายประเภท เช่น เหนือกว่า คือ "นาย" ต่ำกว่า คือ "ลูกน้อง" เท่า ๆ กัน คือ "เพื่อนร่วมงาน" บุคคลดังกล่าวมีส่วนทำให้เราอยากทำงานหรืออยากหนีงาน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์ชอบอยู่กับคนอื่น และไม่อยากแตกต่างกับคนอื่น บางครั้งเราจึงทำอะไรตามเพื่อน แม้จะฝืนใจทำเพื่อให้เขายอมรับก็ตาม การให้เพื่อนยอมรับจึงเป็นแรงจูงใจอยากให้ทำงาน

2.2.4 โอกาสการทำงานใดก็ตามมีโอกาสที่จะได้รับความดีความชอบได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งย่อมเป็นแรงจูงใจอยากให้ทำงาน ซึ่งการเลื่อนขั้นนี้ต้องทำด้วยความเป็นธรรม โดยขึ้นอยู่กับความดี (Merit system) ไม่ใช่เล่นพวกจนหมดกำลังใจทำงาน

2.2.5 สภาพแวดล้อม ซึ่งจะต้องดีมีมาตรฐานไม่ว่าจะในด้านสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นโต๊ะทำงาน เก้าอี้ ห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ เป็นสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ มีความสะดวกสบาย มีอุปกรณ์ทำงานครบถ้วน เช่น เครื่องเขียน โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2.6 สวัสดิการ หรือการให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นรถรับส่ง น้ำดื่ม กระดาษชำระ การรักษาพยาบาล โบนัส บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น สวัสดิการที่ดีจะเป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงานเพราะมั่นใจได้ว่า ทำงานแล้วองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเราในยามเราทุกข์หรือสุข

2.2.7 การบริหารงาน เป็นระบบให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เช่น การรับคนเข้าทำงานตามความสามารถ และเหมาะสมแก่ตำแหน่ง รวมทั้งมีการพิจารณาความดีความชอบ ความเป็นธรรม ไม่มีระบบกลั่นแกล้งหรือข่มขู่ให้เกิดความหวาดกลัว ยิ่งไปกว่านั้นองค์กรจะต้องมีแผนงาน โครงการและนโยบายที่มีประสิทธิภาพและสามารถสัมฤทธิ์ผลได้

2.2.8 ความมั่นคง โดยเฉพาะหากเป็นองค์กรที่ไม่ล้มง่าย ๆ จะทำให้ผู้นำเกิดความมั่นใจและมีกำลังใจที่จะช่วยสร้างสรรค์ให้บริษัทก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

2.2.9 ความต้องการทางสังคม ต้องการให้ได้รับการยกย่อง ชมเชย ปลอดภัย อยากรักและอยากถูกรัก

2.3 แนวคิดที่ว่าคนมีความคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กร

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537 : 210) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คนมีความคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กรหลายประการ คือ

2.3.1 ค่าตอบแทน

2.3.2 ความมั่นคงในงาน

2.3.3 ความเป็นเพื่อน

2.3.4 การยอมรับผลงาน

2.3.5 งานที่ดี

2.3.6 โอกาสก้าวหน้า

2.3.7 สภาพการทำงานที่สะดวกสบายและปลอดภัย

2.3.8 ภาวะผู้นำที่มีความสามารถและเป็นธรรม

2.3.9 คำสั่งและการกำหนดทิศทางในการทำงานที่มีเหตุผล

2.4 กระบวนของการเกิดแรงจูงใจ

รัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธ์ (2539 : 44) ได้กล่าวถึง กระบวนของการเกิดแรงจูงใจ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่เกี่ยวเนื่องกัน ดังนี้

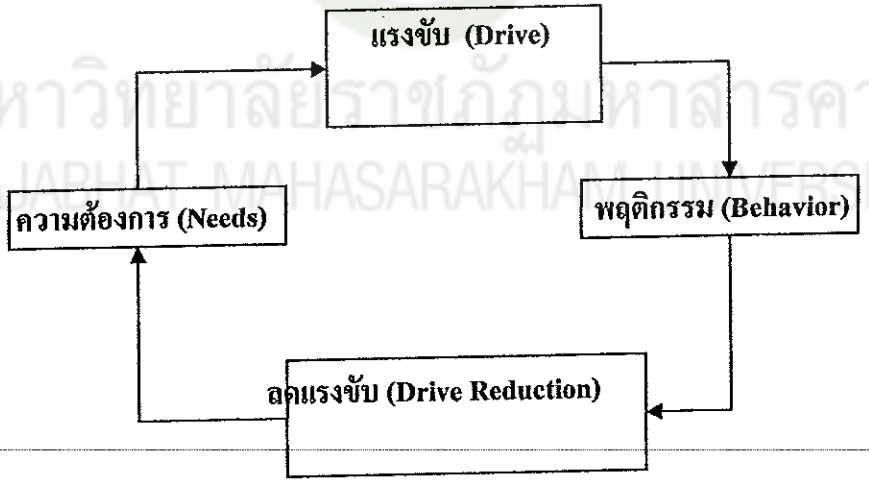
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.4.1 ขั้นความต้องการ (Need stage) ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลที่ทำให้การดำรงชีวิตอยู่ไม่ราบรื่น หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสุขทางจิต เช่น อาหาร ความรัก ฯลฯ บางครั้งความต้องการอาจเกิดขึ้นจากภาวะที่มาคุกคามสุขภาพของบุคคล เช่น ความเจ็บปวดจะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดนั้น ๆ

2.4.2 ขั้นแรงขับ (Drive stage) ความต้องการในขั้นแรกนั้นจะกระตุ้นให้เกิดแรงขับคือ เมื่อเกิดความต้องการแล้วจะเกิดภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวาย อยู่เฉย ๆ ไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า "ภาวะเกิดแรงขับ" และระดับความกระวนกระวายจะมีมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับของความต้องการด้วย

2.4.3 ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายแล้วจะผลักดันให้บุคคลสร้างพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงมากน้อยต่างกันตามระดับความต้องการที่เกิดขึ้น

2.4.4 ขั้นลดแรงขับ (Drive reduction stage) เป็นขั้นสุดท้าย คือ แรงขับลดลงภายหลังเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้ว



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภูมิที่ 2 วัฏจักรของกระบวนการเกิดแรงจูงใจ

ที่มา : รัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธ์. 2539 : 44

ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ความต้องการของมนุษย์แต่ละบุคคลมีหลายร้อยอย่างและความต้องการทุก ๆ อย่างจะแข่งขันกันทำให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการที่มีแรงที่มากสุดในเวลานั้นจะทำให้เกิดพฤติกรรม และเมื่อความต้องการเริ่มได้รับการ

ตอบสนองให้พึงพอใจแล้วแรงจูงใจจะลดลงและจะไม่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลแสวงหาเป้าหมายเพื่อให้เกิดความพอใจอีกต่อไป

3. องค์ประกอบของแรงจูงใจ

องค์ประกอบแรงจูงใจได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดไว้ดังนี้

พิกอร์ส และไมเยอร์ส (Pigors and Myers. 1981 : 116 ; อ้างอิงจาก ฐนิตา ปัตตานี. 2547 : 40) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

3.1 ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอย่างพอเพียง

3.2 ลักษณะของงานที่ทำต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3.3 มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่

3.4 มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง

3.5 มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี

3.6 ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน

3.7 มีการแบ่งเวลาทำงานและเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล

3.8 มีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัมพันธ์กันในสังคมอย่างดี

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจอาจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั่นเอง ภายในได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือขาดอะไรไปบางอย่าง ซึ่งเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอกได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร่งเร้านำช่องทางและส่งเสริมความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ แรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างก็ได้ จึงอาจกล่าวว่า แรงจูงใจในการทำให้เกิดพฤติกรรมเกิดจากความต้องการของมนุษย์

4. แรงจูงใจในการทำงาน

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537 : 33-34) อธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการ 3 ประการ เป็นส่วนใหญ่ คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.1 ความต้องการความสำเร็จ คือ ความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง มองเห็นมาตรฐานของความเป็นเยี่ยม ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง แต่เป็นเป้าหมายที่เป็นจริง มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ต้องการตอบกลับของการกระทำในทันทีและอย่างชัดเจน และมีความต้องการทำสำเร็จในสิ่งที่ทำเสมอ

4.2 ความต้องการความผูกพัน คือ ความต้องการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดเป็นส่วนตัวและการสร้างมิตรภาพจากผู้อื่น ชอบคนอื่นและต้องการให้คนอื่นชอบตนเอง ต้องการการยอมรับและต้องการการให้อภัย แสวงหาความสัมพันธ์อันอบอุ่นและมิตรภาพในหน่วยงาน ไม่สนใจแผนงานล่วงหน้าของหน่วยงาน แต่ชอบงานที่สามารถอยู่กับคนอื่นได้ และช่วยคนอื่นได้

4.3 ความต้องการอำนาจ คือ ความต้องการบังคับให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติตาม มักจะแสวงหาตำแหน่งที่มีอำนาจสามารถสั่งคนอื่นได้

ในความต้องการทั้ง 3 ชนิดนี้ ความต้องการความสำเร็จเป็นความต้องการที่มีความหมาย และมีความสำคัญต่อการทำงานมากที่สุด นักจิตวิทยาที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในหน่วยงานปัจจุบันจึงมุ่งเน้นความสำคัญเฉพาะความต้องการความสำเร็จเพียงอย่างเดียว เดวิด ซี แมคเคิลแอนด์ (David C. Mc Clelland) กล่าวว่าได้ศึกษาแรงกระตุ้นของคนเรื่องที่ศึกษา คือ ความต้องการความสำเร็จ (The need to achieve) ซึ่งเป็นความต้องการทำสิ่งหนึ่ง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อนจากการศึกษาค้นคว้าก็เป็นที่ปรากฏชัดว่า ความต้องการความสำเร็จเป็นกุญแจสำคัญอันหนึ่งที่นำไปสู่ความเจริญทางเศรษฐกิจ เพราะคนที่ชอบทำอะไรให้ดีขึ้นกว่าเดิมนั้นเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสร้างความเจริญให้กับหน่วยงาน อันเป็นรากฐานที่มั่นคงของการพัฒนาเศรษฐกิจนั้นเอง มักจะทำอะไรด้วยมือตนเอง จึงทำให้เป็นผู้ที่เข้าใจในการกระทำดีขึ้นได้อย่างแจ่มแจ้ง บุคคลพวกนี้จึงไม่ต้องให้คนอื่นคอยบอกว่าสิ่งที่เขาทำนั้นดีเพียงใด แต่เกิดจากสำนึกของเขาว่าควรที่จะปรับปรุงการกระทำแค่ไหน

ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จ สามารถทำงานได้ดีกว่า การเตรียมการได้เร็วกว่าทั้งมีความสามารถเป็นผู้นำ หรือเป็นประธานของหน่วยงานได้ แต่ผู้บริหารงานได้ดีไม่ใช่ผู้ที่มีความต้องการที่นำไปสู่ความสำเร็จสูง เพราะการกระตุ้นความต้องการความสำเร็จในตัวผู้อื่น ต้องอาศัยความรู้และความชำนาญที่ต่างไปจากความต้องการความพอใจความสำเร็จเพื่อตนเอง

ปัจจุบันหน่วยงานหลายแห่งจึงเน้นที่จะศึกษาและให้ความสำคัญกับความต้องการความสำเร็จ (The Need to Achieve) เป็นส่วนใหญ่ เพราะถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้คนมีแรงจูงใจในการทำงานได้ดีขึ้น และเป็นความต้องการที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง

5. ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

งานที่ทุกคนทำนั้น ไม่ใช่จะเป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำเสมอไป งานบางอย่างอาจเป็นงานที่น่าเบื่อ ซ้ำซากจำเจ จึงมีผู้ทำการศึกษาดูว่างานลักษณะใดบ้างที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผลปรากฏว่า งานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานนั้นมีลักษณะ ดังนี้ (พวงเพชร วัชรอยู่ 2537 : 28)

5.1 งานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น

5.2 งานที่มีโอกาสใช้การตัดสินใจและสติปัญญา

5.3 งานที่มีโอกาสที่จะทำให้ได้ดีเป็นที่น่าสนใจของคนอื่น

5.4 งานที่มีโอกาสจะใช้ความชำนาญที่มีอยู่

5.5 งานที่มีโอกาสปลอดจากการควบคุม เพื่อผู้ทำงานจะมีความเป็นอิสระและสามารถใช้ความคิดริเริ่มที่มีอยู่ได้

5.6 งานที่มีโอกาสในการเตรียมการและเป็นงานที่มีความก้าวหน้า

จึงเป็นเทคนิคของผู้บริหารที่จะจัดงานให้มีลักษณะดังกล่าวขึ้นในหน่วยงานเพื่อให้เป็นที่จูงใจคนทำงานให้ลงมือทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. กระบวนการแรงจูงใจที่อาจนำมาใช้ในหน่วยงาน

กระบวนการแรงจูงใจที่อาจนำมาใช้ในหน่วยงานนั้นมี ดังนี้ (นพพงษ์ บุญจิตราดุล. 2527 : 119-121)

6.1 ระเบียบวินัยที่หน่วยงานกำหนดขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เข้ามาสังกัดในหน่วยงานทุกคนรู้สึกสบายใจที่ต่างอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน

6.1 การตอบแทนแบบเงื่อนไขเป็นรายหมู่ วิธีการนี้คือ การให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่ทุกคนที่เข้ามาเป็นสมาชิกในหน่วยงาน เพื่อให้ทุกคนพอใจ ภูมิใจว่าหน่วยงานคอยดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขของบุคคลในหน่วยงานพอควร ตัวอย่าง เช่น การบริการนันทนาการ การให้รางวัลพิเศษนอกจากค่าจ้าง การให้การตอบแทนเช่นนี้คือการตอบแทนโดยมีเงื่อนไขเฉพาะผู้ที่เข้ามาทำงานและสังกัดในหน่วยงานเท่านั้น

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

6.3 การตอบแทนแบบเงื่อนไขเป็นรายบุคคล หน่วยงานให้รางวัลตอบแทนแก่บุคคลที่ทำงานดีเด่นให้กับหน่วยงาน เพื่อเป็นกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่เป็นพิเศษเป็นการกระตุ้นให้บุคคลได้แสดงความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่

6.4 การเปิดโอกาสให้บุคคลแสดงความสามารถที่มีอยู่ตามความพอใจของเขา ซึ่งความพอใจนี้อาจแบ่งเป็น

6.4.1 ความพอใจเฉพาะอย่าง ไม่ปรารถนาอย่างอื่นยิ่งไปกว่านี้ แม้จะเสนอรางวัลที่ดีกว่าก็ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง

6.4.2 ความพอใจที่จะทำทุกอย่างเพื่อหน่วยงานที่สังกัดอยู่ เช่น การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบอยู่ด้วยความเต็มใจ

6.5 การเปิดโอกาสให้บุคคลได้เลือกกลุ่มทำงานด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อเขาได้ทำงานร่วมกับคนที่ชอบพอแล้ว จะเท่ากับเป็นการกระตุ้นให้ทำงานได้ดีหรือดีมากกว่ามาตรฐานที่วางไว้ ปัญหาการขาดงานจะไม่มี

7. องค์ประกอบของแรงจูงใจ

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้าและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์ (2533 : 14) ได้ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานมี ดังนี้

7.1 ความมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่เต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนักและในคนที่อายุมากขึ้นจะต้องการความปลอดภัยสูงขึ้น

7.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการด้านนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

7.3 การจัดการและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานภายในสถาบันซึ่ง พบว่า คนมีอายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

7.4 ค่าจ้าง มีความสำคัญ คือ องค์ประกอบทั้งหมดของคนงานชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐ

7.5 ลักษณะของงานที่กระทำ เป็นองค์ประกอบสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาถนัดก็จะเกิดความพอใจ

7.6 ลักษณะทางสังคมของงาน ถ้างานใดผู้ปฏิบัติร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

7.7 การนิเทศงาน มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานเป็นสาเหตุหนึ่งของการขาดงาน ออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบที่ว่านี้มากกว่าผู้ชาย

7.8 การติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา

7.9 สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงในการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่างแสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญกับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงานและในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว จึงเห็นได้ว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

7.10 สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

8. ความสำคัญของแรงจูงใจ

สุพัตรา เพชรมุนี (2529 : 29 ; อ้างอิงจาก ลัดดา กุลนานันท์. 2544 : 11) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจ ดังนี้

8.1 ความสำคัญต่อองค์กร

แรงจูงใจมีประโยชน์ต่อองค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคลในอันที่จะสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของมนุษย์ให้แก่องค์การในเรื่องความสำคัญ ๆ ต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

8.1.1 ช่วยให้องค์การได้มีคนมีความสามารถร่วมงานด้วย ซึ่งเป็นที่ปรากฏว่าการที่องค์การจำนวนมากไม่สามารถจะดำเนินงานให้ประสบผลตามที่ต้องบการได้ เนื่องจากองค์การเหล่านั้นไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานเข้ามาทำงานให้กับองค์การ การจูงใจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยดึงดูดความสนใจของบุคคลเหล่านั้นให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์การ และอยู่กับองค์การเป็นเวลานาน ๆ หรือตลอดไป

8.1.2 ทำให้องค์การมั่นใจว่าบุคลากรขององค์การจะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งแม้ว่าการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การจะได้มีการพิจารณากันอย่างละเอียดถี่ถ้วนว่ามีความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้องค์การก็ตาม แต่ก็ยังไม่มีหลักประกันว่าบุคคลที่เข้ามาทำงานจะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ อีกทั้งองค์การก็ยังมีข้อจำกัดหลายประการในอันที่จะให้งานบุคลากรได้อย่างเต็มที่ ข้อจำกัดดังกล่าวล้วนมาจากปัจจัยภายนอกองค์การ ซึ่งมีอยู่นอกเหนือการควบคุมทั้งสิ้น เช่น สหภาพแรงงาน กฎหมาย หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ดังนั้น องค์การจึงต้องพยายามหาวิถีทางใหม่ ๆ ที่จะใช้กำลังและความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ให้มากที่สุดที่ทำได้ การจูงใจจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยองค์การ โดยทำให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์การอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ

8.1.3 ช่วยเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์การ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในสิ่งแวดล้อมขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยี ทำให้องค์การต้องประสบปัญหาที่แปลกและใหม่อยู่เสมอ ความสามารถในการริเริ่มสร้างสรรค์จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับทุกองค์การ องค์การต่าง ๆ จึงต้องพยายามส่งเสริมบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้น วิธีการจูงใจย่อมมีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการทำงานในลักษณะที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้อย่างดี

8.2 ความสำคัญต่อผู้บริหาร

งานเบื้องต้นของผู้บริหารก็คือ การดำเนินการให้องค์การทำหน้าที่อย่างได้ผล ซึ่งผู้บริหารจะต้องทำให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์การ วิธีที่ผู้บริหารจะทำให้ผู้ร่วมงานทำเช่น นั้นได้วิธีหนึ่ง เขาจะต้องรู้จักวิธีการจูงใจ จึงกล่าวได้ว่า การจูงใจเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับในอันที่จะชักจูงให้ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาของตน

มหาวิทยาลัยบูรพา BURAPHA UNIVERSITY

ทำงานด้วยความกระตือรือร้นมากขึ้น ทุ่มเทความคิดจิตใจให้แก่องค์การให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ การจูงใจนั้นเกิดจากสมมุติฐานที่ว่า โดยทั่วไปมนุษย์มิได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถที่มีอยู่ การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นจะเป็นแรงกระตุ้นที่ผลักดันให้เขาสนใจเอาใจใส่งานที่ทำมากยิ่งขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่งการจูงใจที่ถูกต้องจะเป็นสิ่งสร้างความสำนึกของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การมากขึ้น นั่นเอง

8.3 ความสำคัญต่อบุคลากร

8.3.1 ช่วยให้บุคคลสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์การและสนองความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน

8.3.2 ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะในเรื่องค่าตอบแทน

8.3.3 มีขวัญในการทำงาน ได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นสิ่งมีชีวิตที่ไม่ใช่วัตถุ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายงานหรือหลีกเลี่ยงงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1. ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก

เฮิร์ซเบิร์ก, บาร์นาด และซินเดอร์แมน (Herzberg, Barnard and Synderman. 1959 : 113-115) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญชื่อทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) เพื่อต้องการศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบ คือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน และองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน มีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้ทุกคนในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ

1.1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และตนเอง โดยสามารถหาวิธีแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจนบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน เกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มความสำเร็จของงานนั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การได้รับความไว้วางใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงความเชื่อยอมรับในความสามารถเมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ขอคำปรึกษา หรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในงานด้วย

1.1.3 ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่สนใจและต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำโดยลำพัง

1.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.1.5 ความก้าวหน้า (Working advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้อยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์การแล้วจะเกิดการไม่ชื่นชอบงานขึ้น มีปัจจัยเหล่านี้อยู่ 5 ปัจจัย คือ

1.2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) มีสาระครอบคลุมความไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร การทำงานซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันและกัน ซึ่งมีผลต่อขวัญและความพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การ

1.2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor) เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำทางวิชาการ หรือทางเทคนิคในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) เป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน ในการติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กับการปกครองบังคับบัญชาเสมอ หากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาหรือไม่สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้แล้วก็จะมีความรู้สึกไม่พอใจในงานที่รับผิดชอบ

1.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) เป็นสภาพของการทำงานทั่วไปเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่น ความสะดวกสบายในการทำงาน ทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคม หรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ เป็นต้น ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานอันเป็นผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน นั่นเอง

1.2.6 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and Fringe Benefit) เป็นปัจจัยค้ำจุนอย่างหนึ่ง ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้เฮอร์ซเบอร์ก ได้พูดถึงเรื่องตัวจูงใจ (Motivator) ซึ่งมีผลต่อความพอใจในงานที่ทำ (Maintenance Factors) และหากพอใจก็จะมีแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงาน ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าข้อมูลที่ได้มองแต่ความพอใจและความไม่พอใจ โดยมองข้ามไปว่าพวกที่ทำงานอาจจะทำงานไม่ได้ผล หรือคนงานอาจพอใจในงานส่วนใหญ่ในการวิจัยครั้งผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดของ เฮอร์ซเบอร์กทั้ง 10 ประการ

2. ทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์ (Theory X and Y of McGregor)

แมคเกรเกอร์ (McGregor) ได้กล่าวเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ไว้ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังนี้ (ธนธิดา ดิษยบุตร. 2541 : 9-10)

2.1 ทฤษฎี X ได้กล่าวถึงการจูงใจไว้ดังนี้

2.1.1 คนส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงานและคนพยายามเลี่ยงเท่าที่ทำได้

2.1.2 คนส่วนใหญ่ไม่มีการกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบน้อย

2.1.3 คนส่วนใหญ่มีความสามารถด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาขององค์กรน้อย

2.1.4 การจูงใจจะเกิดขึ้นเพื่อสนองกับความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยเท่านั้น

2.1.5 คนส่วนใหญ่จะต้องถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดและบ่อยครั้งที่จะต้องใช้อำนาจบังคับเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 ทฤษฎี Y ได้กล่าวถึงการจูงใจไว้ดังนี้

2.2.1 งานเหมือนกับธรรมชาติหรือการเล่น หากสภาพการทำงานเป็นที่น่าพอใจ

2.2.2 สามารถควบคุมตนเองเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

2.2.3 ความสามารถในด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาขององค์การมีเกือบทุกคน

2.2.4 การจูงใจจะเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองระดับความต้องการด้านสังคมและความรัก ความต้องการยกย่องและความสำเร็จสมหวังในชีวิตพอ ๆ กับความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย

2.2.5 ความสามารถสั่งการด้วยตนเองและมีความริเริ่มในการทำงานหากได้รับการจูงใจที่ถูกต้อง

จากข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ทฤษฎี X มีสมมุติฐานที่ว่าต้องบังคับให้มนุษย์ทำงานเพราะมนุษย์เกียจคร้านและไม่ค่อยรับผิดชอบผล คือ ผู้บริหารจะควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และจูงใจคนด้วยการให้เงินหรือผลประโยชน์ แต่ถ้าทำผิดจะมีการลาดโทษกัน ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชาอาจทำตามสั่ง ไม่สนใจปรับปรุงงาน เน้นเรื่องเงินเป็นหลัก แมคเกรเกอร์ กล่าวว่า ถ้าคนได้รับความต้องการทั้งกายและใจ ทฤษฎีนี้คงใช้ไม่ได้ผล นอกจากนี้แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งข้อสังเกตว่า ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎีนี้จะถูกต้องหรือไม่ ในที่สุดก็หาข้อยุติลงไม่ได้ จึงตั้งทฤษฎี Y ขึ้นมาแทน

ส่วนทฤษฎี Y เป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่ว่ามนุษย์มีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความขยัน ความรับผิดชอบ อยากให้มีความร่วมมือ เพียงแต่ผู้บริหารจะพัฒนาคนหรือจูงใจคนเหล่านี้อย่างถูกต้องเพียงใด วิธีการ คือ ต้องรู้จักหรือสร้างสภาพแวดล้อมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตนเอง หากได้รับการยกย่อง มีตำแหน่งมีความก้าวหน้า งานจึงเสมือนการเล่นหรือการพักผ่อน ถ้าสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมนั่น คือ คนจะสนุกกับงาน มีแรงจูงใจในการทำงานอย่างเป็นสุข ทำงานด้วยความกระตือรือร้น ย่อมทุ่มเทเวลาให้อย่างเต็มที่ เพื่อที่จะได้เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน โดยหวังว่าในอนาคตเขาจะได้ก้าวหน้าในงาน แมคเกรเกอร์ ชี้ให้ว่าในการจูงใจให้ทำงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y และเขามองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ การใช้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี RAJABHAT MAHACHAKRAPHAN UNIVERSITY

ทฤษฎี Y จูงใจคนได้มากกว่าทฤษฎี X แต่มิได้หมายความว่าละเลยต่อการควบคุม โดยสิ้นเชิง

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์สำคัญของทฤษฎี X และทฤษฎี Y คือ สามัญสำนึกที่มีต่อการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของตน โดยการปฏิญาณตนที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์การ แต่จะอย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ได้เน้นถึงความสำคัญของแรงจูงใจภายในมากระตุ้น โดยต้องการความนับถือจากสังคม และการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน แต่ถ้าพิจารณาทฤษฎีทั้งสองนี้แล้วจะ พบว่า นิสัยของคนมีลักษณะชอบบังคับอยู่บ้างในการทำงาน แต่ก็ไม่แน่นอนเสมอไป เพราะบางคนอาจต้องการเสรีภาพ หรือความเป็นอิสระจากการควบคุม แต่กฎเกณฑ์หรือทฤษฎีนั้นจะต้องวัดและศึกษากันเป็นเรื่อง ๆ

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของเออร์เนส ฮิลการ์ด

เออร์เนส ฮิลการ์ด (Ernes Hilgard) เป็นนักจิตวิทยาผู้หนึ่งที่กล่าวว่า ความต้องการที่มีอยู่ในตัวมนุษย์นั้นไม่มีที่สิ้นสุด และจำแนกแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ (ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ. 2539 : 18)

3.1 แรงจูงใจที่จะมีชีวิตอยู่ (Survival motives) เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางปัจจัย 4 อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย

3.2 แรงจูงใจทางสังคม (Social motives) ได้แก่ แรงจูงใจที่จะอยู่ในสังคม มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความรัก มิตรภาพ ความต้องการที่จะปกครองตนเองหรือกลุ่ม

3.3 แรงจูงใจที่สร้างสัมพันธภาพแก่ตน (Ego-Intergrative motives) เป็นแรงจูงใจที่สร้างสัมพันธภาพแก่ตนเองในการดำเนินวิถีทางเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง มีจุดมุ่งหมายของชีวิตอย่างแน่นอน

จากทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่าความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญในการจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัล หรือกำลังใจ หรือการทำให้เกิดความพอใจเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Hierrarchy of Needs Theory)

บุญทัน ดอกไธสง (2541 : 232) กล่าวถึง ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของอับราฮัม เฮ็ช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ว่าเป็นทฤษฎีความต้องการที่เขียนขึ้นในปี ค.ศ. 1943 เป็นทฤษฎีที่ มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

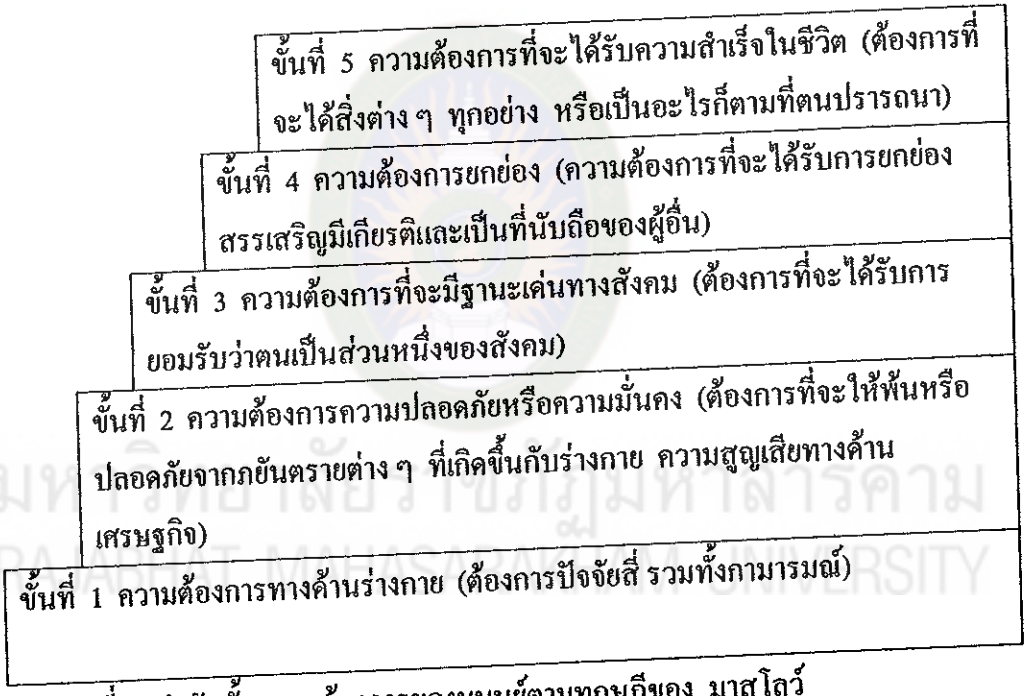
4.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

4.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากภยันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการในด้านความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานภาพทางสังคม

4.3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and love needs) ภายหลังจากคนที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะต้องมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4.4 ความต้องการการยกย่องสรรเสริญ (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในฐานะที่เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ที่อยากจะให้คนยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

4.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็ คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ใฝ่ฝันที่จะได้รับความประสบความสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนคติของตน



แผนภูมิที่ 3 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ มาสโลว์

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

ข้อ 1 หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการเป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้พฤติกรรมด้านใดด้านหนึ่งอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อ 2 หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progressing Principle) กล่าว คือลำดับขั้นตอนความต้องการ 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงกว่า ความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว

จะเห็นได้ว่าความต้องการในสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ตัวอย่าง เช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดเป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับในสภาพที่ไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าในระดับแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ ระดับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

1. ความหมายของการบริหาร

เนื่องจากศาสตร์ของการบริหารเป็นศาสตร์ในด้านสังคมศาสตร์ประยุกต์ (Applied Social Science) จึงสามารถให้ความหมายไว้ได้หลายลักษณะหลายแง่หลายมุม ดังนี้

สมพงศ์ เกษมสิน (2523 : 56) ได้ให้ความหมายว่า “การบริหาร คือการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative resources) มาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร (Process administration) ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่าง มีประสิทธิภาพ”

จากความหมายของการบริหารที่ได้เสนอไว้จะเห็นได้ว่าการบริหารมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ

1.1 การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์

1.2 การบริหารอาศัยปัจจุบันบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

1.3 การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน

1.4 การบริหารมีลักษณะดำเนินการเป็นกระบวนการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.5 การบริหารมีลักษณะดำเนินงานร่วมกันของบุคคล ฉะนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่ม (Group Coopertion)

1.6 การบริหารเป็นลักษณะเป็นการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล (Rational)

ธีระ รุญเจริญ (2532 : 25) กล่าวว่า การบริหารคือ การทำงานให้สำเร็จโดยการเตรียมล่วงหน้าไว้ก่อนไม่ว่าจะเป็นแผนการดำเนินงานและทรัพยากรสนับสนุน ดังนั้น การบริหารจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนและงาน โดยมีจุดมุ่งหมายคือความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สมยศ นาวีการ (2538 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่าหมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การ และการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ (2540 : 2-3) กล่าวว่า " การบริหาร หมายถึงการทำงานของคณะบุคคล (Group) ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันฉะนั้น คำว่าการบริหารนี้จึงใช้กับการแสดงให้เห็นในลักษณะการบริหารงานแต่ละประเภทได้เสมอแล้วแต่กรณีไป แต่ถ้าเป็นการทำงานโดยบุคคลเดียว เราเรียกว่าการทำงานเฉยๆ เท่านั้น"

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542 : 444) ให้ความหมายการบริหารว่าการบริหาร คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหาร คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การชี้นำ(Leading) 4) การควบคุม (Controling) ซึ่งมีความหมายดังกล่าวมีคำสำคัญ 3 คำ คือ กระบวนการทรัพยากรการบริหารและวัตถุประสงค์

บาร์นาร์ด (Barnard. 1956 : 28) ให้ความหมายของการบริหารไว้สั้นๆ ว่าการบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยบุคคลอื่น

จากความหมายที่กล่าวมาอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหาร คือกระบวนการความร่วมมือของกลุ่มบุคคล เพื่อผลักดันทรัพยากรการบริหารพื้นฐาน ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการบริหารจัดการ ซึ่งมีความแตกต่างกันนำมาบูรณาการให้เกิดความเป็นหนึ่งโดยการใช้ศาสตร์และศิลป์ทางการบริหาร เพื่อให้ทรัพยากรพื้นฐานเกิด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความพร้อมที่จะเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่เป็นวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

เนื่องจากการบริหารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แต่จะบริหารอย่างไร เมื่อไร โดยใครนั้น เป็นยุทธศาสตร์หรือวิธีการของแต่ละคน ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีการบริหารที่สำคัญๆ ของนักทฤษฎีการบริหารเสนอไว้ ดังนี้

2.1 ทฤษฎีการบริหารของ อังรี ฟาโยล์ (Henri Fayol)

อังรี ฟาโยล์ ได้เขียนถึงหน้าที่ 5 ประการของการบริหาร คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) การควบคุม (Controlling) (ธงชัย วงค์ชัยสุวรรณ. 2540 : 96-97)

หน้าที่หลักที่สำคัญประการแรกของผู้บริหาร คือ การวางแผน นั้นคือ การกำหนดเป้าหมายว่าต้องการอะไรเกิดขึ้น ที่ไหน เมื่อไร โดยใคร และวิธีการอย่างไร หลังจากนั้นหน้าที่สำคัญถัดมา คือ การจัดองค์การซึ่งเป็นของการแบ่งงาน การจัดสายบังคับบัญชา และการคัดเลือกหรือสรรหาบุคลากรให้มาปฏิบัติหน้าที่ตามแผน หน้าที่หลักสำคัญต่อมา คือ การบังคับบัญชาสั่งการให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่แต่การกระทำหน้าที่ ของบุคคลตามการสั่งการของผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆ หรือฝ่ายต่างๆ อาจมีปัญหาขัดแย้งกันหรือไม่สัมพันธ์กัน ดังนั้น หน้าที่หลักของการบริหารจัดการที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การประสานงาน นอกจากนั้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรยังมีความจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบควบคุมจากฝ่ายบริหารด้วยว่าเป็นไปตามแผนหรือเบี่ยงเบนออกไปจากเป้าหมาย ของแผนมากน้อยเพียงใด เป็นเพราะเหตุใด ซึ่งอาจมีความจำเป็นต้องทำปรับแผน หรือวางแผนใหม่แล้วอาจต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับองค์กรใหม่

2.2 ทฤษฎีการบริหารของ กูลิคและเออร์วิค

(Gulick and Urwick. 1973 : 17 ; อ้างถึงใน ศิริอร ขันธหัตถ์. 2536 : 44 - 47) ได้เสนอหลักการว่า กระบวนการบริหารย่อมประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ หรือเรียกย่อๆ ว่า "POSDCORB" ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2.1 P = Planning หมายถึง การวางแผนงาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องในการดำเนินงาน แผนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางด้านวิทยาการและวิจารณญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคต แล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องอย่างมีเหตุมีผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้อง และสมบูรณ์

2.2.2 O = Organizing หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณาไปกับการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการ (Management) ด้วยเรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงานเป็นกรม กอง แผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่างก็ได้ (Specialization)

นอกจากนี้อาจพิจารณาในแง่ของการควบคุม (Control) และหรือพิจารณาในแง่ของหน่วยงาน (Organization) เช่น หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) หรือบ้างก็เรียกเป็นหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานแนะนำหรือที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วยเหลือหน่วยงานอนุกร (Auxiliary) เป็นต้น

2.2.3 S = Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเพื่อให้บุคคลที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) รวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงานและพนักงานด้วย

เรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลนี้ ได้มีผู้ให้ความหมาย ไว้อย่างกว้างขวางว่า การบริหารงานบุคคลนั้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางนโยบายการวางแผน โครงการ ระเบียบ วิธี การดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานองค์กรใด องค์หนึ่งให้ได้มาและได้ประโยชน์ ตลอดจนการบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ ที่มีประสิทธิภาพ และมีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (สุกิจ จุลละนันท์. 2525 : 18-19 ; อ้างถึงใน ศิริอร ขันธหัตถ์. 2536 : 48 - 49) กระบวนการที่ว่านี้จึงรวมหน้าที่ต่างๆ ทั้งหมดนับแต่ การสรรหาและรับคนเข้าทำงาน จนกระทั่งพ้นจากหน้าที่การงานขององค์กรไป

2.2.4 D = Directing หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการ รวมทั้งการควบคุมและนิเทศงาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Homan relations) และการจูงใจ (Motivation) เป็นต้น

การอำนวยการในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ (Decision making) ซึ่งเป็นหลักการสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของการบริหารและขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชามากกว่า เพราะว่าการที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดีได้ จำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของการตัดสินใจ

2.2.5 Co = Co-ordinating หมายถึง การร่วมมือประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน การร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหารเพราะเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกระดับของงาน การร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

เมื่อกล่าวถึงการประสานงานแล้ว อีกเรื่องหนึ่งควรกล่าวถึง เพราะมีความสำคัญและเป็นสิ่งคู่กัน คือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) เพราะการติดต่อสื่อสารจะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี และทำให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2.6 R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึงการประชาสัมพันธ์ (Public relation) ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วยอันที่จริง การรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) อยู่มาก การรายงานโดยทั่วไปหมายถึง วิธีการของสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูล แก่ผู้สนใจ มาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ฯลฯ ความสำคัญของการรายงานนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความจริง

2.2.7 B = Budgetting หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณ และการเงินตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณและแผนงาน เป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน วิธีการบริหารงบประมาณ โดยทั่วไปมักมีวงจรที่คล้ายคลึงกันอย่างที่เรียกว่า "วงจรงบประมาณ"

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(Budget Cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ คือการเตรียมงบประมาณและการขอเสนอขออนุมัติการพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ การดำเนินงาน การตรวจสอบ

3. ทรัพยากรการบริหาร โดยทั่วไปในการบริหารถือว่ามีทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ(Management) หรือที่เรียกสั้นๆว่า 4M"s

กรีนวูด (Greenwood. 1965 : 74-75) ได้ให้ความเห็นว่าทรัพยากรการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ คน(Man) เงิน(Money) วัสดุสิ่งของ(Material) อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่างๆ (Facilites) ทั้งนี้ โดยย้ำถึงความสำคัญและจำเป็นของอำนาจหน้าที่และเวลาในการบริหารไว้ว่าในการบริหารงานนั้นไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือเอกชนก็ตามงาน จะไม่สามารถดำเนินไปด้วยดีได้ถ้าหากปราศจากเสียซึ่งอำนาจหน้าที่ และเช่นกันการบริหารนั้นๆ ก็จะไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลด้วยดีอย่างมีคุณค่า หากมิได้กำหนดเวลาให้เหมาะสมเพียงพอกับประเภทและลักษณะของงานนั้นๆ ส่วนทางการบริหารธุรกิจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยของการบริหารเพิ่มเติมต่างออกไปอีกคือ มีคน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ(Material) การจัดการ(Management) วิธีการ(Method) และเครื่องจักร (Machine) และเรียกสั้นๆว่า 6 M "s

การที่มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในทรัพยากรการบริหารดังกล่าวมาแล้วในตอนนั้นก็ตาม แต่ก็ช่วยทำให้มองเห็นภาพรวม ของทรัพยากรทางการบริหารที่กว้างมากขึ้น

กระบวนการบริหาร (Process of Administration) หรือการประกอบการในทางบริหารนี้ หรือบางทีจัดว่าเป็นหน้าที่ของนักบริหาร (Executive Function) นั้นได้มีผู้ให้ความเห็นถึงลำดับขั้นที่สำคัญของกระบวนการบริหารไว้แตกต่างกัน บางท่านเห็นว่าน่าจะต้องประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ(Organizing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) เป็นต้น

ปัญญา ปุยเปีย (2534 : 29-30) อธิบายว่าทรัพยากรการบริหาร หมายถึงองค์ประกอบหรือสิ่งที่ช่วยให้การบริหารดำเนินไปโดยสะดวก ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการหรือธุรกิจ จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรการบริหารด้วยกันทั้งนั้น โดยปกติในการบริหารจะมีทรัพยากรการบริหารพื้นฐานอยู่ 4 ประการ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประการที่ 1 ทรัพยากรมนุษย์หรือคน (Man) หมายถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์การทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงสุดถึงต่ำสุด

ประการที่ 2 เงิน (Money) หมายถึง เงินที่ใช้เป็นทุนในการดำเนินการและทุนในการพัฒนาองค์การ

ประการที่ 3 วัสดุสิ่งของ (Material) ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

ประการที่ 4 การจัดการ (Management) หมายถึง กระบวนการและวิธีการจะนำทรัพยากรการบริหารอื่นให้เกิดสินค้าและบริการ

ทรัพยากรทั้ง 4 ประการนี้มักจะเรียกว่า "4 M's" อย่างไรก็ตามมีนักบริหารหลายท่านมีความเห็นว่ายังมีทรัพยากรอื่นๆ อีก เช่น อำนาจหน้าที่ (Authority) และเวลา (Time) หรือแม้แต่ตลาด (Market) ซึ่งมีความสำคัญต่อการทำงานทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเองมีความเชื่อว่าทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรคือ คนหรือทรัพยากรมนุษย์ เพราะถ้าหน่วยงานใดประกอบด้วยคนดีมีความสามารถจะทำให้การพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะคนที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรยิ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าควรต้องได้รับการพัฒนาและเลือกสรรอย่างเหมาะสมทั้งนี้เพื่อความสำเร็จร่วมกันนั่นเอง

การที่จัดว่าปัจจัยทั้งสี่ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารก็เพราะเหตุว่าในการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยคน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการจัดการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญไม่ว่าการบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจ ก็ตาม เหตุนี้จึงเป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรพื้นฐานในการบริหารมีอยู่สี่ประการดังกล่าว

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารและปัจจัยการบริหาร มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่เกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลมีการทำงานเป็นระบบมีขั้นตอนที่จัดเจน การบริหารงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด หากขาดปัจจัยการบริหารอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการบริหารงานขาดการวางแผนที่ดี ขาดการประสานงาน การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การควบคุมงาน การจัดองค์การ และมีการจัดสรรงบประมาณที่ขาดประสิทธิภาพ อาจส่งผลให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่บรรลุวัตถุประสงค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2550 : 1-6) อธิบายว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่ดูแลกิจการเกี่ยวกับตำรวจในประเทศไทย

กิจการตำรวจมีมาก่อน พ.ศ. 2403 แต่หลักฐานที่แน่ชัดพอจะหาได้ในสมัยกรุงศรีอยุธยา คือ ในแผ่นดินสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถทรงโปรดเกล้า ฯ ให้ตราระเบียบการปกครองบ้านเมืองเป็น 4 เหล่า เรียกว่า จตุสดมภ์ ได้แก่ เวียง วัง คลัง นา ซึ่งโปรดเกล้า ฯ ให้มีตำรวจขึ้นด้วยและให้ขึ้นอยู่กับเวียง มีพระยาจักรีศรีองครักษ์สมุหนายกอัครมหาเสนาบดีเป็นผู้บังคับบัญชา

กิจการตำรวจครั้งนั้นแบ่งเป็นตำรวจพระนครบาล ตำรวจภูธร ส่วนตำรวจหลวงให้ขึ้นอยู่กับวังมีเจ้าพระยาธรรมาธิบดีศรีรัตนมณเฑียรบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและทรงโปรดเกล้า ฯ ให้ตราศักดินาของตำรวจไว้เป็นบรรทัดฐานในบทพระอัยการระบุตำแหน่งนายพลเรือนเช่นเดียวกับข้าราชการฝ่ายอื่น ดังนี้

1.1 ตำรวจภูธร หลวงวาสุเทพ เจ้ากรมมหาดไทย ตำรวจภูธร ศักดินา 1,000 ขุนพิศณุแสนปลัดขวาศักดินา 600

1.2 ตำรวจภูบาล หลวงเพชรฉลูเทพ เจ้ากรมมหาดไทย

1.3 ตำรวจภูบาลศักดินา 1,000 ขุนมหาพิชัย ปลัดขวา ศักดินา 600 ขุนแผลงสะท้าน ปลัดซ้าย ศักดินา 600

นอกจากนี้ยังมีเอกสารหลายชิ้นที่แสดงว่าบุคคลที่จะเป็นตำรวจได้นั้นต้องคัดเลือกจากผู้ที่มีชาติกำเนิดสืบเชื้อสายมาจากตระกูลที่ได้ทำคุณความดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์และต้องเป็นบุคคลที่ทรงวางพระราชหฤทัย การบังคับบัญชาตำรวจก็ต้องขึ้นตรงต่อพระมหากษัตริย์โดยเฉพาะแต่พระองค์เดียว กิจการตำรวจในยุคนี้จะจดตั้งเพื่อทำหน้าที่ในวงจำกัดและมิได้ขยายไปยังส่วนการปกครองทั่วประเทศเท่าใดนัก แต่เมื่อเหตุการณ์บ้านเมืองเปลี่ยนแปลงไปมีการติดต่อชาวต่างประเทศมากขึ้นกรมตำรวจจึงได้รับความสนใจที่จะปรับปรุงรูปแบบเพื่อให้เป็นไปตามแบบอย่างประเทศทางตะวันตก

การตำรวจยุคหลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ถึงปัจจุบัน จะเรียกว่า ตำรวจยุคปัจจุบันหรือตำรวจสมัยประชาธิปไตยก็ได้ หลังจากที่ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยแล้วโดยประกาศเสนาบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กระทรวงมหาดไทย เรื่องการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ พ.ศ. 2475 กิจการตำรวจได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นหน่วยบริหารงานส่วนกลางและสำนักบริหาร ของอธิบดีกรมตำรวจมีกองขึ้นตรง 6 กอง คือ

1. กองกลาง
2. กองบัญชี
3. กองโรงเรียน
4. กองคดี
5. กองตรวจคนเข้าเมือง
6. กองทะเบียนกลาง

ส่วนที่ 2 คือ ตำรวจนครบาล

ส่วนที่ 3 คือ ตำรวจภูธร

ส่วนที่ 4 คือ ตำรวจสันติบาล เป็นหน่วยที่ตั้งขึ้นใหม่ภายหลังที่ได้ยกเลิกตำรวจภูบาล ตำรวจกลาง และตำรวจกองพิเศษ

จากนั้นกิจการตำรวจก็ได้มีการปรับปรุงให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมมาโดยลำดับและในปี พ.ศ. 2541 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ ให้ ตราพระราชบัญญัติกรมตำรวจจากสังกัดกระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ความหมายของตำรวจ

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย (สุวิทย์ หรัณนภาณฑ์. 2538 : 22 ; อ้างถึงใน เกียรติยศ จันทร์สะอาด. 2547 : 17)

ความหมายคำว่า "ตำรวจ" โดยทั่วไปหมายถึง เจ้าพนักงานผู้ที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยตรวจตราดูแลมิให้มีสิ่งใดทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน

นอกจากนี้ ในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ได้ให้นิยามศัพท์ตำรวจไว้ว่า คือ พนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจหน้าที่ ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3. ปรัชญาของตำรวจ

ตำรวจเป็นผู้รักษาวินัยของสังคม ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายในสังคมจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้ ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาของตำรวจจึงเป็นพื้นฐานหรือให้ตำรวจทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งในการพัฒนายกฐานะตำรวจให้เป็นวิชาชีพเช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ

เซอร์ โรเบิร์ต เพล (Sir Robert Pell.) บิดาของตำรวจอังกฤษ ได้กำหนดหลักการสำหรับวิชาชีพตำรวจไว้ ยังเป็นหลักที่ทันสมัยและใช้เป็นสากล ดังนี้ (ธนันท์ชัย สุขา. 2540 : 50)

หลักการที่ 1 การป้องกันอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจ ในฐานะตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายเพื่อสังคมเกิดความสงบสุข ปลอดภัยจากการเป็นเหยื่อของอาชญากร ตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติ 3 ประการ คือ

1.1 การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจต้องเป็นแกนกลางในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมประชาชนให้เคารพกฎหมายของบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทำนองคลองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รับรู้เพื่อหาทางช่วยป้องกัน

1.2 การยับยั้งอาชญากรรม เป็นปฏิบัติการของตำรวจทางด้านจิตวิทยาให้เป็นที่เกรงขามของอาชญากร ให้ยับยั้งชั่งใจไม่กล้าที่จะประกอบอาชญากรรม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีลักษณะตอบสนองต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นโดยฉับพลันต่อเหตุการณ์แล้วย่อมมีผลในการยับยั้งอาชญากรรม ดังนั้น ตำรวจจึงมีเครื่องแบบและเครื่องหมายโดยเฉพาะอันเป็นสัญลักษณ์ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

3. การจับกุมและการรวบรวมพยานหลักฐาน การจับกุมผู้กระทำความผิดเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมนั้น ตำรวจต้องรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้กระทำความผิดได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา พยานแห่งหลักฐานคดีถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการกับผู้กระทำผิด ตำรวจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน บางกรณีก็จำเป็นต้องพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

หลักการที่ 2 ตำรวจต้องได้รับความเคารพเชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชน งานของตำรวจจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน ซึ่งถ้าปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว การทำงานของตำรวจย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ สมรรถภาพ ขีดความสามารถ การประพฤติปฏิบัติ การวางตัวของตำรวจจะก่อให้เกิดความเชื่อถือจากประชาชน หลักการนี้ตำรวจสมัยใหม่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในกิจการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police-community Relations)

หลักการที่ 3 การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เท่ากับเป็นการสร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางและการปฏิบัติตนเป็นแบบฉบับให้ประชาชนร่วมมือในการเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและเสรีภาพของประชาชน การที่ประชาชนเคารพกฎหมาย ซึ่งเป็นกติกาการปกครองของสังคม ความสงบสุขก็จะเกิดขึ้นในสังคม ตำรวจก็จะอยู่ในฐานะผู้รักษากฎหมาย

หลักการที่ 4 ความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนจะลดน้อยลงเมื่อความรุนแรงของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น การที่ตำรวจได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจากประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี ตำรวจจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุขุมรอบคอบ หนักแน่น อดทนในการแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความสงบสุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

หลักการที่ 5 ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายด้วยความยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้น มีหลักการพื้นฐาน คือ ดำเนินการด้วยความยุติธรรมโดยไม่เลือกเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม มีความเสมอภาคต่อประชาชน

หลักการที่ 6 ตำรวจควรใช้กำลังในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ตำรวจต้องระลึกอยู่เสมอว่าการใช้กำลัง ไม่ว่าจะเป็นกำลังกายหรืออาวุธเป็นการเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของผู้อื่นได้ รวมทั้งการถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน จำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจโดยรอบคอบและใช้เมื่อจำเป็นต่อการควบคุมสถานการณ์ ให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อยและเป็นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น

หลักการที่ 7 ตำรวจก็ คือ ประชาชนและประชาชนก็ คือ ตำรวจ คือ สมาชิกของสังคมที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ของตำรวจ สัมพันธภาพระหว่างตำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กับประชาชนเป็นสิ่งที่ต้องมีพื้นฐานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจก็ คือ ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจได้รับ หากตำรวจยิ่งพัฒนายิ่งแตกตัวเองออกจากประชาชน ความร่วมมือของประชาชนที่จะให้กับตำรวจย่อมลดลง ความสำเร็จในการทำงานของตำรวจย่อมลดลงด้วย

หลักการที่ 8 ตำรวจเป็นตัวแทนของนักกฎหมายในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของสังคมที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมาย เพื่อความสงบเรียบร้อยปลอดภัยของประชาชน ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ และพลังแห่งกฎหมาย (Rule of Law) ปราศจากอคติ มีความรอบคอบ วินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติการ ตำรวจจึงต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลางในการบังคับใช้กฎหมาย หรือระลึกเสมอว่าการบังคับใช้กฎหมายนั้นย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนไม่มากก็น้อย

หลักการที่ 9 ความปลอดภัยจากอาชญากรรมและความยุ่งเหยิง เป็นการทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยของสังคม เป็นประสิทธิผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม สถิติอาชญากรรมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นประสิทธิภาพของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจนั้น มีผู้กล่าวว่า ตำรวจมีหน้าที่มากมายครอบคลุมแทบทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม แต่มีหน้าที่หลักของตำรวจก็ คือ การบังคับใช้กฎหมายและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ได้แก่ การสืบสวนคดีอาญา การตรวจท้องถิ่น การควบคุมการจราจร ให้ความคุ้มกันในการชุมนุมของประชาชน รวมไปถึงอำนวยความสะดวกให้การชี้แนะ หรือตัดสินปัญหาให้แก่ประชาชน เป็นหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน เรียกว่า การปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law enforcement and order maintaining) ได้มีตำรวจและนักวิชาการตำรวจหลายท่านได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ไว้ ได้แก่

4.1 หน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

แผ้ว โสตถิพันธ์ (2524 : 25 ; อ้างถึงใน ธนันท์ชัย สุขา. 2540 : 50) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไว้ ดังนี้

4.1.1 การลาดตระเวนท้องถิ่น

4.1.2 การควบคุมสอดส่องบุคคลหรือภาวะที่อาจเป็นภัย

4.1.3 การทะเบียนและการอนุญาต

4.1.4 การสืบสวนคดีอาญา

4.1.5 การจับกุมผู้กระทำความผิด

4.1.6 การสอบสวนคดีอาญา

4.2 อำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญากรรมวิทยาและทัณฑ์วิทยา

ธนันท์ชัย สุขา (2540 : 50) ได้แบ่งอำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญากรรมวิทยาและทัณฑ์วิทยาได้ 6 ประการ คือ

4.2.1 ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย

4.2.2 ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน

4.2.3 ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ให้ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ

4.2.4 ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำผิดทางอาญาทั้งปวง

4.2.5 ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

4.2.6 หน้าที่พิเศษอื่น ๆ ของตำรวจ ได้แก่ การป้องกันและรักษาความสงบในยามสงคราม

4.3 หน้าที่ของตำรวจที่ต้องปฏิบัติ

ประเสริฐ รุจิรวงศ์ (2509 : 23 ; อ้างถึงใน ธนันท์ชัย สุขา. 2540 : 50) ได้กล่าวถึงลักษณะหน้าที่ของตำรวจที่ต้องปฏิบัติไว้ ดังนี้

4.3.1 การป้องกันอาชญากรรม

4.3.2 การปราบปรามอาชญากรรม

4.3.3 การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน

4.3.4 การรักษาความปลอดภัยของชาติ

4.3.5 การบริการโดยทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อัษฎางค์ ปาณิกบุตร (2524 : 29 ; อ้างถึงใน ธนันท์ชัย สุขา. 2540 : 50) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจตามกฎหมายพิเศษต่างๆอีกมากมาย และมีอยู่ไม่น้อยที่ได้บัญญัติขึ้นโดยกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อวัตถุประสงค์ได้มีการป้องกันอาชญากรรม บทกฎหมายประเภทนี้มักเรียกว่า กฎหมายในส่วนป้องกัน เช่น พ.ร.บ. อาวุธปืน พ.ร.บ. คนเข้าเมือง พ.ร.บ. สุรา พ.ร.บ. การพนัน พ.ร.บ. ปรามการค้าประเวณี พ.ร.บ.โรงรับจำนำ พ.ร.บ.โรงแรม พ.ร.บ.การพิมพ์ พ.ร.บ.จราจรทางบก พ.ร.บ.ภาพยนตร์ พ.ร.บ.ว่าด้วยการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิง และควบคุมการดำเนินการตามกฎหมาย ในส่วนป้องกันดังกล่าวที่ต้องควบคุมตามกฎหมายเหล่านี้นั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดการกระทำผิดอาญาขึ้น นอกจากนี้หน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำผิด และปราบปรามอาชญากรรมโดยทั่วไปแล้ว ยังเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองสวัสดิภาพของสังคมในด้านอื่น ๆ ด้วย

5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ระเบียบ ก.ตร. ว่าด้วยการเสริมสร้างและพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจมีวินัยและป้องกันมิให้ข้าราชการตำรวจกระทำผิดวินัย พ.ศ. 2549 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 วรรคหนึ่ง (2) และมาตรา 80 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มติ ก.ตร. ในการประชุมครั้งที่ 5/2547 เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2547 และมติอนุกรรมการ ก.ตร. เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในประการประชุมครั้งที่ 9/2548 เมื่อวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2548 ก.ตร. จึงได้ออกระเบียบ ก.ตร. ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบ ก.ตร. ว่าด้วยวิธีการเสริมสร้างและพัฒนาให้ข้าราชการมีวินัย และป้องกันมิให้ข้าราชการตำรวจทำผิดวินัย พ.ศ. 2549”

ข้อ 2 ระเบียบ ก.ตร. นี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นมีหน้าที่เสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัย และป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย

ข้อ 4 วิธีการเสริมสร้างและพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจมีวินัย ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

(2) จัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

(3) สร้างขวัญและกำลังใจอย่างพอเพียงและเหมาะสม

(4) ปกครองและดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเที่ยงธรรมและเสมอหน้ากัน โดยมุ่งเน้นส่งเสริมคนดีและงดเว้นการช่วยเหลือผู้ประพฤติผิดวินัย

(5) จูงใจหรือกระทำการอื่นใดในอันที่จะเสริมสร้างและพัฒนาทัศนคติ จิตสำนึก และพฤติกรรมให้เป็นผู้มีวินัย

ข้อ 5 วิธีการป้องกันมิให้ข้าราชการตำรวจกระทำผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) เอาใจใส่ สังเกตการณ์ รายงานเหตุ และขจัดเหตุที่อาจก่อให้เกิดการกระทำผิดวินัยเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการป้องกันตามควรแก่กรณี

(2) กวดขัน ควบคุม กำกับดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเป็นผลดีต่อทางราชการ

(3) ดำเนินการทางวินัย ให้คำนึงถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ความประพฤติและการปฏิบัติที่ผ่านมาของผู้กระทำความผิด มูลเหตุจูงใจ สภาพแวดล้อม ความรู้สำนึกในการกระทำและแก้ไขเยียวยาผลร้ายหรือผลกระทบหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำประกอบกัน และมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากกว่าการลงโทษ

ข้อ 6 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระเบียบ ก.ตร. นี้ จึงให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติดำเนินการ ดังนี้

(1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างและพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจมีวินัย และการป้องกันมิให้ข้าราชการตำรวจกระทำผิดวินัย และในการดำเนินการทางวินัยของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยให้แยกวิธีการดำเนินการทางวินัยเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้โดยไม่ต้องดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง เรื่องที่ต้องสืบสวนข้อเท็จจริงแต่ไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และเรื่องที่ต้องสืบสวนข้อเท็จจริงและต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยรายละเอียดและวิธีการดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

(2) ศึกษารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เหตุแห่งการกระทำผิดวินัยเพื่อนำมาปรับปรุงเป็นแนวทางการเสริมสร้างและพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจมีวินัย และการป้องกันมิให้ข้าราชการตำรวจกระทำผิดวินัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(3) จัดทำและเผยแพร่คู่มือ วิดิทัศน์ ตลอดจนสื่อต่าง ๆ ในเรื่องการเสริมสร้างและพัฒนาให้ข้าราชตำรวจมีวินัย และการป้องกันมิให้ข้าราชการตำรวจกระทำผิดวินัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

(4) จัดพิมพ์และเผยแพร่คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติในเรื่องที่เกี่ยวกับการสั่งการทางวินัยหรือแนวทางการลงโทษ

(5) ให้บรรจุวิชาการเสริมสร้างและพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจมีวินัยและการป้องกันมิให้ข้าราชการตำรวจกระทำผิดวินัยไว้ในทุกหลักสูตรของสถานศึกษาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(6) จัดให้มีการศึกษาอบรมและพัฒนาความรู้ข้าราชการตำรวจผู้รับผิดชอบงานด้านวินัยอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

บริบทของสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

สถานีตำรวจภูธรพนมไพร ตั้งอยู่เลขที่ 77 ถนนพินิจนนทราษฎร์ หมู่ที่ 3 ต.พนมไพร อ.พนมไพร จว.ร้อยเอ็ด ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2455 มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 13 ตำบล 160 หมู่บ้าน มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอเสลภูมิและอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอเมืองยโสธร และอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร และอำเภอศิลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอหนองฮี อำเภออาจสามารถ และอำเภอสุวรรณภูมิ

1.2 อัตรากำลังพลและโครงสร้างหน่วยงาน

1.2.1 อัตรากำลังพล

สถานีตำรวจภูธรพนมไพร มีกำลังพลทั้งหมด จำนวน 122 นาย แบ่งออกเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 13 นาย และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 109 นาย มีอัตราความรับผิดชอบ คือ ตำรวจ 1 นาย รับผิดชอบประชากร จำนวน 624 คน และตำรวจ 1 นาย รับผิดชอบพื้นที่ 4.2 ตารางกิโลเมตร

1.2.2 โครงสร้างหน่วยงาน

สถานีตำรวจภูธรพนมไพรมีโครงสร้างของหน่วยงาน ดังแผนภูมิที่ 4

แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรพนมไพร(ม.ป.ท.(2553 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. แนวทางการปฏิบัติราชการ

สถานีตำรวจภูธรพนมไพร เป็นหน่วยปฏิบัติหน่วยหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของตำรวจ พร้อมทั้ง การบำบัดทุกข์บำรุงสุข การให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และเป็นธรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนและตำรวจ ประพฤติปฏิบัติตนให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในตำรวจ พร้อมทั้งดำเนินการงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แสวงหาความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนในการปฏิบัติภารกิจทุกๆด้าน เพื่อให้บังเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและหน่วยงานให้มากที่สุด เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้กำหนดการดำเนินงานในด้านต่างๆ คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

2.1 ด้านบริการทั่วไป

2.1.1 รวมการบริการประชาชน ณ จุดเดียวกันพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

2.1.2 จัดนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ควบคุมการปฏิบัติงานบริการประชาชน

2.1.3 จัดทำป้ายระบุประเภทงานพร้อมป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ

2.1.4 เก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการไว้อย่างเป็นระบบ

2.1.5 ติดประการเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน

2.1.6 จัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์วิทยุสื่อสารตลอดเวลา

2.1.7 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการที่ สภ.เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น

2.1.8 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอก สภ. เช่น ตู้ยามจุดรับแจ้งเหตุ จำนวน 4 ตู้ยาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 ด้านอำนวยการควบคุมยุติธรรมทางอาญา

2.2.1 จัดพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความให้เพียงพอกับปริมาณงานและเป็นไปตามระเบียบ

2.2.2 จัดเวรสืบสวนสอบสวนร่วมปฏิบัติงานกับพนักงานสอบสวนตลอดเวลา

2.2.3 ปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสม

2.2.4 จัดทีมสนับสนุนร้อยเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เวรสืบสวน เวรวิทยาการ พลขับพร้อมรถยนต์

2.2.5 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน

2.2.6 นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน

2.2.7 ตรวจสอบการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามระเบียบ ตร.

2.2.8 ปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2.9 ผู้กำกับการสถานีตำรวจ และ รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน ทำหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการ ด้านการสอบสวนกรณีประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากพนักงานสอบสวน

2.2.10 จัดทำสารระบบการสอบสวนทั้งคดีที่เสร็จสิ้นและยังไม่เสร็จสิ้นให้สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

2.2.11 ให้ความช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน เช่น จัดสถานที่ชี้ตัวผู้ต้องหา จัดสถานที่ทำการสอบสวนสตรี เด็ก และเยาวชน

2.2.12 ห้องควบคุมสะอาด แยกห้องควบคุมชายและหญิง ออกเป็นสัดส่วน

2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตำตรวจให้เหมาะสมกับสภาพสถานการณ์ในพื้นที่

2.3.2 อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและตรวจสอบความพร้อมของสายตรวจก่อนออกปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3.3 เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

2.3.4 ปรับปรุงระบบสายตรวจและ ตู้ยามให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับคนร้ายได้ทันท่วงที

2.3.5 ตั้งจุดตรวจยานพาหนะและบุคคลทุกวัน

2.3.6 ระดมปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือนและตามคำสั่งหน่วยเหนือ

2.3.7 จัดชุมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของ สภ.เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและองค์กรท้องถิ่น

2.3.8 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีค้างเก่าที่มีอยู่ให้หมดไปหรือเหลือคงอยู่น้อยที่สุด

2.3.9 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2.3.10 ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด

2.3.11จัดทำระบบจัดเก็บข้อมูลอาชญากรรมทั้ง 14 ด้านอย่างเป็นระบบและทันสมัยเป็นปัจจุบัน

2.3.12 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ

2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

2.4.1 จัดระบบและวางแผนการจราจร

2.4.2 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณและจุดที่มีปัญหาการจราจรเป็นประจำแต่ละช่วงเวลา เช่น ทางร่วม ทางแยก หน้าโรงเรียน ย่านชุมชน ตลาดสด ตลาดนัด

2.4.3 อบรมกวดขันความประพฤติและระเบียบวินัย มอบหมายภารกิจและยุทธวิธีในการปฏิบัติหน้าที่ของสาย ตรวจจราจร

2.4.4 อำนวยความสะดวกด้านเปรียบเทียบคดีจราจร

2.4.5 อบรมเผยแพร่ความรู้และปลูกฝังวินัยด้านการจราจร

2.4.6 ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

2.5.1 จัดเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ที่มีบุคลิก ท่าทางและมีมนุษยสัมพันธ์ดีประจำ สภ.

2.5.2 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของ สภ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.5.3 สำรวจความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.6 ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

2.6.1 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตสถานีตำรวจ

2.6.2 จัดทำผังการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของ สถานีตำรวจ

2.6.3 จัดพื้นที่จอดรถของประชาชน และ ของข้าราชกาลตำรวจ

2.6.4 จัดสถานที่เก็บรักษาของกลาง รถที่เกิดอุบัติเหตุ ไว้เป็นสัดส่วน

2.6.5 จัดทำผังการบังคับบัญชา และผังรูปถ่ายของ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงไว้ที่สถานีตำรวจ

2.6.6 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนวัฒน์ ตั้งวงศ์เจริญ (2539 : 161-163) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชั้นสัญญาบัตร โดยให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงที่ทำให้ตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาควรอบรมหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของตนนั้นจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้งานนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

2. หน่วยงานควรจัดให้มีรถยนต์รับส่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่ผู้ที่มีที่พักอาศัยไกลจากสถานที่ทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถลดความเหนื่อยและความเครียดจากการเดินทางของเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งความเหนื่อย ความเครียด เป็นสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานได้ไม่ดีอย่างที่ควร และยังสามารถเพิ่มปริมาณงานได้อีกด้วย

3. หน่วยงานควรจัดบุคลากรและครอบครัวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ บ้างเป็นครั้งคราวในวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือในเทศกาลต่าง ๆ ตามสมควร เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ คลายความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวันและยังเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์อันดีระหว่างครอบครัวของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี RAJABHAT RAMPHAIPHANNEE UNIVERSITY

ผู้ร่วมงานและระหว่างตัวผู้ร่วมงานเองด้วย ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน เพราะเมื่อผู้ร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแล้ว จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ผู้บังคับบัญชาควรให้การป้องกันคุ้มครองแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้อย่างสบายใจ ปราศจากความวิตกกังวล เพราะมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความมั่นใจและปราศจากความวิตกกังวลแล้ว จะทำให้เกิดผลที่มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ประสิทธิผล แต่ความปกป้องคุ้มครองนี้ควรจะอยู่ในขอบเขตของความถูกต้องเป็นธรรมด้วย

5. หน่วยงานควรจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานให้บุคลากรรู้สึกอยากปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีความร่มรื่นของต้นไม้ มีแสงสว่างที่เหมาะสม สีของอาคารที่สวยงามและอบอุ่น มีความสะดวก ห้องน้ำ ห้องสุขา ซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน แม้บางโอกาสจะไม่ได้ทำงานในสถานที่ทำงาน และก็ยังรู้สึกว่าสถานที่ทำงานน่าทำงาน อยากจะกลับไปที่ทำงานเพื่อทำงานต่อไป

6. งานที่บุคลากรทำในปัจจุบันบางครั้งไม่ควรตรงกับความถนัดความชอบของบุคลากร หน่วยงานจึงน่าจะเปิดโอกาสให้บุคคลแจ้งความประสงค์ของตนว่าต้องการปฏิบัติงานด้านใด แล้วปรับเกลี่ยตำแหน่งให้ได้ตามที่ต้องการ เพราะหากบุคคลได้ทำงานตามที่ตนเองถนัด หรือชอบแล้ว จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย และส่งผลต่อเนื่องไปสู่เรื่องความต้องการที่จะทำงานในตำแหน่งที่ตนเองชอบถนัดต่อไปเรื่อย ๆ อีกด้วย

7. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น โดยปกติแล้วบุคคลทุก ๆ คนทำงานก็หวังจะให้เกิดความก้าวหน้า ให้ประสบความสำเร็จด้วยทุก ๆ คน ถ้าหน่วยงานสร้างความรู้สึกให้กับบุคลากรได้ว่าทำงานแล้วจะก้าวหน้าก็จะทำให้ทุกคนอยากจะทำงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีกทางหนึ่ง

ประวิทย์ ยุววิทยา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

สายงานป้องกันปราบปราม ของสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ความรู้สึกในเกียรติและศักดิ์ศรีในหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสนิทสนมและเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความท้าทายของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ ความสำนึกของท่านที่มีต่องานในหน้าที่ ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การประชุม ปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ได้แก่ เงินประจำตำแหน่งสายงานป้องกันปราบปราม ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ได้แก่การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาให้เป็นที่เคารพนับถือ และด้านความก้าวหน้า ได้แก่ ความก้าวหน้าจากผลงานที่ปฏิบัติเมื่อเปรียบเทียบกับงานในสายงานอื่น ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

เวียง วงศ์เพียง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน และปัจจัยสาเหตุของความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดระยอง พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และพลตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจของ จังหวัดระยอง อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยต่ำสุด รองลงมา คือ ด้านรายได้ และสวัสดิการและนโยบาย และการบริการองค์กรตามลำดับ

ตรีศุภัคชัย เอมอ่อน (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 ระหว่างข้าราชการตำรวจชั้นประทวนถึงพลตำรวจ กับข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี SAIPRAT MAHACHAKRI UNIVERSITY

เจษฎาพร แก้วไพฑูรย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนระดับชั้นประทวนถึงพลตำรวจที่สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 11 พบว่า ข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนชั้นประทวนถึงพลตำรวจ สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 11 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัย โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจมีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยปรากฏผล ดังนี้ 1) ตามปัจจัยจูงใจ พบว่า โดยเฉลี่ยส่วนรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ 2) ตามปัจจัยค้ำจุน พบว่า โดยเฉลี่ยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน วิธีการบังคับบัญชา นโยบายและ การบริหารเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล

ประโชติ กันหะ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ตามปัจจัยค้ำจุน พบว่า โดยเฉลี่ยส่วนรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหาร ความพึงพอใจต่อสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อวิธีการบังคับบัญชา และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ส่วนทางด้านปัจจัยกระตุ้น พบว่า โดยเฉลี่ยส่วนรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ความพึงพอใจต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ทางด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า โดยเฉลี่ยส่วนรวมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ ด้านความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงาน นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกัน ส่วนทางด้านปัจจัยกระตุ้น พบว่า โดยเฉลี่ย

ส่วนรวมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือ และด้านความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกันแต่อย่างใด

นฤนาท น่าบูรณะ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด พบว่า ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา เงินเดือนและ สวัสดิการ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า ส่วนสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

อำนาจ ฉิมมา (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด คือ ความสำเร็จในการทำงาน แรงจูงใจฝ่ายสัมฤทธิ์ นโยบายการบริหาร ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และค่าจ้าง ส่วนการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การมีความเพียรพยายาม ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา ทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ รองลงมาก็ คือ การมีความมานะอุตสาหะในการทำงาน ทำให้งานไม่ยุ่งยาก ประสบผลสำเร็จ ส่วนการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงาน ทำให้ประสบผลสำเร็จสูงขึ้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จิราภรณ์ หวังพิทักษ์ (2550 : 41-42) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา

1. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราณฎร์ธานี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านตัวงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์การและ

การบริหาร และด้านค่าจ้าง เงินเดือน 2. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 3. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 4. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับอายุราชการต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ5. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จิรายุส จีนช้าง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ ผลการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากด้านการเจริญเติบโต และรองลงมามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางด้านความสัมพันธ์ และด้านการดำรงชีวิต ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ฝ่ายที่ปฏิบัติงานระดับชั้นการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ชวนชื่น สัตตะพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ พบว่า ในภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ อันดับที่ 1 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อันดับที่ 2 ด้านนโยบายการบริหารและการบังคับบัญชา อันดับที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน อันดับที่ 4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และอันดับสุดท้าย ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ที่มีประสบการณ์ ในการทำงานต่างกันมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารและการบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย การบริหารและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตที่ระดับ 0.05 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่ปฏิบัติงานแผนกงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

วิเชียร วัฒนะศิริ (2551 : บทคัดย่อ) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวัสดุอุปกรณ์การทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความภูมิใจในผลงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นมาก ทุกด้าน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสื่อสารในหน่วยงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีเพศ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้าราชการตำรวจระดับการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ สถานภาพ ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายได้ครอบครัวต่อเดือน ข้าราชการตำรวจที่มีต่างกัน มีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ส่วนใหญ่ข้าราชการตำรวจแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY