



แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน  
สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ดาบตำรวจ ตำรวจตรี จันทพรศานติ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสตราจารย์ ดร. ป๋วย ฤทธิกุล แห่งบัณฑิต

สาขาบริหารรัฐศาสตรการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน  
สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

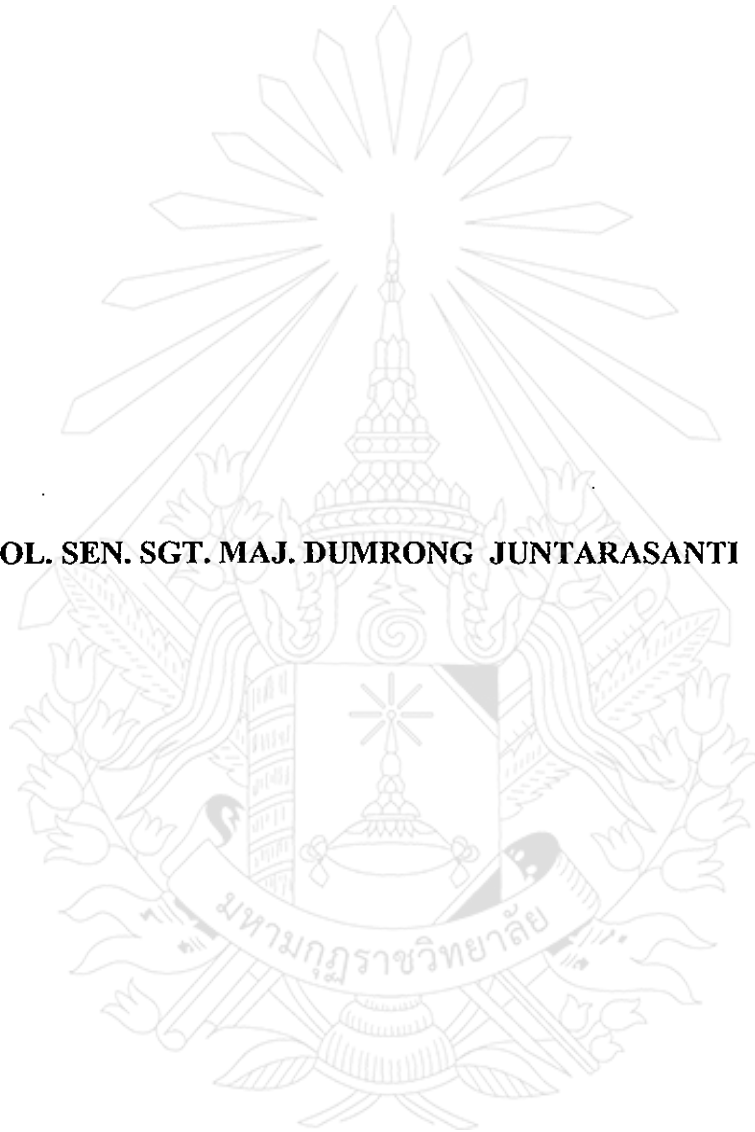


สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 148652

**MOTIVATION IN DUTY PERFORMANCE OF INVESTIGATION POLICE,  
MUEANG CHIANG MAI POLICE STATION,  
CHIANG MAI PROVINCE**

**POL. SEN. SGT. MAJ. DUMRONG JUNTARASANTI**



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
DEPARTMENT OF GOVERNMENT  
GRADUATE SCHOOL  
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY  
B.E. 2552 [2009]**

หัวข้อสารนิพนธ์ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานี  
ตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่  
ชื่อนักศึกษา : ดาบตำรวจ ดำรงค์ จันทรสานติ  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. บุศรา โพธิสุข  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระปลัด บุญธรรม ปุณฺณธมฺโม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์) ประธานกรรมการ

.....  
(ดร. บุศรา โพธิสุข) อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(พระปลัด บุญธรรม ปุณฺณธมฺโม) อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก) กรรมการ

.....  
(ดร. ประสิทธิ์ จันทกลาง) กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**Thematic Title** : Motivation in Duty Performance of Investigating Police, Mueang  
Chiang Mai Police Station, Chiang Mai Province

**Student's Name** : Pol. Sen. Sgt. Maj. Dumrong Juntarasanti

**Department** : Government

**Advisor** : Dr. Bursara Pothisook

**Co-Advisor** : Phrapalad Boontham Puññadhammo

---

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial  
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
..... Dean of Graduate School  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

**Thematic Committee**

*P. Sampipattanaviriyajarn*  
..... Chairman  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

*B.*  
..... Advisor  
( Dr. Bursara Pothisook)

*Ph. Boontham*  
..... Co-Advisor  
(Phrapalad Boontham Puññadhammo)

*S. Chaimusik*  
..... Member  
(Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

*Prasit Chantaklang*  
..... Member  
( Dr. Prasit Chantaklang)

หัวข้อสารนิพนธ์	: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: คาบตำรวจ คำรงค์ จันทรสานติ
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.บุศรา โพธิสุข
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม
ปีการศึกษา	: 2552

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนจำนวน 52 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์ นำเสนอข้อมูลแบบตารางประกอบการบรรยาย

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้ และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ทั้งด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านนโยบายของหน่วยงาน
3. ปัญหา พบว่า ระบบทำงานเป็นระบบคำสั่งหรือการบังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติไม่มีโอกาสเสนอความเห็นหรือร่วมกำหนดนโยบาย อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอ ทำให้งานล่าช้า ติดขัด เงินรายได้ต่อเดือนถือว่ายังน้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ หรือระดับผู้บังคับหมู่มี

โอกาสเลื่อนชั้นตำแหน่งได้น้อย ประสบการณ์หรือความรู้ชำนาญการไม่อาจก้าวสู่ตำแหน่งบริหารงานได้

4. แนวทางแก้ไข พบว่า ควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ได้ร่วมกำหนดนโยบาย หรือแสดงความคิดเห็น จัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเพียงพอต่อปริมาณงาน ควรเสนอผลักดันให้องค์กรหลักพิจารณาเพิ่มเงินค่าตอบแทน และเงินชดเชยการปฏิบัติงานเกินเวลาปกติ ควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ทรงคุณค่าด้านประสบการณ์ได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น



**Thematic Title** : **Motivation in Duty Performance of Investigating Police, Mueang Chiang Mai Police Station, Chiang Mai Province**

**Student's Name** : **Pol. Sen. Sgt. Maj. Dumrong Juntarasanti**

**Department** : **Government**

**Advisor** : **Dr. Busara Phothisuk**

**Co-Advisor** : **Phrapalad Boontham Puṇṇadhammo**

**Academic Year** : **B.E. 2552 (2009)**

---

### **ABSTRACT**

The objectives of this thematic paper were as follows:- 1) to study the motivation in duty performance of investigating police, Mueang Chiang Mai Police Station, Chiang Mai Province, 2) to study relationship between personal factors and motivation in duty performance of investigating police, Mueang Chiang Mai Police Station, Chiang Mai Province, and 3) to study suggestions regarding problems and solutions to the operation of r-enforcing police force of Mueang Chiang Mai Police Station, Chiang Mai Province. The study sampling subjects consisted of 52 investigating police officers. Tools for data collection were questionnaires; the data were analyzed by means of statistics to find out frequency, percentage, mean, standard deviation, and Chisquare. The analysis results were presented in descriptive tables.

**The results of research were found as follows:**

1. The investigating police officers' motivation in duty performance was, all in all, rated at high level. When considering by aspect, it was found that the policy of the investigation section was rated at high level, followed by the nature of work, job opportunity and advancement, while the reward at low level.

2. The hypothesis test showed that personal factors such as rank, income and duration of tenure had no relationship with in duty performance of the investigating police officers in all respect of rewards, nature of the work, job opportunity and advancement, and policy of the section.

3. The seen problem was that the work was carried out under order supervision system. The operator was not given opportunity to expressed idea or to determine policy; office material supply was insufficient, resulting in the work delay; monthly income was rather little; the operating police or the unit leader was hardly promoted to higher rank; with experience or expertise the police could not move up to executive position.



4. The solution was that police officers should be given opportunity to determine policy or express opinion, to procure modern, sufficient material supply and technology; the rewards for operating officers and compensations for overtime working officers should be increased; and the experienced and skilled police officers should be given opportunity to ranking mobility.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญ ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้คำแนะนำ แนวทางในการทำสารนิพนธ์ ขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่เป็น ส่วนสำคัญในการจัดการเรียนการสอน และให้โอกาสได้ศึกษาหาความรู้ ตลอดจนการอำนวยความสะดวก ในทุกด้าน

ขอกราบขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้ คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก และ ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำชี้แนะข้อบกพร่องในงานวิจัยเพื่อปรับแก้ให้ สารนิพนธ์สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัครชัย ชัยแสวง ดร.ตระกูล ชำนาญ และ พันตำรวจโท สวัสดิ์ หล้ากาศ ที่ตรวจแก้ไขเครื่องมือให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.บุศรา โภธิสุข ที่ปรึกษาหลักสารนิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณ พระปลัด บุญธรรม บุญธรรมโม ที่ปรึกษาร่วมสารนิพนธ์ อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณอาจารย์พระ มหาวิรศักดิ์ สุรเมธี เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ต่าง ๆ มาโดยตลอด จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร เมืองเชียงใหม่ ทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนด้านต่าง ๆ และผู้เกี่ยวข้องในสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ที่กรุณาช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ดาบตำรวจ ดำรงค์ จันทร์สานติ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ	5
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	28
2.5 แนวทางการบริหารงานของสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่	29
2.6 แนวทางการปฏิบัติงานด้านสอบสวนหรืองานอำนวยความยุติธรรม	31
2.7 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	33
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	38



	๗
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	80
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	82
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	86
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	88
ภาคผนวก จ แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	94
(IOC)	
ประวัติผู้วิจัย	97

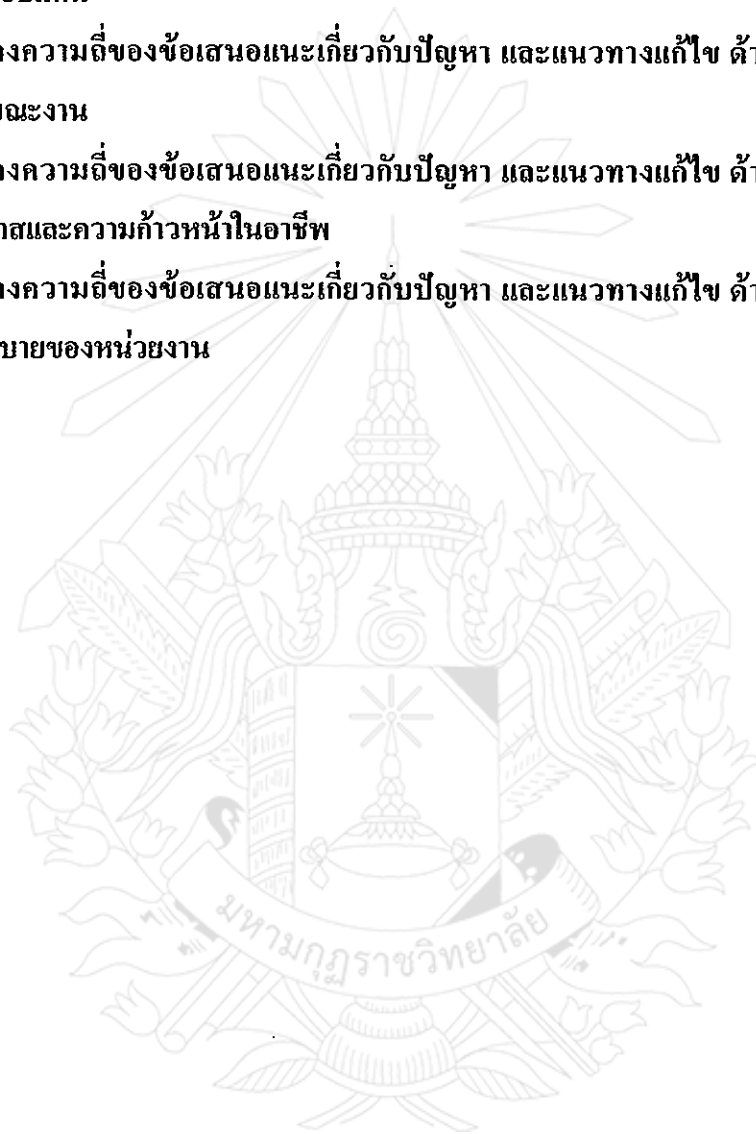


## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	44
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	45
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามอายุราชการ	45
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ผลรวมทุกด้าน	46
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านค่าตอบแทน	47
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน	48
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ	49
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายหน่วยงาน	50
ตารางที่ 4.9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ด้านค่าตอบแทน	51
ตารางที่ 4.10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ด้านค่าตอบแทน	52



ตารางที่ 4.20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการกับแรงจูงใจในการการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายของหน่วยงาน	62
ตารางที่ 4.21	แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้าน คำตอบแทน	63
ตารางที่ 4.22	แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้าน ลักษณะงาน	64
ตารางที่ 4.23	แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ	65
ตารางที่ 4.24	แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้าน นโยบายของหน่วยงาน	66





สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรม ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง มีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงภายใน ส่วนที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การตระเวนชายแดน การรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของประชาชน มีอำนาจสืบสวนสอบสวนดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย เพื่อสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นแก่สังคม และให้ประชาชนอยู่อย่างปลอดภัยจากภัยอาชญากรรมนั้น และให้อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี มีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นหัวหน้าส่วนราชการ มีองค์ประกอบทางโครงสร้างหลัก คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจ กองบังคับการ และสถานีตำรวจตามลำดับ โดยมีการบริหารราชการภายใต้ระเบียบการบริหารราชการไทย และสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) และแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนนโยบายของรัฐบาลตามยุคสมัย

สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานตำรวจส่วนปฏิบัติการส่วนภูมิภาคที่ใกล้ชิดกับประชาชน ที่อยู่ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขึ้นตรงต่อการบังคับบัญชาของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ และกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 มีภูมิศาสตร์ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลประชาชนมีความเป็นอยู่แบบสังคมเมือง มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ<sup>1</sup>

งานสอบสวนสถานีเป็นฝ่ายงานหนึ่งในโครงสร้างของสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ มีภารกิจหน้าที่และมีอำนาจตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนดเป็นหน้าที่ คือ อำนาจความยุติธรรมในคดีอาญา-จราจรให้กับประชาชน ฝ่ายงานสอบสวนได้แบ่งแยกออกเป็นแผนกงานตามโครงสร้างสถานี คือ พนักงานสอบสวน ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน งานธุรการทางคดี งานเสมียนประจำวัน เปรียบเทียบปรับ มีกำลังปฏิบัติรวมทั้งชั้นสัญญาบัตรและประทวนหรือเสมียนเจ้าหน้าที่ รวม

---

<sup>1</sup>สถานีตำรวจภูธรในจังหวัดเชียงใหม่, “สภาพพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่”, 15 มกราคม 2552.

จำนวน 60 นาย บทบาทที่สำคัญยิ่งในฝ่ายงาน คือการรับคำร้องทุกข์ สอบสวนดำเนินคดีทั้งอาญา และจรรยาเมื่อเกิดการละเมิดต่อกันและเป็นความผิดตามกฎหมาย ที่พนักงานสอบสวนเป็นผู้ใช้อำนาจ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกันในงานสอบสวน เช่น การลงบันทึกประจำวันการเปรียบเทียบปรับ งานธุรการทางคดี ซึ่งมีเสมียนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการบริการประชาชน ในการปฏิบัติงานในอาชีพตำรวจ โดยเฉพาะประจำอยู่ในเขตเมือง ต้องมีความรับผิดชอบ ความตื่นตัว ต้องรับแรงกดดัน ทั้งทางสังคมและระบบการบริหารของหน่วยงาน แต่จากการที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายงานสอบสวน มาเป็นเวลา 10 กว่าปี ผู้วิจัยสังเกตเห็นมาโดยตลอดว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติอยู่ในสายงานนี้มีความเคร่งเครียด เบื่อหน่าย และท้อแท้ต่องาน โดยมักขอรับการแต่งตั้งโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ต่างหน่วยงานและสายงานอื่น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติอยู่สายงานอื่นก็ไม่มีความต้องการรับการแต่งตั้งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายงานสอบสวน เหตุจึงใจให้คงอยู่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฝ่ายงาน มีมูลเหตุคล้ายคลึงกันว่า อยู่เพื่อรอครบวาระการมีสิทธิรับการโยกย้าย อยู่ตามคำสั่งมอบหมายหน้าที่ของหัวหน้าสถานี อยู่ตามทักษะความรู้ในงาน เพราะไม่ถนัดงานด้านอื่น และทนอยู่เพราะเหตุผลด้านภาระรับผิดชอบทางครอบครัว เช่น โอกาสทางการการศึกษาของบุตรธิดา ตลอดถึงการหางานหารายได้ของครอบครัวเพราะมีทิศทำเลอยู่ในเขตเมือง เป็นต้น แต่ยังไม่อาจทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน จึงมีข้อสงสัยว่ามีสิ่งไหน ด้านใดบ้างที่เป็นเหตุปัจจัยส่งเสริม หรือสิ่งใดที่เป็นอุปสรรคปัญหา ซึ่งตามหลักการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและผู้บังคับบัญชานั้น แรงจูงใจและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการบริหารงานที่เหมาะสมถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จึงมีความสนใจใคร่ศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.3.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุราชการ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ระดับตำแหน่งตั้งแต่พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษลงมาถึงระดับผู้บังคับหมู่ ทั้งหมดรวม 60 นาย

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านค่าตอบแทน 2) ด้านลักษณะของงาน 3) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และ 4) ด้านนโยบายของหน่วยงาน

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบแรงจูงใจในการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายสำหรับผู้บริหารในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

## 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพ คือ ค่าตอบแทน ลักษณะของงาน โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และนโยบายของหน่วยงาน

**ค่าตอบแทน** หมายถึง เงินที่ได้จากรายเดือนทั้งที่ประจำ และเงินเพิ่มพิเศษสำหรับตำแหน่งหน้าที่ ได้แก่ เงินตอบแทนพิเศษ เงินเบี้ยเลี้ยงตามภารกิจ เงินรางวัลจากการจับกุม

**ลักษณะของงาน** หมายถึง การทำงานที่ก่อให้เกิดความปลอดภัย ความเหมาะสมด้านปริมาณงาน ระบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือในการทำงาน เป็นต้น

**โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ** หมายถึง การได้รับการเลื่อนยศ ตำแหน่ง เงินเดือนสูงขึ้นตามโอกาสและผลงาน การมีโอกาสดำเนินการขออบรมเพื่อหาความรู้ และเพิ่มเติมคุณวุฒิ

**นโยบายของหน่วยงาน** หมายถึง นโยบายฝ่ายงานสอบสวน การร่วมกำหนดนโยบายการทำงาน และนโยบายที่รับมอบหมายตรงกับความสามารถ และปฏิบัติตามคู่มือระเบียบ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนในระบบบังคับบัญชาของฝ่ายงานสอบสวน

**เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน** หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ธุรการทางคดี เจ้าหน้าที่บันทึกประจำวัน และเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ

**งานสอบสวน** หมายถึง งานในหน้าที่ตำรวจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทางคดีอาญา-จราจร โดยการรับคำร้องทุกข์ดำเนินคดีตลอดถึงดำเนินงานทางธุรการต่างๆที่เกี่ยวกับคดี

**ระดับตำแหน่ง** หมายถึง ระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1) พนักงานสอบสวน (สบ 1) เทียบเท่ารองสารวัตร 2) (สบ 2) เทียบเท่าสารวัตร 3) (สบ 3) เทียบเท่า รองผู้กำกับการ และ 4) ผู้บังคับหมู่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการหรือเสมียนงาน เจ้าหน้าที่

**ระดับรายได้** หมายถึง ระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1) 6,001 – 10,000 บาท 2) 10,001 – 15,000 บาท 3) 15,001 – 20,000 บาท และ 4) 20,001 บาท ขึ้นไป

**อายุราชการ** หมายถึง อายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) 1-5 ปี 2) 6-10 ปี 3) 11-15 ปี และ 4) 16 ปีขึ้นไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” เพื่อให้งานวิจัยเป็นไปตามหลักวิชาการและสอดคล้องตามหลักการและเหตุผล ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนประกอบตามประเด็นดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 2.5 แนวทางการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่
- 2.6 แนวทางการปฏิบัติงานด้านสอบสวนหรืออำนวยความยุติธรรม
- 2.7 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นพลังขับเคลื่อนจากภายในก่อให้เกิดการกระทำหรือไม่กระทำการ อันมีคุณลักษณะเป็นนามธรรม แล้วถ่ายทอดหรือปรากฏผลเป็นรูปธรรมได้ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความสัมฤทธิ์ผลในงานการใด ๆ เพื่อความเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจได้ชัดเจน จะขอนำเนื้อหาด้านความสำคัญ ความหมาย และประเภทของแรงจูงใจ ประกอบแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจไปตามลำดับดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ได้มีนักวิชาการทำการศึกษาและให้ความหมายของแรงจูงใจที่หลากหลาย พอนำผลงานแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของแรงจูงใจที่ใกล้เคียงสอดคล้องกันมากแล้วอ้างประกอบการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

สมัย เปลี่ยนเดชา กล่าวว่า “แรงจูงใจเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นได้ เป็นความรู้สึกที่ไม่อาจหยุดนิ่งได้ เป็นพลังอะไรก็ตามที่ทำให้มนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงของบางสิ่ง และทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เพื่อลบล้างสภาพการขาดหรือเพื่อทดแทนพลังบางอย่าง”<sup>1</sup>

ดำรง วัฒนา ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง “แรงขับและความพยายามที่จะทำให้เกิดความพอใจในความต้องการ (เป้าหมาย) ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคการบริหารแบบให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจ ทำให้พนักงานพอใจ”<sup>2</sup>

อรุณ รักธรรม ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง “ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมาย (goal) หรือรางวัล (reward) เป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ”<sup>3</sup>

โสภา ชูพิกุลชัย ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง “สิ่งที่มาเร้าหรือกระตุ้นให้ความต้องการของมนุษย์ได้รับความพอใจ จะมีผลให้พฤติกรรมของมนุษย์บรรลุเป้าหมายโดยปราศจากอันตรายหรือสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจไปได้”<sup>4</sup>

พรรณราย ทรัพย์ประภา ได้ให้ทัศนะว่า แรงจูงใจ หมายถึง “สถานะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางและเชื่อว่ามนุษย์หรือสัตว์ก็ตาม เมื่อตกอยู่ในภาวะที่ได้รับแรงจูงใจจะต้องมีความกระตือรือร้นและขวนขวายในการทำกิจกรรม หรือแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคล”<sup>5</sup>

<sup>1</sup>สมัย เปลี่ยนเดชา, “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานประถมศึกษาแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2537, หน้า 92.

<sup>2</sup>ดำรง วัฒนา, โครงการจัดการมหาบัณฑิต, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2545), หน้า 1.

<sup>3</sup>อรุณ รักธรรม, หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537), หน้า 275.

<sup>4</sup>โสภา ชูพิกุลชัย, ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : โอเคียนส โตร์, 2539), หน้า 120.

<sup>5</sup>พรรณราย ทรัพย์ประภา, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : โอเคียนส โตร์, 2539), หน้า 41.

จากเนื้อความแนวคิดของบุคคลหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปในที่นี้ได้ดีกว่า แรงจูงใจหมายถึง พลังหรือแรงขับจากความพึงพอใจ เช่น รางวัลหรือเป้าหมาย เป็นสิ่งกระตุ้นคนเราให้แสดงพฤติกรรมออกมา เป็นไปในทิศทางของจุดหมายที่ตนหรือองค์กรวางไว้

### 2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

เป็นสิ่ง ไม่อาจปฏิเสธการยอมรับได้ว่า แรงจูงใจเป็นหัวใจแห่งความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของภารกิจการทำงาน การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ภายใต้สถานการณ์เดียวกันนั้น มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถ มีสติปัญญา ตลอดจนจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่มีปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่ง คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังงานความสามารถในการทำงานมากน้อยแตกต่างกัน ไปด้วย แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ เพราะเป็นตัวการที่ทำให้เกิดพลังในพฤติกรรมของมนุษย์ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่เป็นสิ่งที่มิอิทธิพลกระตุ้นให้เกิด นอกจากนี้จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์เคลื่อนไหวและกระทำกิจกรรมต่างๆแล้ว ยังเป็นสิ่งชักนำให้มนุษย์ประพฤติปฏิบัติอย่างมีทิศทาง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใดก็ตาม ถ้าจะให้ได้ดีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อ โน้มน้ำวให้บุคคลใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่าส่วนประกอบของการทำงาน (Components of performance) นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือความสามารถ (Ability) ,สิ่งแวดล้อม (Environment) และการจูงใจ (Motivation) ถ้าพนักงานมีความสามารถ และได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมองค์กรและมีการจูงใจที่เพียงพอ เขาจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ดีได้ ถ้าหนึ่งของปัจจัยขาดไป การทำงานก็จะมีปัญหา อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลขาดความรู้ความสามารถแล้ว ผู้บริหารสามารถพัฒนาความสามารถของพวกเขาด้วยการฝึกอบรมและการสอนงาน และถ้าขาดสภาพแวดล้อมที่ดี ผู้บริหารก็สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ แต่ถ้าบุคคลมีปัญหาด้านแรงจูงใจจะเป็นความยุ่งยากในการแก้ปัญหาของผู้บริหารมากขึ้น เพราะพฤติกรรมบุคคลจะเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน และผู้บริหารอาจไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเหตุใดบุคคลไม่ถูกจูงใจ และจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างไร เหล่านี้จึงเป็นสิ่งท้าทายที่ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญของแรงจูงใจที่จะกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน<sup>6</sup>

<sup>6</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิริญกิตติ และ ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, การจัดการและพฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2550), หน้า 76.



ตามแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ เกี่ยวกับความสำคัญของแรงจูงใจข้างต้นนี้พอสรุปได้ว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าองค์กรต้องให้ความสำคัญและวิเคราะห์ให้ได้ในสภาพการณ์ขององค์กร และความรู้ความสามารถ ตลอดจนความต้องการของพนักงานเจ้าหน้าที่ หาวิธีส่งเสริมพนักงานให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลตามเป้าหมาย

### 2.1.3 ประเภทของแรงจูงใจ

แม้ว่าแรงจูงใจจะมีคุณลักษณะเป็นนามธรรม แต่ก็สามารถแยกประเภทได้ โดยจำแนกตามผลลัพธ์หรือการแสดงผลออกมาทางกายภาพของบุคคลว่าบ่งชี้ไปในทิศทางใด จากการวิเคราะห์แรงจูงใจตามแนวคิดของนักจิตวิทยาที่ให้ทัศนะหรือแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้มากมาย และเมื่อพิจารณาความรวมแล้วพอแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 2.1.3.1 ประเภทแรงจูงใจแบ่งตามที่มาของแรงจูงใจ

1) แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติหรือตามสัญชาตญาณที่เกิดขึ้นเองตั้งแต่แรกเกิด บางที่เรียกว่า แรงจูงใจไว้สำนึก มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตซึ่งเกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความเหน็ดเหนื่อย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น เมื่อเกิดความต้องการเหล่านี้แล้วก็จะทำให้เกิดภาวะขาดความสมดุลของร่างกายซึ่งจะเป็นผลให้เกิดแรงขับ เมื่อแรงขับลดลงร่างกายก็จะกลับเข้าสู่ภาวะความสมดุล

2) แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ในภายหลัง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การยอมรับ ชื่อเสียงเกียรติยศ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในชีวิต ฐานะทางสังคม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทางสังคมนั้นจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ตัวบุคคล กลุ่มบุคคล สถาบันต่างๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ตลอดจนศาสนาและการเมือง

#### 2.1.3.2 ประเภทแรงจูงใจแบ่งตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก

1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลเองที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรมว่ามีประโยชน์ และจะทำด้วยความเต็มใจเพื่อมุ่งหวังความสำเร็จในการทำกิจกรรม โดยไม่ต้องมีใครควบคุม ความสำเร็จในการทำกิจกรรมจะเป็นรางวัลภายในที่มีค่ามากกว่ารางวัลภายนอก เช่น ความอยากรู้อยากเห็น อยากร่เด่น อยากร่ดั่ง อยากร่ก้าวหน้า ความทะเยอทะยานของบุคคล เป็นต้น แรงจูงใจประเภทนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุดเพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้เป็นอย่างดี เป็นแรงจูงใจที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงมากที่สุดถึงแม้ว่าจะทำได้ยากกว่าวิธีอื่นก็ตาม

2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งอื่นที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล เช่น รางวัล คำชมเชย สิ่งล่อใจอื่นๆ เป็นต้น โดยไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นเลย แรงจูงใจภายนอก อาจเป็นแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายและมีทิศทางโดยกระบวนการใดๆ ก็ได้จากภายนอกตัวบุคคล เช่น การแข่งขันที่หวังชัยชนะและรางวัล การเสริมแรงจากการได้รับความพอใจ การลงโทษ เป็นต้น<sup>7</sup>

เกี่ยวกับประเภทของแรงจูงใจนี้ ก็ได้มีนักวิชาการได้ศึกษาและพยายามแบ่งแยกประเภทออกเป็นลักษณะต่างกันไป จึงยกมาอ้างประกอบดังต่อไปนี้

เรียม ศรีทอง ได้จำแนกสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจทางบวก ประกอบด้วย เงินทอง ความมั่นคงปลอดภัย การชมเชย การยอมรับนับถือ การแข่งขัน การได้รับรู้ผลงาน การมีส่วนร่วม สิ่งจูงใจทางบวกนี้เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

2. สิ่งจูงใจทางลบ ได้แก่ การบังคับ การขู่เข็ญและการลงโทษ ซึ่งสิ่งจูงใจทางลบนี้จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

นอกจากสิ่งจูงใจดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้ด้วยการบริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดีให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การยกย่องชมเชยผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น เอาใจใส่ดูแลความสนิทสนมแก่ผู้ได้บังคับบัญชา และต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ได้บังคับบัญชาด้วย

ดังนั้นสิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจึงประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการคือ

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนชมเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้พนักงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจนี้เป็นโอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

---

<sup>7</sup>สุรางค์ โคว์ตระกูล, จิตวิทยาศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 164 – 166.

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจที่อยู่ระหว่างความมีอำนาจมากที่สุดกับความท้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความตั้งใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิถีการทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างใด แรงจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความหิว คนเราต้องการอาหารเข้าสู่ร่างกายเพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต

1.2 ความกระหาย เมื่อร่างกายของคนขาดน้ำทำให้เรารู้สึกลำคอแห้งผาก เกิดความต้องการที่จะได้น้ำดื่ม

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่นและผู้ใหญ่อาจจะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้นตามลำดับ

1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม สิ่งมีชีวิตจะดำรงชีวิตอยู่ได้ก็ต้องอาศัยอุณหภูมิที่เหมาะสม อุณหภูมิในร่างกายที่ไม่สูงหรือต่ำจนเกินไป

1.5 การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด แรงขับชนิดนี้เกิดจากความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดเพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย

1.6 ความต้องการการพักผ่อน เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อยเนื่องจากการใช้พลังงานออกแรงในการทำงาน เราต้องการนอนหลับและพักผ่อน

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจน

1.8 ความต้องการขับถ่ายเป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย เป็นสิ่งจำเป็นเช่นเดียวกับอาหารและน้ำ

2. แรงจูงใจทางจิตใจและสังคม แรงจูงใจประเภทนี้ก่อนข้างจะสลับซับซ้อน เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้น ได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ แยกออกได้ดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคม ที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมและกลายมาเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกปฏิบัติได้

จากเนื้อความเกี่ยวกับประเภทของแรงจูงใจที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ประเภทของแรงจูงใจแยกออกได้เป็น 2 อย่าง คือ แรงจูงใจจากภายในหรือจิตใจ และแรงจูงใจที่เกิดจากภายนอกหรือด้านสรีระร่างกาย ซึ่งทั้งสองต่างมีส่วนกระตุ้นเสริมให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมของคน

#### 2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

เป็นผลจากการศึกษาวิเคราะห์ทางจิตวิทยาของนักคิด นักวิชาการเพื่อเป็นกรอบทางแนวคิด ใช้เป็นแนวทางการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์หรือการบริหารงาน เพราะแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลง ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้มาก มีผู้จำแนกประเภทของแรงจูงใจไว้หลายแบบ เช่น ถ้ามองตามเหตุผลเบื้องหลังของการแสดงพฤติกรรมจะแบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายในซึ่งหมายถึงการที่บุคคลมองเห็นคุณค่าของกิจกรรมที่ทำโดยความเต็มใจ โดยถือว่าการบรรลุผลสำเร็จในกิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่แล้วในตัว และแรงจูงใจภายนอกหมายถึง การกระทำกิจกรรมที่เกิดจากความมุ่งหวังผลจากสิ่งอื่นที่

---

<sup>๑</sup>ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2535), หน้า 185 .

อยู่นอกเหนือกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นเลย เพื่อเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผู้วิจัย ได้ค้นคว้าผลงานแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและหยิบยกมากล่าวอ้างประกอบการศึกษาดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ กล่าวว่่า “แรงแรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นก่อนที่จะได้ผลลัพธ์ออกมา ให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ การเกิดแรงจูงใจเกิดจากความต้องการทำให้เกิดแรงขับหรือจูงใจเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย”

เพื่อให้ไปถึงเป้าหมายการที่จะเกิดแรงจูงใจขึ้นในบุคคลประกอบด้ว้ยสิ่งสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ความต้องการ (Need) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อร่างกายเกิดความไม่สมดุล เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำ อาหาร ความต้องการทางเพศ หรือเมื่อไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนหรือหมู่คณะ
2. แรงขับหรือแรงกระตุ้น (Drive) เป็นพลังกระตุ้นที่เกิดขึ้นภายในร่างกายเพื่อระงับความต้องการ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำ ไปสู่เป้าหมาย สิ่งนี้ถือเป็นหัวใจของกระบวนการจูงใจ
3. เป้าหมาย (Goal) เป็นสิ่งที่มาสนองความต้องการและลดแรงขับลงอัน เป็นจุดสิ้นสุดของกระบวนการจูงใจ<sup>10</sup>

กิเซลลิ และ บราวน์ (Ghiselli and Brown) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจไว้ 5 ประการ โดย สมหมาย จันทรนวล ได้นำมากล่าวในงานศึกษาวิจัย โดยแยกเป็นรายชื่อ ดังนี้

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่างๆต้องอยู่ในสภาพที่ดี เหมาะสมต่อสภาพของผู้ปฏิบัติงาน ครูที่ปฏิบัติงานมานานควรได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง ได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่ดี ครูหรือผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. อายุของผู้ปฏิบัติงานทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุในกลุ่มอื่น
4. สิ่งจูงใจทางด้านรายได้ ทั้งรายได้ประจำ และ รายได้พิเศษเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

<sup>10</sup>เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2529), หน้า 20-21.

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับคนงาน รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ก็เป็นผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน<sup>11</sup>

การจูงใจมนุษย์นั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานสัมพันธ์เป็นกระบวนการคือ เมื่อมนุษย์มีความต้องการ ก็จะเกิดกระตุ้นหรือแรงขับในร่างกาย และจะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเพื่อให้ได้สิ่งล่อใจหรือสิ่งจูงใจ และสิ่งล่อใจหรือสิ่งจูงใจนับเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

อรรถัย ชื่นมณูย์ ได้กล่าวถึงลักษณะของแรงจูงใจไว้ว่า<sup>12</sup>

1. แรงจูงใจเกี่ยวข้องกับภาวะทางอินทรีย์ที่เปลี่ยนไป เช่น ความหิว กระจาย ต้องการ ขับถ่าย ความอยาก ความหงุดหงิด และความต้องการทางเพศ

2. แรงจูงใจเกี่ยวข้องกับนิสัย วัฒนธรรม และความเคยชิน

3. แรงจูงใจเกี่ยวกับภาวะทางอารมณ์ เช่น ความรัก ความกลัว และความโกรธ

4. แรงจูงใจเกี่ยวข้องกับเจตคติและค่านิยม

คารณี พานทองพาลุสุข และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ ได้กล่าวว่า “พฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีแรงจูงใจ จะมีลักษณะที่แตกต่างกับพฤติกรรมที่ไม่ได้มีแรงจูงใจ” ดังต่อไปนี้<sup>13</sup>

1. พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจจะมีลักษณะที่เรียกว่า Homeostatic คือ ร่างกายจะเกิดความตึงเครียดเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองบางอย่าง ดังนั้น ความตึงเครียดนี้จะขับอินทรีย์ให้เสาะหาทางบำบัดความต้องการนั้น

2. หากลักษณะของแรงจูงใจมีความหนักแน่นเข้มแข็งเท่าไร อินทรีย์จะมีความว่องไวในอันที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่จะสนองตอบแรงจูงใจมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

3. แรงจูงใจจำทำให้พฤติกรรมและประสบการณ์ของอินทรีย์เป็นไปในลักษณะที่มีทางเลือกให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

<sup>11</sup> สมหมาย จันทน์นวล, “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจของนักบิน กองบังคับการกองบินตำรวจ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2547, หน้า 98.

<sup>12</sup> อรรถัย ชื่นมณูย์, จิตวิทยาสังคมขั้นสูง, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2520), หน้า 81.

<sup>13</sup> คารณี พานทองพาลุสุข และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ, ทฤษฎีแรงจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530), หน้า 117.

4. พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะเป็นวงจร คือ จะเริ่มจากการมีแรงขับ หรือแรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ขึ้นเพื่อแสวงหาวิธีการลดแรงขับ จนในที่สุดก็จะไปถึงขั้นการบรรลุเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายของความต้องการ เมื่อสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่เกิดขึ้นได้สมใจ

นอกจากนี้ วินัย เพชรช่วย ซึ่งเป็นนักวิชาการด้านจิตวิทยา ยังได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการสร้างแรงจูงใจไว้ดังนี้

การจูงใจ คือการสร้างหรือการเกิดขึ้นของแรงจูงใจ แรงจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่กำหนดเป้าหมายและทิศทางให้แก่การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคล การศึกษาเรื่องการจูงใจคือการหาข้อสรุปทั่วไปหรือทฤษฎีเพื่อจะตอบว่า พฤติกรรมที่มีเป้าหมายและทิศทางนั้น “ทำไมจึงเกิดขึ้น” และ “เกิดขึ้นอย่างไร”

และผู้บริหารมักจะพูดถึงปัญหาของแรงจูงใจของพนักงานอยู่เสมอ ซึ่งมีหลายรูปแบบ ได้แก่ การขาดความพยายาม การขาดงาน ความเฉื่อยชา การไม่เต็มใจทำงานให้เสร็จตามระยะเวลา ซึ่งอาจสรุปว่า เป็นเพราะพนักงานขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน แต่พนักงานอาจสรุปว่าเป็นเพราะปัญหาเรื่องแรงจูงใจ คือเขาไม่ยอมใช้ความพยายามหรือความสามารถ ผู้บริหารต้องพยายามเข้าใจถึงพลังที่กระตุ้นพฤติกรรมของบุคคล ต้องรับผิดชอบการสร้างและการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่บุคคลจะถูกจูงใจให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น<sup>14</sup>

จากเนื้อความข้างต้นพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจภายในซึ่งหมายถึงการที่บุคคลมองเห็นคุณค่าของกิจกรรมที่ทำด้วยความเต็มใจ โดยถือว่าบรรลุผลสำเร็จในกิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่แล้วในตัว และแรงจูงใจภายนอกหมายถึง การกระทำกิจกรรมที่เกิดจากความมุ่งหวังผลจากสิ่งอื่นที่อยู่ นอกเหนือกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นเลย

## 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นแรงขับจากความรู้สึภายในของมนุษย์เราอันเกิดจากปัจจัยภายนอกมากระทบมนุษย์เราซึ่งเป็นสัตว์สังคมที่มีหลากหลายอารมณ์และส่วนใหญ่มีกิจกรรมร่วมกัน เช่นการทำงานในแต่ละยุคสมัยจะมีผู้พยายามเรียนรู้ ค้นหาสิ่งเร้าลับที่อยู่ภายในใจมนุษย์เรานี้ว่า ในกิจกรรมหนึ่งๆ นั้นมนุษย์เราต้องการสิ่งใดเป็นสิ่งล่อหรือสนองความต้องการ จึงเกิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและเสนอผลงานทางวิชาการ ซึ่งได้ศึกษาพบและนำมากล่าวอ้างดังนี้

<sup>14</sup>วินัย เพชรช่วย, “การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน”, 9 เมษายน 2549,

### 2.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจทางจิตและสังคมของบิชและเวอร์รอฟ (Birch and Veroff)

บิช และเวอร์รอฟ ได้แบ่งแรงจูงใจทางจิตและสังคมออกเป็น 7 ชนิดด้วยกัน ซึ่งเขาเชื่อว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละวัน ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

1. การรับรู้สิ่งล่อใจ (Sensory Incentives) การรับรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจ ก็จะพยายามแสวงหา ในขณะที่ถ้าบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจเขาจะหาทาง หลีกหนี ตัวอย่างเช่น กลิ่นน้ำหอมบางอย่าง บางคนอาจจะรู้สึกพึงพอใจ ในขณะที่บางคนอาจจะรับรู้ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ

2. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) โดยปกติแล้วแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเป็นผลเนื่องมาจากความต้องการลดแรงขับตามความต้องการทางชีวภาพ เพื่อให้ร่างกายเกิดภาวะสมดุล ซึ่งถ้าบุคคลได้รับการสนองทางชีวภาพแล้วภาวะของบุคคลก็ควรจะสมดุลขึ้น แต่ทว่ากลับมีแรงจูงใจอีกประเภทหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะสำรวจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว แม้ว่าสิ่งเหล่านั้นจะไม่ได้สนองตอบต่อร่างกายก็ตาม ความอยากรู้อยากเห็นเป็นแรงจูงใจทำให้คนเราไปสู่ออกนอก

3. ใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ดูเหมือนว่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างมากในสังคมที่มีการแข่งขันกันสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม การที่เคยมีโอกาสประสบความสำเร็จก็มักจะมีโอกาสประสบผลสำเร็จอีก ในขณะที่คนที่มีความคับข้องใจ ก็จะมีผลต่อความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จอันอาจนำไปสู่ความล้มเหลวได้ ซึ่งอาจทำให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลนั้นต่ำลง คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้นมักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยจะยอมผู้อื่น เป็นตัวของตัวเอง สามารถสร้างเป้าหมายได้ใกล้เคียงความเป็นจริง และเป็นบุคคลที่มักจะถูกผู้ปกครองตั้งความหวังไว้สูง

4. การต้องการความเป็นพวก (Need for Affiliation) เมื่อบุคคลเกิดตกอยู่ในสภาวะของความวิตกกังวลอันเนื่องมาจากสภาวะในปัจจุบันหรือเกิดจากความล้มเหลว ก็จะทำให้บุคคลต้องการที่อยู่ใกล้กับคนอื่น เป็นลักษณะ ของความต้องการการเป็นพวก ผู้ที่มีความต้องการความเป็นพวกสูงมักจะเป็นบุคคลที่กลัวการถูกทอดทิ้งและถูกปฏิเสธ อีกทั้งพยายามที่จะแสดงความรักต่อผู้อื่น เพื่อเป็นการโน้มน้าวให้ผู้อื่นรักตนอีกด้วย

5. ความก้าวร้าว (Aggressive) บุคคลจะมีความต้องการแตกต่างกันในการแสดงออกซึ่งความก้าวร้าวตั้งแต่แรกเกิด เด็กบางคนเกิดมาพร้อมกับการแสดงออกที่รุนแรง ขณะที่เด็กบางคนเกิดมาพร้อมกับแสดงอาการเฉื่อยชา เป้าหมายของแรงจูงใจของความก้าวร้าวนั้นคือการทำให้ผู้อื่นเกิดความเจ็บปวด ซึ่งอาจจะเป็นการก่อให้เกิดความเจ็บปวดทางด้านร่างกายหรือจิตใจ หรือทั้งสองอย่างร่วมกันก็ได้ พบว่าบ่อยครั้งความคับข้องใจเป็นสาเหตุหนึ่งของความก้าวร้าว



6. ความต้องการมีอำนาจ (Need of Power) ความต้องการมีอำนาจนั้นเป็นความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่นหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ได้ควบคุม ความต้องการมีอำนาจนั้นอาจเกี่ยวข้องกับภารกิจที่ได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้อื่น ทั้งในทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลอื่นด้วย ความต้องการมีอำนาจนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

7. ความต้องการความเป็นอิสระ (Need for Independence) บุคคลมักจะเกิดความขัดแย้งระหว่างการเป็นตัวของตัวของตัวเองกับการที่ต้องพึ่งพากับผู้อื่น ซึ่งความขัดแย้งนั้นอาจเกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง ครู หรือนายจ้าง ผู้ที่ขึ้นอยู่กับผู้อื่นมักจะพอใจในสถานะที่ตนเองเป็นอยู่ ไม่ชอบสิ่งท้าทาย มีแรงจูงใจของความอยากรู้อยากเห็นต่ำ ในขณะที่ผู้ที่มีความต้องการความเป็นอิสระมักจะพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองมักจะไม่ต้องขอความช่วยเหลือหรือข้อเสนอแนะ นอกจากนี้ผู้ที่ต้องการความเป็นอิสระมักจะไม่ยอมรับแรงกดดันของกลุ่ม

## 2.2.2 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคเคลแลนด์ มีความเชื่อว่าความต้องการของคนเป็นผลมาจากการเรียนรู้มากกว่าอย่างอื่น ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้จึงมีอิทธิพลจูงใจให้คนแสดงหรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเขา ความต้องการในชีวิตของแต่ละคนจะแตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างในสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมนั้น ที่ทำงาน ตลอดจนประเพณี วัฒนธรรม กล่าวไว้ดังนี้<sup>15</sup>

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (The Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา คุณลักษณะของคนที่มีความต้องการประสบความสำเร็จได้แก่

1.1 เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรับภาระหรือความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ไม่ชอบเกี่ยงงาน จะค้นหาว่าปัญหาจะถูกแก้ไขได้โดยวิธีใด หรืออย่างไร

1.2 เป็นคนที่ตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าปกติ และชอบเสี่ยงกับเป้าหมายนั้น

1.3 เป็นคนที่ต้องการให้ผู้อื่นประเมินหรือบอกสิ่งที่เขาทำว่าเป็นอย่างไร

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (The Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธภาพอันอบอุ่นเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการมิตรสัมพันธ์สูงมีลักษณะ ดังนี้

<sup>15</sup> สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม, (พิมพ์ลักษณะ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536), หน้า 41.

2.1 เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการยอมรับและให้ความเชื่อมั่นหรือให้กำลังใจ

2.2 เป็นคนที่มีแนวโน้มที่จะปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นตามความปรารถนาและบรรทัดฐานของผู้อื่นได้

2.3 เป็นคนที่มีความใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่นอย่างจริงจัง

3. ความต้องการอำนาจ (The Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลและครอบงำผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงมีลักษณะ ดังนี้

3.1 มีความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลต่อผู้อื่น โดยตรง

3.2 มีความปรารถนาที่จะมีกิจกรรมในการควบคุมเหนือผู้อื่น

3.3 มีความสนใจในการรักษาสัมพันธภาพในการเป็นผู้นำ ผู้ตาม

### 2.2.3 ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg)

เฮอริชเบอร์ก ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยแรงจูงใจ โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)<sup>16</sup>

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นตัวประกอบที่จะช่วยสร้างให้เกิดแรงจูงใจหรือเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยนี้ถือได้ว่าเป็นเครื่องก่อให้เกิดแรงจูงใจจากภายในที่จะช่วยให้มุ่งไปยังการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีขึ้น องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น ได้แก่

1.1 โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ เมื่อทำได้สำเร็จก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจ และเป็นการกระตุ้นที่จะทำงานอย่างอื่นต่อไป องค์ประกอบนี้มีบทบาทในการสร้างแรงจูงใจได้อย่างมาก

1.2 การได้รับการยอมรับนับถืออันเนื่องมาจากการทำงาน เช่น เป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถเป็นพิเศษได้สำเร็จ

1.3 ลักษณะของงานเหมาะสมต่อความสามารถ น่าสนใจ มีลักษณะท้าทายความสามารถที่จะทำให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ หรือเป็นงานประเภทประจำที่บางที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายจำเจ

1.4 ความรับผิดชอบ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีการควบคุมน้อยที่สุด เพราะความเชื่อในความสามารถหรือเกิดขึ้นจากการที่ได้รับหน้าที่เป็นผู้นำผู้ปฏิบัติงานอื่น

1.5 มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง เป็นการกระตุ้นให้คนพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ หรือเพิ่มสมรรถภาพของตัวเองเพื่อความสำเร็จในงาน

<sup>16</sup>วิเชียร วิทยอุดม, ภาวะผู้นำ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟีดส์และไซเท็กซ์ จำกัด, 2548), หน้า 107 – 108.

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance หรือ Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่หากขาดไปก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ถึงหากมีปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่แน่ว่าจะเป็นตัวที่จะสร้างแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง ปัจจัยเหล่านี้ คือ

2.1 นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะนโยบายเกี่ยวกับการ บริหารบุคลากร ซึ่งย่อมจะเป็นเครื่องมือก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี หรือ ความรู้สึกอึดอัดใจในการทำงาน

2.2 สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงานและวิธีควบคุมงาน บางทีงานเป็นสิ่งที่ถูกกับนิสัยหรือความสามารถ แต่การปฏิบัติของหัวหน้าหน่วยงานทำให้เกิดความไม่พอใจต่อตัวบุคคลแล้วกลายเป็นความ ไม่พอใจต่องานนั้นเป็นส่วนรวม

2.3 สภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน เช่น ความสะดวกในการทำงานก็จะทำให้งานเดินไปด้วยความราบรื่น แต่ถ้าต้องมีหลายขั้นตอนที่ไม่ชอบความจำเจก็จะเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานเหมือนกัน สถานที่ทำงานก็มีส่วนช่วยให้เกิดความรู้สึกต่องานได้ เช่น ที่ทำงานมีบริเวณที่คับแคบแทบจะไม่มีทางเดิน ความรู้สึกไม่โปร่งใส ก็จะทำงานก็เกิดขึ้นได้ง่าย แต่ในบางกรณีที่งานนั้นจะต้องมีการติดต่อกันอย่างใกล้ชิด หากที่ทำงานห่างกันเกินไป ความเบื่อหน่ายที่จะต้องเดินทางก็เกิดขึ้น แล้วกลายเป็นความเบื่องาน

2.4 เงินเดือนและรายได้ เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะช่วยธำรงรักษาคคนให้อยู่กับองค์กร แต่ไม่มีส่วนช่วยมากนักต่อการสร้างแรงจูงใจ ถึงแม้เงินเดือนจะสูงกว่าที่อื่น แต่เมื่อเวลาผ่านไป ความรู้สึกที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าที่อื่นก็จะกลายเป็นของธรรมดาไป ถ้าไม่มีปัจจัยอื่นมาช่วยเสริมเงินเดือนที่ว่าสูงนั้นก็สร้างแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในงานนั้น ไม่ได้เท่าที่ควร

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน ถ้ามีความสัมพันธ์ในทางที่ดี มีความกลมเกลียวกันดีก็จะมีแรงจูงใจที่จะทำงานดีขึ้น ถ้าเกิดความ ไม่ลงรอยกันที่ทำงานก็จะกลายเป็นที่น่าเบื่อ แรงจูงใจในการทำงานก็ย่อมจะลดลง และหากการแตกแยกมีมากจนเป็นเสมือนศัตรูกัน ความตั้งใจในการทำงานก็ลดลง เพราะต้องคอยระแวงบรรดาเพื่อนร่วมงาน กำลังงานที่น่าจะใช้การทำงานกลับถูกบั่นทอนให้ลดลงไปด้วยปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน

2.6 ชีวิตส่วนตัว เรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวนั้นน่าจะแยกจากกัน แต่ก็แทบจะเป็นไปไม่ได้ที่คนที่มีความไม่สบายใจส่วนตัวจะไม่นำความไม่สบายใจนั้นมาสู่ที่ทำงานด้วย ผลที่ได้ก็คือ การขาดความกระตือรือร้น และขาดความตั้งใจที่จะทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาขัดแย้งทางบ้าน ก้ออดไม่ได้ที่จะมาปล่อยอารมณ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเห็นการทำงานกับบุคคลเหล่านั้นเป็นของน่าเบื่อ

2.7 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าเป็นไปในทางดีความร่วมมือกันทำงานก็เกิดขึ้น ถ้าเป็นไปในทางตรงข้ามก็จะก่อให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงาน แต่ผลนั้นมักจะ

เกิดขึ้นแก่ผู้น้อยมากกว่าผู้ใหญ่ เพราะผู้ใหญ่มีอำนาจสูงกว่าอยู่ในมือแล้ว ความไม่พอใจต่อการทำงานก็ย่อมจะน้อยกว่าผู้น้อย ซึ่งมักจะต้องยอมผู้ใหญ่อยู่เป็นทุนเดิม

2.8 สถานภาพในหน่วยงาน เช่น ตำแหน่งหน้าที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือความภูมิใจอันก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ตัวอย่างจะเห็นได้จากกราฟได้เป็นหัวหน้างานถึงจะมีความรับผิดชอบสูงขึ้นแม้เงินเดือนจะไม่สูงขึ้นตามส่วนของความรับผิดชอบแต่คนก็มักจะพอใจอย่างน้อยก็มิอำนาจเหนือคนอื่นในหน่วยงาน ทั้งนี้อาจจะเป็นไปตามคำพังเพยที่ว่า “เป็นหัวหน้าขี้ดีกว่าเป็นหางราชสีห์”

2.9 ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและพึงพอใจที่จะทำงาน เป็นความรู้สึกที่จะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานให้ดีขึ้น เพราะมีพื้นฐานที่น่าไว้วางใจเป็นเครื่องรองรับ ขจัดความหวาดกลัวที่จะคิดริเริ่มใหม่ๆขึ้นมา ก่อให้เกิดความสุขที่ได้ทำงาน ดังนั้นจึงเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ก้าวหน้าต่อไป

จากเนื้อความข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้จึงมีอิทธิพลจูงใจให้คนแสดงหรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเขา ความต้องการในชีวิตของแต่ละคนจะแตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างในสิ่งแวดล้อมทั้งครอบครัว ที่ทำงาน ตลอดจนประเพณีวัฒนธรรม

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

มนุษย์เราทุกคนย่อมมีความต้องการตามเจตคติของตน ซึ่งอาจเหมือนกันและแตกต่างกันไป แต่ก็มีความต้องการพื้นฐานที่เหมือนหรือคล้ายกัน นอกเหนือจากนั้นอาจแตกต่างกันตามลักษณะนิสัย บุคลิกในแต่ละคน โดยเรื่องนี้มีนักวิชาการที่กล่าวเกี่ยวกับความต้องการและหยิบยกแนวคิดและทฤษฎีมาอ้างอิง โดยแบ่งแยกได้ดังนี้

#### 2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

สุจิตรา พรหมนุชาธิป ให้ความหมายของความต้องการว่า “ความจำเป็นของมนุษย์ในการปรับตนเอง เพื่อความอยู่รอดอย่างมีความสุขในสังคม ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายหรือความต้องการปฐมภูมิ (Physiological หรือ primary Needs)
2. ความต้องการทางจิตวิทยาหรือความขัดแย้งทางทุติยภูมิ (Psychological หรือ Secondary Need)<sup>17</sup>

<sup>17</sup>สุจิตรา พรหมนุชาธิป, มนุษย์สัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2549), หน้า 22.

เออร์เนส และ อิดเจน กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ”<sup>18</sup>

พอสรุปความหมายของความต้องการจากแนวคิด ความเห็นของนักวิชาการดังกล่าวได้ว่า ความต้องการ คือ แรงผลักดันให้กระทำหรือไม่กระทำการใด เป้าประสงค์เพื่อนำมาซึ่งความสุขทางกายหรือใจของบุคคล

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจไว้ สรุปว่ามีดังนี้<sup>19</sup>

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการความสัมฤทธิ์ผล (Achievement) ในชีวิตและการงาน บุคคลที่มีความต้องการความสัมฤทธิ์ผลระดับสูงอาจจะเป็นคนประเภทกล้าเสี่ยง ต้องการเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม รับผิดชอบต่อการแก้ปัญหา คนเหล่านี้มักจะสามารถใน การวางแผนงาน เป็นอย่างดี เป็นบุคคลที่เรามักจะเรียกกันว่า มีไฟแรง ต้องการแลเห็นความสามารถของตนเองบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ ถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงหากผู้บริหารมี คนเช่นนี้อยู่ได้การบังคับบัญชาที่ควรพยายามใช้ประโยชน์จากไฟที่มีอยู่ในตัวเขาให้มากที่สุด ด้วยการจัดหาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการทำงาน และมอบงานที่มีลักษณะท้าทายให้แก่เขา แต่สิ่งที่ควร จะต้องระวังก็คือลำพังการมีไฟนั้นหากนำไปใช้ผิดทางก็อาจจะเป็นอันตรายต่อตนเองและ หน่วยงานอย่างคาดไม่ถึง ผู้บริหารจึงต้องคอยดูแลให้คำแนะนำในรูปของการให้ความสนใจงานที่ เขาทำ ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการไม่ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างผิดทางแล้ว ยังเป็นการแสดงความ ขอมรับและการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของเขา อันจะทำให้เขามีกำลังใจที่จะทำงานให้ก้าวหน้า ยิ่งขึ้น

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการอำนาจ (Power) เป็นการใช้ปฏิบัติงานแสดง ออกถึง ความต้องการที่จะควบคุมและมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ความต้องการอำนาจนี้อาจจะมองไปในรูปที่ว่าเป็นความต้องการที่จะอยู่ในภาวะความเป็นผู้นำ บุคคลเหล่านี้จะแสดงความเป็นหัวหน้าคน กล้าที่จะเสนอแนวคิดและวิธีการปฏิบัติตามแนวคิดเหล่านั้น และพยายามกระตุ้นให้ผู้อื่นกระทำตาม ข้อเสนอของตน บุคคลเหล่านี้ต้องยอมรับว่ามีแรงกระตุ้นภายในตัวเองอยู่ในระดับสูง หากผู้บริหาร

<sup>18</sup>วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลสมัย, 2537), หน้า 12.

<sup>19</sup>บุญมัน ธนาสุภวัฒน์, จิตวิทยาองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเอส พรินท์ติ้ง เฮาส์, 2537), หน้า 150 – 157.

มีคนลักษณะนี้อยู่ในบังคับบัญชาที่ควรที่จะปฏิบัติเช่นเดียวกับผู้ที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน ซึ่งตามความเป็นจริงก็ยากที่จะแยกคนที่มึนลักษณะทั้งสองนี้ออกจากกันได้อย่างชัดเจน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องหาโอกาสส่งเสริมและให้ความเป็นผู้นำของเขาให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การเสนอจุดหมายขององค์กรอย่างแจ่มชัด เพื่อว่าการนำของเขาจะ "ได้" ไม่เป็นไปในทางที่ขัดแย้งกับจุดหมายขององค์กร สิ่งที่น่าเสียดายก็คือ ผู้บริหารบางคนและเห็นคนมีลักษณะเช่นนี้ว่าจะกลายมาเป็นคู่แข่งในอนาคต จึงพยายามกดความเป็นผู้นำหรือความคิดริเริ่มของคนเหล่านี้ไว้ อันเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นศัตรูให้เกิดขึ้น แทนที่จะใช้นโยบายทำศัตรูให้เป็นมิตรและเป็นมิตรที่จงรักภักดีเพราะความสำนึกในความช่วยเหลือที่ผู้บริหารมีต่อตัวเขาตลอดมา จริงอยู่อาจมีคนหวังจะขึ้นมาเป็นคู่แข่งหากเขามีความทะเยอทะยานอันไม่มีขอบเขต แต่ผู้บริหารซึ่งเชื่อได้ว่ามีประสบการณ์ที่ได้สะสมมานานและมีพื้นฐานแน่นกว่าจะสามารถใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อป้องกันการหักหลังได้หรือหากผู้บริหารแน่ใจว่าภาวะความเป็นผู้นำของเขาสูงกว่ามาก ก็ควรจะปล่อยให้การดำเนินงานขององค์กรอยู่ภายใต้การนำของผู้ที่มีฝีมือจริงๆ

3. แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy) ความคิดนี้เชื่อว่าเมื่อคนมีความหวังว่าสามารถบรรลุถึงตำแหน่งสูงขึ้นในองค์กรนั้น หรือรางวัลที่พึงได้รับจากการทำงานนั้น กล่าวคือ เมื่อมองเห็นจุดหมายที่อาจจะดำเนินไปให้ถึงได้ แรงจูงใจที่จะผลักดันให้เกิดการทุ่มเทให้แก่งานก็เกิดขึ้นตามโอกาสที่จะเป็นไปได้ ความคาดหวังในการเลื่อนฐานะตัวเองให้สูงขึ้นจะมี 4 ลักษณะ คือ

1) เมื่อมีความหวัง ก็เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยใช้ความพยายามที่แน่ใจว่าจะทำให้งานนั้นสำเร็จตามที่คาดหมายไว้

2) ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากงานที่ได้ใช้ความมานะพยายามทำไปตามที่ได้รับมอบหมายเมื่อได้รับผลตอบแทนอย่างชัดเจน แรงกระตุ้นก็จะมีสูงขึ้น ความมั่นใจจะเพิ่มขึ้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานแน่ใจว่าผู้ที่สั่งงานมีอำนาจพอที่จะให้ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นได้

3) ผลงานที่เป็นไปตามความปรารถนา เป็นส่วนที่ทำให้เขาบรรลุถึงความต้องการที่มีอยู่ลึก ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุดนั้นเป็นเครื่องมือหรือหนทางที่จะนำไปสู่ความต้องการที่ฝังลึกอยู่ ซึ่งอาจจะเป็นชื่อเสียงเกียรติคุณมากกว่าตัวเงิน

4) พลังความพึงพอใจ เป็นความต้องการภายในตัวคนที่มีความภาคภูมิใจต่อผลงานที่ทำสำเร็จหรือในรูปของวัตถุซึ่งก็อาจจะเงินเดือนที่ได้รับสูงขึ้น ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับค่าของสิ่งตอบแทนที่จะพึงได้ สิ่งทีพอจะเป็นตัวอย่างได้ก็คือ มีข้าราชการบางคนที่ยากจะได้รับเงินเดือนสูงๆมากกว่าที่จะได้รับพระราชทานสายสะพาย ส่วนนักธุรกิจอาจจะยอมเสียเงินเป็นสิบล้านเพื่อการสาธารณสุขอันจะเป็นทางได้มาซึ่งสายสะพาย ซึ่งเป็นเครื่องแสดงศักดิ์ศรีในสังคม

ความคาดหวังย่อมเป็นพลังที่จะจูงใจคนให้พยายามทำการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุความสมหวัง เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องพยายามสร้างโอกาสให้คนบรรลุถึงความคาดหวังให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติก็อาจจะต้องมีปัญหาอยู่บ้างเพราะธรรมชาติของงานแต่ละอย่างนั้นย่อมแตกต่างกันในรายละเอียด และในตัวบุคคลเองขีดความสามารถก็ย่อมจะแตกต่างกัน ผลงานที่ออกมาเท่า ๆ กัน บางคนอาจจะต้องใช้ความพยายามอย่างมาก ในขณะที่อีกคนหนึ่งมีพื้นฐานทางด้านต่างๆดีกว่า เช่น พื้นฐานทางสังคมทำให้การทำงานสำเร็จได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก ในกรณีเช่นนี้หากพูดถึงผลประโยชน์ขององค์กร คนทั้งสองก็อาจจะได้รับรางวัลในความสำเร็จเท่า ๆ กัน แต่เมื่อพิจารณาถึงความพยายามที่ได้แสดงออกก็คงจะต้องพิจารณาได้อีกแง่หนึ่ง อาจเป็นไปได้ที่คนใช้ความพยายามสูงกว่าน่าจะมีโอกาสที่จะทำประโยชน์ได้มากขึ้นในอนาคต การพิจารณาของผู้บริหารจึงต้องกระทำด้วยความรอบคอบและการมองการณ์ไกลโดยอาศัยพื้นฐานของบุคคลเหล่านั้นเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาตอบสนองความคาดหวังของคนเหล่านั้นด้วย

เมื่อพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังก็อาจจะเห็นความเกี่ยวพันดังนี้คือ ผู้ปฏิบัติจะเข้าใจว่าความพยายามทำงานจะนำไปสู่รางวัลในรูปแบบหนึ่ง เช่น การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งก็มักจะตามมาด้วยเงินที่ได้เพิ่มขึ้น อันย่อมจะเห็นได้การกระทำที่ปรากฏอยู่เพื่อที่จะให้บรรลุถึงการกระทำ อันพึงปรารถนาทั้งที่อยู่ภายใน เช่น ความพึงพอใจในความสำเร็จ และที่อยู่ภายนอก เช่น ได้รับผลตอบแทนทางด้านวัตถุเพิ่มขึ้น เมื่อความคาดหวังบรรลุถึงจุดหมายก็จะทำให้คนเหล่านั้นนำสิ่งที่ได้รับกลับมาพิจารณาว่าสิ่งที่ได้รับนั้นมีคุณค่าตามที่พึงปรารถนาเพียงใด สมใจหรือไม่แล้วก็จะเลือกสิ่งทำให้เกิดความสำเร็จที่พึงพอใจในการทำงาน อันอาจจะเกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานขององค์กรประกอบด้วยคุณสมบัติหรือความสามารถที่มีหรือพยายามสร้างขึ้น ร่วมกับวิธีการจูงใจคนของผู้บริหารในองค์กรนั้น

4. แนวความคิดเกี่ยวกับความเสมอภาค (Equality) แนวคิดนี้มีว่าผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อว่าเขาได้รับการปฏิบัติจากฝ่ายบริหารอย่างเท่าเทียมกับคนอื่นที่อยู่ในภาวะเดียวกันเพียงใด การเปรียบเทียบนี้มักจะอยู่ใน 2 ประเด็นคือ

4.1 เปรียบเทียบคุณสมบัติของตนเองกับผู้ร่วมงานอื่นในด้านต่างๆ เช่น ระดับการศึกษา หรือการฝึกอบรม ประสบการณ์ในการทำงาน ความตั้งใจและความขยันขันแข็งในการทำงาน ทักษะในการทำงาน ความเฉลียวฉลาด เป็นต้น ซึ่งอาจจะเรียกว่าเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) คุณสมบัตินี้เหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานคาดความหมายว่าเขาควรจะได้รับผลตอบแทนจากการทำงานเพียงไร เช่น คนที่จบปริญญาตรีก็มักจะคิดว่าตัวเองน่าจะได้รับผลตอบแทนสูงกว่าคนที่ไม่จบปริญญาตรีในเมื่องานนั้นอยู่ในลักษณะเดียวกัน

4.2 เปรียบเทียบผลที่ได้รับหรือค่าตอบแทนจากงานที่ได้กระทำไป โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานที่คล้ายคลึงกัน ในองค์กรนั้น การเปรียบเทียบนี้อาจจะกระทำในเรื่องผลตอบแทน ประโยชน์เกื้อกูล โบนัส สภาพของที่ทำงาน ตำแหน่งงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้อาจเรียกได้ว่าเป็นผลที่ได้ (Outcomes) ผู้ปฏิบัติงานมักจะอดไม่ได้ที่จะเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้าของตัวเอง และผลที่ได้กับปัจจัยนำเข้าและผลที่ได้ของคนอื่น หากว่าอัตราส่วนทั้งสองมีค่าเท่ากัน ผู้ปฏิบัติงานก็ถือว่ามีความเสมอภาคกันอัตราส่วน ดังกล่าวอาจเขียนได้ดังนี้

$$\frac{\text{ผลที่ได้ของตนเอง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของตนเอง}} = \frac{\text{ผลที่ได้ของผู้อื่น}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของผู้อื่น}}$$

เมื่อพิจารณาตัวเอง หากผลที่ได้มีค่ามากกว่าปัจจัยนำเข้าของตนเอง (อัตราส่วนมีค่ามากกว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ เพราะคิดว่าไม่เป็นธรรมที่ต้องทำงานมากแต่ได้รับผลตอบแทนน้อย แต่ถ้าผลที่ได้มีค่าน้อยกว่าปัจจัยนำเข้า (อัตราส่วนมีค่าน้อยกว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานที่มีจิตสำนึกก็อาจจะเกิดความละอายที่ได้ผลตอบแทนมากกว่างานที่ได้ทำลงไป และอาจจะเพิ่มความพยายามให้ผลงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หากเขาเป็นผู้รู้จักรับผิดชอบ อย่างไรก็ตาม คนเราก็มักจะมีเหตุผลที่จะอ้างได้อยู่เสมอว่าไม่เป็นการผิดเพราะมีองค์ประกอบอื่นๆที่ทำให้ควรจะได้รับผลตอบแทนมากกว่างานที่ได้ปฏิบัติลงไป เช่น ถึงแม้จะทำงานน้อยแต่ต้องรับผิดชอบสูง หรืองานที่ตนทำนั้นมีความซับซ้อนและต้องใช้ความรอบรู้มากกว่า

ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องพยายามไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในการทำงาน แต่การที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมองสิ่งต่าง ๆ ให้รอบคอบนั้นเป็นของยาก จึงเป็นภาระของผู้บริหารที่จะต้องหามาตรการให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงผลงานของคนอื่น เพื่อลดความคิดที่ว่าการบริหารงานขององค์กรนั้นไม่มีความเสมอภาค ทั้งนี้รวมถึงการให้ทราบถึงมาตรฐานการทำงานและความรับผิดชอบของแผนกงานอื่น ๆ ด้วย และผู้บริหารเองก็ต้องใช้มาตรฐานที่แน่นอนและชัดเจนในการประเมินผล อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปแล้วการประเมินข้อได้เปรียบเสียเปรียบนั้น ผู้ปฏิบัติงานมักจะมองในแง่เปรียบเทียบมากกว่าในแง่ผลงานจริง ๆ ดังนั้น การเพิ่มผลตอบแทนแม้จะไม่มากนักให้แก่ผู้ทำงานดี มีส่วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง

5. แนวความคิดว่าด้วยการเสริมแรง (Reinforcement) แนวคิดนี้มีว่าเมื่อคนได้รับผลดีหรือความพึงพอใจจากการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เขาก็ย่อมมีแรงจูงใจที่จะทำเช่นนั้นอีก เมื่อมีสภาพการณ์คล้ายคลึงกันหรือสภาวะแห่งสภาพการณ์ที่เคยได้รับผลที่น่าพอใจในมาแล้วกับสภาวะที่เขาพิจารณาแล้วว่าเป็นอย่างเดียวกัน ในทางตรงกันข้ามหากได้รับผลที่ไม่น่าพึงพอใจก็จะเกิดแรงจูงใจ



ทางลบที่จะหลีกเลี่ยงการกระทำเช่นนั้น หรืออาจเป็นไปได้ว่าจะหาทางปรับปรุงตัวเองเพื่อปฏิบัติ ให้ได้รับความพึงพอใจตามที่คาดหวังไว้

ในกรณีนี้ผู้บริหารมีทางเลือกกระทำอยู่ 4 ทางคือ

1. การเสริมแรงทางบวก ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือให้การตอบแทน (ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือชื่อเสียง) ซึ่งถือว่าเป็นผลสืบเนื่องที่เกิดจากการปฏิบัติอย่างได้ผลของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอาจมีวิธีในการปฏิบัติได้หลายแนวทาง เช่น เมื่อข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายก็มีการพาไปทัศนศึกษาดูงาน ซึ่งนับได้ว่าเป็นรางวัลรูปหนึ่งที่ตอบสนองความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง

2. การเสริมทางลบ เป็นการสร้างความไม่สบายใจหรือการเสียผลประโยชน์อันเป็นผลมาจากการกระทำไม่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานต้องพยายามปรับตัวให้ดีขึ้น หรือเพิ่มกำลังงานให้สูงขึ้นสำหรับงานนั้น ในกรณีร้านค้าปลีกอาจจะถูกตัดโควต้าสินค้า หรือแม้เพียงการแสดงสถิติเปรียบเทียบกับเป็นที่ปรากฏแก่สาขาทั่วไปก็ตาม

3. การทำให้อ่อนกำลัง เมื่อผู้บริหารเห็นว่าปัจจัยใดเป็นต้นเหตุให้เกิดความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ก็จะพยายามหาทางให้ปัจจัยนั้นลดบทบาทลง คือเมื่อทำดีไม่ได้ก็อย่าทำดีกว่า ในกรณีนี้ผู้บริหารควรพิจารณาให้แน่ชัดว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพนั้นคืออะไร ทั้งนี้เพราะอาจจะเกิดจากความผิดพลาดในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารขององค์กรนั่นเองก็ได้

4. การลงโทษเป็นการเสริมแรงทางลบเช่นเดียวกับข้อ 2 แต่มีการกำหนดโทษเพิ่มขึ้น เช่น อาจจะถูกลดเงินเดือนหากผลงานไม่ดีขึ้น ถึงแม้ว่าจะใช้มาตรการต่างๆ เข้าช่วยแล้วก็ตาม และหากพิจารณาได้ว่าผลจากการปฏิบัติงานนั้นก่อให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงต่อหน่วยงานก็จำเป็นต้องลงโทษในระดับรุนแรง เช่น การไล่ออกจากงาน และอาจจะมีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญาดำเนินมา

จากเนื้อความพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นแรงขับจากความรู้สึกภายในของมนุษย์เราอันเกิดจากปัจจัยภายนอกมากระทบ มนุษย์เราซึ่งเป็นสัตว์สังคมที่มีหลากหลายอารมณ์และส่วนใหญ่มีกิจกรรมร่วมกัน เช่นการทำงาน ในแต่ละยุคสมัยจะมีผู้พยายามเรียนรู้ ค้นหาสิ่งเร้าที่อยู่ที่ภายในใจมนุษย์เรานั้นว่าในกิจกรรมหนึ่ง ๆ นั้นมนุษย์เราต้องการสิ่งใดเป็นสิ่งที่ล่อหรือสนองความต้องการ

### 2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

มนุษย์เรานักทุกคนย่อมมีความต้องการตามเจตคติของตน ซึ่งอาจเหมือนกันและแตกต่างกันไป แต่ก็มีความต้องการพื้นฐานที่เหมือนหรือคล้ายกัน นอกเหนือจากนั้นอาจแตกต่างกันตาม

ลักษณะนิสัย บุคลิกในแต่ละคน โดยเรื่องนี้มีนักวิชาการที่กล่าวเกี่ยวกับความต้องการและหิบบกแนวคิดและทฤษฎีมาอ้างอิง โดยแบ่งแยกได้ดังนี้

**Abraham Maslow** นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งให้ความสนใจในความต้องการ ได้เสนอทฤษฎีแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับชั้น คือ

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดมิได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security and Safety Needs) หมายถึง ความมั่นคง ความปลอดภัย ทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การได้รับความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครอง ป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตราย หรือถูกแย่งชิงสิ่งของทรัพย์สินของตนหรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันในการทำงานหรือประกอบอาชีพ เพื่อออกจากงานหรือไม่ประกอบอาชีพได้ ก็มีบำนาญบำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) หมายถึง ความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ซึ่งได้แก่ความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม ต้องการที่จะเข้าไปผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม รวมทั้งต้องการที่จะมีเสถียรภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานหรือมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่สอง ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

4. ความต้องการการยกย่องยอมรับนับถือ (Esteem or Ego Needs) หมายถึง ความต้องการที่มีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับความเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถมีทักษะ หรือความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียงเกียรติยศของบุคคล ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการในขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นนี้ก็จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

5. ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ฝันไว้ ได้ทำอะไรก็ตามที่ตนต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำ และหวังที่จะทำความต้องการขั้นนี้ ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการ ถึงขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ก็ต่อเมื่อเข้าได้รับการตอบสนองความ

ต้องการในลำดับต้นๆมาเป็นอย่างดี ดังนั้นบุคคลจะเกิดความต้องการถึงขั้นสูงสุดนี้ จะเกิดกับบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองขั้นสูงสุด เป็นสิ่งที่น่าท้าทายและต้องการเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้<sup>20</sup>

จากทฤษฎีความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์อาจแบ่งระดับความต้องการได้ 2 ระดับ คือ ระดับความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางความปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการที่ตอบสนองได้โดยง่าย ถ้าเทียบกับความต้องการจัดระบบค่าตอบแทนและระบบสวัสดิการ อาจอยู่ในรูปแบบค่าจ้างเงินเดือน เงินเพิ่มพิเศษ เงินชดเชย อาหาร ที่พัก สภาพแวดล้อมในการทำงาน การป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน การประกันชีวิต การรักษาพยาบาล เป็นต้น ส่วนความต้องการระดับสูงเป็นความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการมีชื่อเสียง และความต้องการในความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง เทียบได้กับการจัดรูปแบบสวัสดิการในด้านการนันทนาการ การจัดกิจกรรมประกาศเกียรติคุณ การให้ทุนการศึกษา การดูงาน การได้เลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งในการจะนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ไปใช้ในหน่วยงาน ผู้บริหารต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจ ความต้องการในระดับต่ำอาจได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนและในส่วนที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

#### ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

Alderfer ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow คือ Alderfer เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E)
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R)
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs :G)<sup>21</sup>

ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Alderfer ก็มีสภาพเหมือนกันแต่จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังถ้าความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้ทำให้

<sup>20</sup> ลักขณา สรวิวัฒน์, จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์, 2544), หน้า 26.

<sup>21</sup> ธงชัย สันติวงษ์, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2538), หน้า 39.

ผู้บริหารสามารถทราบถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้า หรือความต้องการความสัมพันธ์ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ Alderfer ซึ่งให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมมีความต้องการเพื่อน เช่น การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือสมาคมต่าง ๆ

ทฤษฎีความต้องการ – แรงขับ – สิ่งจูงใจ (Need – Driv – Incentive Theory) ของฮัลล์ (Huill) และสเปนซ์ (Spence) นักจิตวิทยาชาวสหรัฐอเมริกา ได้เสนอทฤษฎีความต้องการ – แรงขับ – สิ่งจูงใจ ซึ่งทั้งฮัลล์และสเปนซ์ ต่างก็ถือว่าทั้งแรงขับและสิ่งจูงใจเป็นตัวการในการผลักดันพฤติกรรม สูตรพฤติกรรมที่สเปนซ์ได้เสนอไว้และเป็นที่รู้จักกว้างขวาง คือ

$$\text{พฤติกรรม} = (d + k) \times H$$

เมื่อ D คือ แรงขับที่เกิดจากความต้องการ

K คือ ปริมาณสิ่งจูงใจ

H คือ นิสัยที่เรียนรู้จากอดีต

สูตรพฤติกรรมข้างต้นนี้มีใจความโดยย่อ คือ พฤติกรรมเกิดจากแรงผลักดันพฤติกรรมคุณกับนิสัยที่เรียนรู้จากอดีต แรงผลักดันพฤติกรรมส่วนหนึ่งเกิดจากแรงขับ (D) และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากสิ่งจูงใจ (K) นิสัย (H) คือพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ เช่น การขับขี่ยักรยาน การอ่านหนังสือ การขายของ ฯลฯ ตามสูตรนี้พฤติกรรมจะไม่เกิดขึ้นหาก  $(D + K) = 0$  หรือ  $H = 0$  เช่น นักแข่งรถจักรยานไม่แข่งขันจักรยาน เนื่องจากไม่มีความต้องการหรือสิ่งจูงใจ ทั้ง ๆ ที่ขี่จักรยานเก่งในทางตรงกันข้ามเด็กที่มีความอยากแข่งจักรยานมีสิ่งจูงใจให้แข่ง แต่ถ้าหากยังขี่ไม่เป็น พฤติกรรมแข่งจักรยานก็ไม่บังเกิดขึ้น พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นก็เป็นแต่เพียงการหัดจูงหรือหัดจักรยานเท่านั้น

ตามทฤษฎีที่ได้เสนอ พฤติกรรมของมนุษย์อยู่ภายใต้แรงขับที่เกิดจากความต้องการและแรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งจูงใจ ทั้งแรงขับและแรงจูงใจเป็นแรงผลักดันพฤติกรรม อย่างไรก็ตามก็ตีการกล่าวเช่นนี้มีปัญหาทางตรรกะ ปัญหาคือสิ่งจูงใจเกิดขึ้นภายหลังพฤติกรรมที่ถูกจูง เช่น ทำงานเสร็จแล้วได้เงิน เรียนหนังสือแล้วได้รับปริญญา ฯลฯ ทั้งเงินและปริญญาต่างก็เป็นสิ่งจูงใจ เกิดขึ้นภายหลังจะเป็นสาเหตุหรือแรงผลักดันของสิ่งที่เกิดก่อน ได้อย่างไร เหตุต้องมาก่อนผลเสมอ และผลจะเกิดก่อนเหตุไม่ได้ เมื่อสิ่งจูงใจเป็นเหตุ พฤติกรรมที่ถูกจูงก็เป็นผลพฤติกรรมเกิดก่อนที่จะมีสิ่งจูงใจได้อย่างไร

สิ่งที่น่าจะเป็นไปได้คือ ก่อนที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนเรามีความคาดหวัง (Expectency) ว่าจะได้รับสิ่งจูงใจเป็นผลตอบแทนการกระทำ เช่น คาดหวังว่าทำงานครบเดือนแล้วจะได้รับเงินเดือน คาดหวังว่าเรียนหนังสือครบตามหลักสูตรแล้วจะได้รับปริญญา ฯลฯ ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำและเป็นแรงผลักดันพฤติกรรมมากกว่าแรงจูงใจ เพราะเป็นแรงที่อยู่เบื้องหลัง ดังนั้นแรงจูงใจจากสิ่งจูงใจสามารถถือเป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งจูงใจ พฤติกรรมมนุษย์จึงเกิดจากแรงผลักดันเท่านั้น แรงผลักดันส่วนหนึ่งจากความต้องการแรงผลักดัน อีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งจูงใจ<sup>22</sup>

จากเนื้อความข้างพอสรุปได้ว่า ความต้องการทำให้เกิดแรงขับให้มนุษย์แสวงหาสิ่งที่สามารถสนองความต้องการ สิ่งที่สามารถสนองความต้องการเรียกว่า สิ่งจูงใจ เพราะเป็นสิ่งให้มนุษย์คืบหน้าไปหา มนุษย์ตกอยู่ภายใต้การผลักดันของแรงขับและการชักจูงของแรงจูงใจ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานหนึ่งๆ จะแตกต่างกันแง่ของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่แสดงออก แม้จะจัดให้บุคคลปฏิบัติงานชนิดเดียวกันใช้วัสดุอุปกรณ์เหมือนกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้คือ

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual attributes) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล (Work effort) หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็พยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

3. การสนับสนุนจากองค์การ (Organization support) หมายถึง ค่าตอบแทนวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือซึ่งกันและกันสิ่ง

<sup>22</sup> เรื่องเดียวกัน.

ต่างๆ เหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับ โอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย จึงจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี<sup>23</sup>

Organ & Batemane กล่าวถึง องค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. งาน (Task) ประกอบด้วย วิธีการ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจ (Motivation) เปรียบเสมือนจุดยืน และความตั้งใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพในระดับหนึ่ง ตามลักษณะงานนั้น ๆ
3. ความพยายาม (Effort) เป็นผลของแรงจูงใจที่เกิดขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ
4. ความสามารถ (Ability) เกิดขึ้นจากการฝึกหัดหรือประสบการณ์จากการปฏิบัติร่วมกับความถนัดส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น
5. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นลักษณะทางกายภาพในองค์การ ได้แก่ แสง เสียง ผู้ร่วมงาน ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน
6. การรับรู้ต่อบทบาท (Role perception) เป็นความรู้สึกรับผิดชอบของบุคคลที่จะรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองต่อการปฏิบัติงาน<sup>24</sup>

จากการกล่าวถึงองค์ประกอบของการปฏิบัติงานข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบภายนอก และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบภายในบุคคล ได้แก่บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง และความภาคภูมิใจในตนเอง ส่วนองค์ประกอบภายนอกบุคคล ได้แก่ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

## 2.5 แนวทางการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่

สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ สถานีตำรวจภูธรแม่ปิง เป็นหน่วยงานที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ ตำรวจภูธรภาค 5 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีพระราชบัญญัติควบคุมกำกับการบริหารราชการ โดยทางปฏิบัติหน่วยงานระดับ

<sup>23</sup>Schermerhorn, Huntland & Osborn, *Organizational Behavior*, อ้างใน สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์ พิสุทธิ, “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดกาญจนบุรี”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร), 2539, หน้า 24.

<sup>24</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 24-25.

สถานีขีดหลักการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ที่ได้กำหนดให้สถานีตำรวจทุกแห่งปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติราชการตามนโยบาย โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพสูงสุด ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และบังเกิดผลเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย จึงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังนี้

1. ด้านการบริหารและบริการทั่วไป
2. ด้านการสอบสวนหรืออำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา-จราจร
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร<sup>25</sup>

โดยมีการกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานกำกับผลการปฏิบัติ ซึ่งสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศต้องปฏิบัติตาม นโยบายหรือ โครงการนี้ และต้องรับการตรวจผลการปฏิบัติจากหน่วยบังคับบัญชาเหนือขึ้นไปตามลำดับ และมีการจัดลำดับคะแนนเกณฑ์ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติเป็นรายปีงบประมาณ

สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่มีขนาด โครงสร้างการบริหารระดับสถานีชั้น 1 หรือโรงพักขนาดใหญ่ มีนายตำรวจระดับตำแหน่งผู้กำกับการ ยศพันตำรวจเอก เป็นหัวหน้าสถานีและทำหน้าที่บริหาร โดยมีการแบ่งแยกฝ่ายงานออกตามลักษณะภารกิจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. งานป้องกันปราบปราม ที่ประกอบด้วย งานปฏิบัติการสายตรวจ งานมวลชนสัมพันธ์ งานบริการชุมชนหรือผู้ยาม งานสื่อสาร โดยมี รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้า มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีสารวัตรปกครองป้องกัน มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปรามให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีรองสารวัตรป้องกันปราบปรามและเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้บังคับหมู่เป็นผู้ปฏิบัติ

2. งานสอบสวน ซึ่งมี รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้ามีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านการสอบสวน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีพนักงานสอบสวน ระดับผู้เชี่ยวชาญ (สบ 3) พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ (สบ 2) พนักงานสอบสวน (สบ 1) และเจ้าหน้าที่ระดับผู้บังคับหมู่งานสอบสวนหรือชั้นประทวน เป็นผู้ปฏิบัติการ

<sup>25</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน), (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2544), หน้า 30-35.

3. งานสืบสวน มี รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้ามีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านสืบสวนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมี สารวัตรสืบสวน เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานสืบสวน มีรองสารวัตรสืบสวน และผู้บังคับหมู่งานสืบสวนหรือชั้นประทวนเป็นผู้ปฏิบัติการ

4. งานอำนวยการ มี สารวัตรอำนวยการ เป็นหัวหน้ามีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานธุรการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีรองสารวัตรธุรการ และผู้บังคับหมู่งานธุรการหรือชั้นประทวนเป็นผู้ปฏิบัติการ

ทั้งนี้ การบริหารงานของสถานี อยู่ภายใต้การควบคุมบังคับบัญชาของผู้กำกับการหัวหน้าสถานีโดยทั้งหมดทุกฝ่ายงาน

## 2.6 แนวทางการปฏิบัติงานด้านสอบสวนหรืองานอำนวยการความยุติธรรม

งานสอบสวนเป็นฝ่ายงานที่มีลักษณะทางธุรการ ที่มีภาระหน้าที่รับใช้บริการประชาชนได้ใกล้ชิดในด้านการรับคำร้องทุกข์คดีอาญา-จราจร กรณีที่เกิดปัญหาการละเมิดต่อกันของประชาชน ตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายได้ให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเริ่มตั้งแต่การว่ากล่าวตักเตือน กรณีความผิดเล็กน้อย การเปรียบเทียบปรับ และควบคุมตัวผู้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหาดำเนินคดีฟ้องต่อพนักงานอัยการให้พิจารณาฟ้องคดีต่อศาล เพื่อให้ศาลพิพากษาลงโทษตามโทษานุโทษที่ได้กระทำลงไป และชั้นสถานีตำรวจมีผู้ใช้อำนาจนี้คือ พนักงานสอบสวน และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจแผนกงานธุรการทางคดี งานบันทึกประจำวัน งานเปรียบเทียบปรับ และผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เป็นผู้ช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานในการอำนวยการความยุติธรรมแก่ประชาชน ซึ่งตามระเบียบการที่ไม่เกี่ยวกับคดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดการปฏิบัติหน้าที่ราชการเฉพาะตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฝ่ายงานสอบสวนโดยจำแนกได้ดังนี้

1. พนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญ (สบ 3) พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ (สบ 2) และพนักงานสอบสวน (สบ 1) มีหน้าที่รับคำร้องทุกข์คดีอาญา-จราจร สอบสวนคดี และรวบรวมพยานหลักฐานแห่งคดีเพื่อใช้ยื่นผู้กระทำความผิด และเพื่ออำนวยการความยุติธรรมแก่ผู้เสียหายที่ถูกละเมิด โดยการส่งฟ้องต่อพนักงานอัยการ และมีหน้าที่การรักษาความสงบเรียบร้อยโดยการป้องกันปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย

2. เจ้าหน้าที่ธุรการทางคดี มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ รวบรวมสถิติและข้อมูลทางคดี เก็บรักษาของกลางในคดี บันทึกข้อมูลหลักฐานทางคดี จัดทำหนังสือโต้ตอบระหว่างหน่วยงานการรับคำร้อง ตรวจหลักฐาน และหลักฐานพยานเพื่อยื่นเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณาการขอประกันตัว



ผู้ต้องหา งานส่งหมายเรียกพยาน และมีหน้าที่การรักษาความสงบเรียบร้อยโดยการป้องกันปราบปรามจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย

3. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวัน มีหน้าที่ จัดบันทึกข้อมูลการรับคำร้องทุกข์คดี การรับแจ้งเอกสารหาย การรับแจ้งความเป็นหลักฐาน ลงในสมุดบันทึกประจำวันของสถานี และมีหน้าที่การรักษาความสงบเรียบร้อยโดยการป้องกันปราบปรามจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย

4. เจ้าหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบปรับ มีหน้าที่ รับชำระเงินค่าปรับคดีอาญา - จราจร บันทึกผลการเปรียบเทียบปรับลงในสมุดหลักฐานตามคำสั่งเปรียบเทียบปรับของพนักงานสอบสวน และมีหน้าที่การรักษาความสงบเรียบร้อยโดยการป้องกันปราบปรามจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย

5. ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน มีหน้าที่ สนับสนุนช่วยงานพนักงานสอบสวน ร่วมตรวจสถานที่เกิดเหตุเพื่อเก็บพยานหลักฐาน ช่วยงานทางธุรการที่พนักงานสอบสวนมอบหมาย งานส่งสำนวนการสอบสวน ไปยังพนักงานอัยการ งานส่งตัวผู้ต้องหาฟ้อง ผลิตฟ้อง และฝากขัง อีกทั้งงานรักษาความสงบเรียบร้อยโดยการป้องกันปราบปรามจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย

โดยการปฏิบัติได้ยึดแนวทางตามยุทธศาสตร์การบริหารราชการของตำรวจภูธรภาค 5 ซึ่งกำหนดขึ้นรองรับนโยบายการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการดำเนินการดังนี้

1. ส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานสอบสวน ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยนำวิทยาการและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในงาน
2. ปรับระบบและวิธีการทำงาน ให้เกิดความสะดวก รวดเร็วกับประชาชนผู้มาติดต่อปลุกฝั่งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน
3. พัฒนาคุณภาพของพนักงานสอบสวน ให้มีความรู้ ความชำนาญ สร้างจิตสำนึกให้เป็นพนักงานสอบสวนที่ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. ส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานสอบสวนมีความรู้และทักษะ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะคดี
5. จัดทีมงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน อย่างเป็นระบบและครบวงจร ประกอบด้วย พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เวรบริการ เสมียนประจำวัน เจ้าเวรพร้อมพนักงานสอบสวน
6. กวดขันและตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายสอบสวนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ขึ้นไปตามกฎหมาย

7. ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งในส่วนศาล อัยการ ราชทัณฑ์ ทนายความ แพทย์ ฝ้ายปกครอง นักสังคมสงเคราะห์ คุมประพฤติ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน<sup>26</sup>

## 2.7 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

ในด้านบริบทหรือสภาพทั่วไปของพื้นที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่เป็นเหตุเป็นผลบ่งชี้ถึง เหตุการณ์หนึ่งๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ตลอดถึงองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆในพื้นที่ จึงจำเป็นต้อง กล่าวถึงสภาพทางภูมิศาสตร์ตลอดถึงองค์ประกอบทั่วไปของพื้นที่ศึกษาวิจัยพอสังเขป

สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่รับผิดชอบ 7 ตำบล คิดเป็นพื้นที่ 35.02 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลประชาชนมีความเป็นอยู่แบบสังคม เมือง มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ ชุมชนหนาแน่นประกอบด้วยตำบลพระสิงห์ ตำบลหายยา ตำบลช้างคลาน ตำบลป่าแดด ตำบลแม่เหียะ ตำบลช้างม่อย (บางส่วน) และ ตำบลศรีภูมิ(บางส่วน) อัตราส่วนตำรวจ 1 นาย จะรับผิดชอบพื้นที่ 0.12 ตารางกิโลเมตร ต่อประชากร 450 คน

### ภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โครงสร้างและการบริหารของสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ เป็นหัวหน้าสถานีแบ่งสายงานบังคับบัญชาออกเป็น 3 ฝ่ายงาน คือ

1. งานอำนวยการ มี สารวัตรอำนวยการ เป็นหัวหน้า แบ่งเป็น 4 ฝ่าย คือ 1) กำลังพล 2) งบประมาณและการเงิน 3) ส่งกำลังบำรุง 4) นโยบายและแผน
2. งานป้องกันปราบปราม มี รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้า แบ่งเป็น 3 ฝ่าย คือ 1) ธุรการป้องกันปราบปราม 2) สายตรวจ - คู่มือ 3) มวลชนสัมพันธ์
3. งานสืบสวน สอบสวน มี รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้า แบ่งเป็น 2 ฝ่าย 1) สืบสวน 2) สอบสวน แบ่งออกเป็น 4 งาน ได้แก่ พนักงานสอบสวน งานธุรการทางคดี งานบันทึกประจำวัน และงานเปรียบเทียบปรับ

ดังนั้น ภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงต้องสอดคล้องและหรือ ยึดตามภาระ (อำนาจ) หน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 กำหนดอำนาจหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัด ดังนี้

<sup>26</sup>พล.ต.ท.ธีรศักดิ์ ชูกิจคุณ, “ยุทธศาสตร์ตำรวจภูธรภาค 5”, วารสารตำรวจภูธรภาค 5, ปีที่ 1 ฉบับที่ 1, (ธันวาคม 2550) : 7.

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ตลอดจนรักษาความปลอดภัยสถานที่สำคัญของทางราชการและต่างประเทศ
2. รักษาความสงบเรียบร้อย การให้ความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ ประชาชน และการให้บริการช่วยเหลือประชาชน
3. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและการปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร
8. ส่งเสริมและสนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย
9. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย<sup>27</sup>

สรุปได้ว่า ภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จะต้องสอดคล้องและหรือยึดตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งต้องทำตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและบุคลากรในองค์กรไว้หลายท่าน ซึ่งมีลักษณะหน้าที่และสายงานที่แตกต่างกันพอยกมากล่าวได้ คือ

สุวัฒน์ ลิโรธ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร เงินเดือน และสวัสดิการมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ส่วนความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีผลต่อการสร้างความ

<sup>27</sup> สำนักนายกรัฐมนตรี, “กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548”, ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 122 ตอนที่ 51 ก. (30 มิถุนายน 2548) : 35.

พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบความก้าวหน้าและการเจริญเติบโตส่วนตัว ส่วนแต่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างมาก”<sup>28</sup>

อุกฤษฏ์ เกตุภัณฑ์ ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยดังนี้

ปัจจัยสำคัญในด้านนโยบายและบริการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับความสำเร็จ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านของลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง<sup>29</sup>

เทพวิฑูร ฉางข้าวไชย ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจของตำรวจตระเวนชายแดนกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33” ผลการศึกษาพบว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อมมีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจในระดับที่ค่อนข้างมาก ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากบุคคล และการสามารถป้องกันแก้ไขปัญหาและประสบความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ การได้ทำงานที่ท้าทาย”<sup>30</sup>

สุขสันต์ นวอรุณ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กรณีสถานีตำรวจภูธรกรมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการศึกษาพบว่า “ความพึงพอใจ

<sup>28</sup>สุพัฒน์ สีโรรส, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 98 หน้า.

<sup>29</sup>อุกฤษฏ์ เกตุภัณฑ์, “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2549, 122 หน้า.

<sup>30</sup>เทพวิฑูร ฉางข้าวไชย, “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจของตำรวจตระเวนชายแดนกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 104 หน้า.

ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความก้าวหน้า การยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง”<sup>31</sup>

สิริน สุริยวงศ์ ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การสวนพฤกษศาสตร์” ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถ้าองค์การหาทางตอบสนองให้บุคลากรได้รับปัจจัยจูงใจมากเท่าใด จะมีผลต่อความพึงพอใจในการจูงใจบุคลากรให้ทำงานในระดับสูงมากขึ้นเท่านั้น และปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในระดับต่ำ และถ้าองค์การเพิ่มปัจจัยจูงใจให้บุคลากรมากขึ้นจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลมีเพียงประเภทบุคลากรคือลูกจ้างและพนักงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ

2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การสวนพฤกษศาสตร์นั้น มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่มีบางปัจจัยเช่น ค่าตอบแทนและ นโยบาย ที่มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่สูง<sup>32</sup>

ฉัตร ทินราช ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร กรณีศึกษาดำรวจภูธรจังหวัดลำพูน” ผลการศึกษาพบว่า “อาชีพข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีปัญหาเรื่องความก้าวหน้าที่ไม่เท่าเทียมกันอย่างมาก มีการก้าวกระโดด การแต่งตั้งโยกย้ายและการเลื่อนตำแหน่ง การวิ่งเต้นที่นับวันจะใช้ความรุนแรงและใช้ทุกวิถีทางที่จะให้ได้มาซึ่งตำแหน่งและผลประโยชน์โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง แสดงถึงระบบอุปถัมภ์ยังมีบทบาทในการบริหารงานบุคคล ถึงแม้โครงสร้างของการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะเปลี่ยนไปตามกลไกของการปฏิรูประบบราชการก็ตาม แต่ก็ยังไม่ดีพอ ด้านการบริหารงานบุคคลก็ยังคงมีการปรับปรุง โดยเฉพาะด้านความช่วยเหลือจากบุคคลที่มีทั้งอิทธิพล มีความใกล้ชิด ทั้งใน

<sup>31</sup>สุขสันต์ นาจรูญ, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรภมลาวาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2550, 113 หน้า.

<sup>32</sup>สิริน สุริยวงศ์, “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การสวนพฤกษศาสตร์ เชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2549, 108 หน้า.

สถานภาพของความเป็นพรรคพวกเพื่อนพ้อง เครือญาติในการแต่งตั้ง โยกย้ายขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น  
ดังนั้นจึงควรมีการแก้ไข”<sup>33</sup>

มัณฑนา เสนาธรรม ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง” พบว่า “พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน  
ต่อปัจจัยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจใน  
ระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มี  
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ด้าน  
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยใน  
รายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา  
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคง  
ในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะ  
ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพ  
การทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา”<sup>34</sup>

ณรงค์ กปิตถัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ตำรวจสันติบาล” ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง เมื่อจำแนกตามปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า ข้าราชการ  
ตำรวจสันติบาลมีความพึงพอใจเรียงลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ 1) ด้านความมั่นคงในอาชีพ 2)  
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4) ด้านนโยบายของ  
หน่วยงาน 5) ด้านรายได้และสวัสดิการ 6) ด้านสภาพการทำงาน 7) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ  
ตามลำดับ

2. สภาพภูมิหลังของข้าราชการตำรวจสันติบาล อันได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ การได้รับ  
การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ระดับการศึกษา เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับ

<sup>33</sup> ฌภัทร ทินราช, “ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร  
กรณีศึกษาตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 116 หน้า.

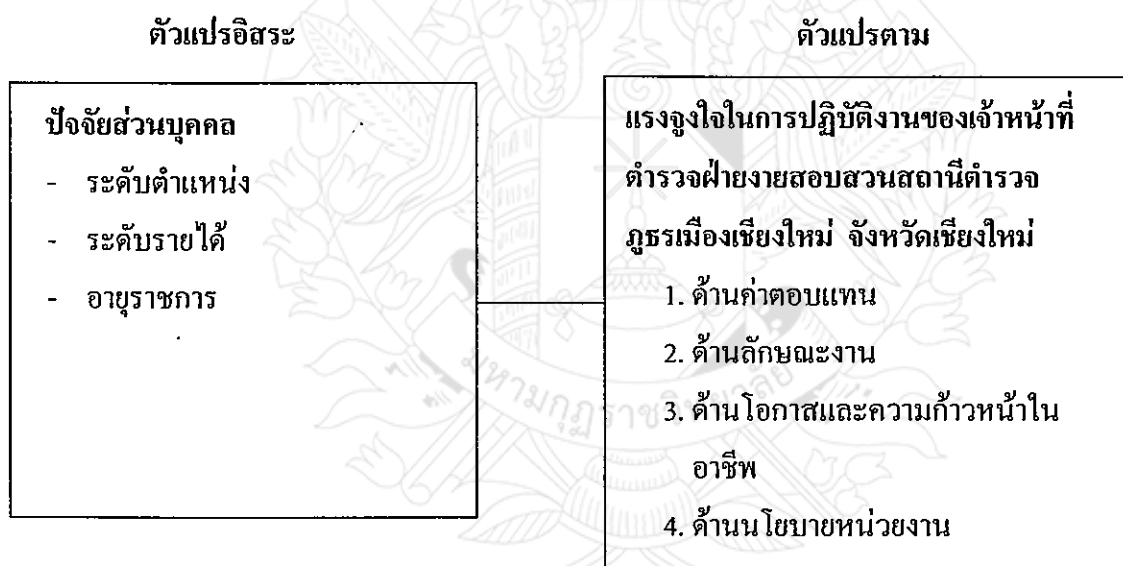
<sup>34</sup> มัณฑนา เสนาธรรม, “ความพึงพอใจงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
ในจังหวัดลำปาง”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่),  
2545, 124 หน้า.

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนภูมิภาคอื่นอันได้แก่ จำนวนครั้งที่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน กรณีพิเศษ ระดับชั้น สายงาน รายได้รวมทั้งครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน”<sup>35</sup>

จากเนื้อความข้างต้นพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการการปฏิบัติงานนั้น มีความสำคัญและมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีปัจจัยด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงาน ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านนโยบายของหน่วยงาน ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจะได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาต่อไป

## 2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้อ้างอิงหลักทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg)<sup>36</sup> มาวางเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย และสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

<sup>35</sup>ณรงค์ กปิตถัย, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2543, 123 หน้า.

<sup>36</sup>วิเชียร วิทษอุดม, ภาวะผู้นำ, อ่างแก้ว, หน้า 107 – 108.

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 60 นาย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จำนวน 52 นาย โดยเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

#### 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 เทคนิคการคิดจำนวนประชากร ได้แก่ คิดร้อยละจากจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จากจำนวนประชากรทั้งหมด 60 คน และเปิดตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน ได้ขนาดประชากรตัวอย่าง 52 คน

3.2.2 วิธีสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling) ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเกณฑ์จึงเก็บข้อมูล 1 คน 1 ตัวอย่าง จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง



### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปลายี่จ้ยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close – ended) วัดระดับแรงจูงใจในการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended) ซึ่งเป็นคำถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

### 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 สร้างแบบสอบถามโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และแนวทางตามที่ได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรง (Validity) ตามเนื้อหา ได้แก่

1. ผศ. อัครชัย ชัยแสง อาจารย์ประจำ วิทยาลัยศาสนศาสตร์
2. ดร. ตระกูล ชำนาญ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขต

ล้านนา

3. พันตำรวจโท สวัสดิ์ หล้ากาศ รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

3.4.3 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ได้นำไปทดลองใช้ก่อน (Try – Out) เพื่อทดลองใช้สำรวจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำมาวิเคราะห์ปรับปรุง ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยจะได้ติดต่อกับผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ โดยนำหนังสือขอความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์ จากบัณฑิตวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับตำแหน่ง,ระดับรายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงงูใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนในสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในการให้คะแนนคำตอบแบบสอบถามได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

5	หมายถึง	แรงงูใจระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	แรงงูใจระดับมาก
3	หมายถึง	แรงงูใจระดับปานกลาง
2	หมายถึง	แรงงูใจระดับน้อย
1	หมายถึง	แรงงูใจระดับน้อยที่สุด

การพิจารณาค่าระดับของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	แรงงูใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	แรงงูใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	แรงงูใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	แรงงูใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	แรงงูใจระดับน้อยที่สุด <sup>1</sup>

<sup>1</sup> วัลลภ ลำพาย, เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549), หน้า 123.

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงกว้างระหว่างระดับเท่ากับ 0.80 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่องว่างระหว่างระดับ (Range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ดังนี้

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากรที่ได้ศึกษา ได้แก่ ตำแหน่ง รายได้ และอายุราชการ

3.7.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้ค่าสถิติที่ใช้หาได้จากสูตรสถิติดังกล่าวเป็นเครื่องมือประมวลผลข้อมูล

3.7.3 หาความสัมพันธ์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าไคสแควร์

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สารนิพนธ์เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะในการจูงใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ทำเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 52 ชุด ซึ่งศึกษาจากกลุ่มประชากร แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อกำหนดหาค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับตอบปัญหาการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$\chi^2$	แทน	ค่า Chi-square
df.	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

## 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การทดสอบค่าไคสแควร์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

## 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บังคับหมู่	35	67.3
พนักงานสอบสวน (สบ 1)	4	7.7
พนักงานสอบสวน (สบ 2)	6	11.5
พนักงานสอบสวน (สบ 3)	7	13.5
รวม	52	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งผู้บังคับหมู่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา พนักงานสอบสวน (สบ 3) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 พนักงานสอบสวน (สบ 2) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และพนักงานสอบสวน (สบ 1) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
6,001-10,000 บาท	1	1.9
10,001-15,000 บาท	3	5.8
15,001-20,000 บาท	21	40.4
20,001 บาท ขึ้นไป	27	51.9
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมา 15,001-20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ 6,001-10,000 บาทจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	2	3.8
6-10 ปี	3	5.8
11-15 ปี	8	15.4
16 ปีขึ้นไป	39	75.0
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา 11-15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 6-10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ 1-5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

## ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจ ภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัด  
เชียงใหม่ ผลรวมทุกด้าน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านค่าตอบแทน	3.84	0.88	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.95	0.87	มาก
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.93	0.89	มาก
ด้านนโยบายของหน่วยงาน	4.21	0.79	มากที่สุด
รวม	3.98	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน  
สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีระดับแรงจูงใจมากเมื่อพิจารณาเป็นราย  
ด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านนโยบายของหน่วยงาน รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้าน  
โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านค่าตอบแทน

ด้านค่าตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. รายได้จากเงินเดือนที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงาน	4.00	0.98	มาก
2. เงินสำหรับตำแหน่งที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงาน	3.88	0.76	มาก
3. การได้รับเงินรางวัลการจับกุมจากการเปรียบเทียบปรับมีผลต่อการปฏิบัติงาน	3.48	0.89	มาก
4. การได้รับเงินเบี่ยเลี้ยงที่เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่	3.88	0.88	มาก
5. การได้รับเงินโบนัสประจำปีมีผลต่อการปฏิบัติงาน	3.98	0.90	มาก
รวม	3.84	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านค่าตอบแทน ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ได้แก่ รายได้จากเงินเดือนที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงิน โบนัสประจำปีมีผลต่อการปฏิบัติงาน และเงินสำหรับตำแหน่งที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

อันดับสุดท้าย ได้แก่ การได้รับเงินรางวัลการจับกุมจากการเปรียบเทียบปรับมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6. การมีอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จของงาน	3.85	0.87	มาก
7. การมีปริมาณงานมาก-น้อยมีผลต่อการปฏิบัติงาน	3.88	0.99	มาก
8. การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน	4.06	0.76	มาก
9. การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นมีผลต่อการปฏิบัติงาน	4.00	0.89	มาก
10. การจัดเวลาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.98	0.87	มาก
รวม	3.95	0.87	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ได้แก่ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นมีผลต่อการปฏิบัติงาน และการจัดเวลาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตามลำดับ

อันดับสุดท้าย ได้แก่ การมีอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11. การที่ฝ่ายงานสอบสวนมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงาน	3.77	0.98	มาก
12. การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.90	0.87	มาก
13. การได้รับโอกาสทางการศึกษาอบรมมีผลต่อการปฏิบัติงาน	3.88	0.99	มาก
14. การได้รับโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	3.98	0.78	มาก
15. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นแรงจูงใจให้ท่านพัฒนาตนเอง	4.00	0.99	มาก
16. ระบบการประเมินผลงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน	4.10	0.78	มาก
รวม	3.93	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ ระบบการประเมินผลงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นแรงจูงใจให้ท่านพัฒนาตนเอง และ การได้รับโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

อันดับสุดท้าย ได้แก่ การที่ฝ่ายงานสอบสวนมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายของหน่วยงาน

ด้านนโยบายของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
17. การมีนโยบายชัดเจนเหมาะสมกับสถานการณ์	4.43	0.76	มากที่สุด
18. การให้โอกาสเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนร่วมกำหนดนโยบายการทำงาน	3.98	0.89	มาก
19. การมีคู่มือระเบียบการเพื่อไว้ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน	4.23	0.65	มากที่สุด
20. การมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.33	0.77	มากที่สุด
21. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว	4.12	0.89	มาก
รวม	4.21	0.79	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายของหน่วยงาน ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ ได้แก่ การมีนโยบายชัดเจนเหมาะสมกับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการมีคู่มือระเบียบการเพื่อไว้ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

อันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้โอกาสเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนร่วมกำหนดนโยบายการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน  
ค่าตอบแทน

ตำแหน่ง	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ผู้บังคับหมู่ /เจ้าหน้าที่	3 (5.8)	4 (7.7)	28 (53.8)	35 (67.3)
พนักงานสอบสวน (สบ 1)	-	-	4 (7.7)	4 (7.7)
พนักงานสอบสวน (สบ 2)	-	-	6 (11.5)	6 (11.5)
พนักงานสอบสวน (สบ 3)	-	-	7 (13.5)	7 (13.5)
รวม	3 (5.8)	4 (7.7)	45 (86.5)	52 (100.0)

$$\chi^2 = 3.929$$

$$df = 6$$

$$Sig. = 0.686$$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านค่าตอบแทน หมายความว่า ระดับตำแหน่งไม่มีผลต่อ  
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านค่าตอบแทน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านรายได้

รายได้	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
6,001-10,000 บาท	-	1 (1.9)	-	1 (1.9)
10,001-15,000 บาท	-	-	3 (5.8)	3 (5.8)
15,001-20,000 บาท	3 (5.8)	3 (5.8)	15 (28.8)	21 (40.4)
20,001 บาทขึ้นไป	-	-	27 (51.9)	27 (51.9)
รวม	3 (5.8)	4 (7.7)	45 (86.5)	52 (100.0)

$\chi^2 = 421.048$

df = 6

Sig = 0.203

จากตารางที่ 4.10 พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านค่าตอบแทน หมายความว่า ระดับรายได้ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านค่าตอบแทน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน  
ค่าตอบแทน

อายุราชการ	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
1-5 ปี	-	1 (1.9)	1 (1.9)	2 (3.8)
6-10 ปี	-	-	3 (5.8)	3 (5.8)
11-15 ปี	3 (5.8)	2 (3.8)	3 (5.8)	8 (15.4)
16 ปีขึ้นไป	-	1 (1.9)	38 (73.1)	39 (75.0)
รวม	3 (5.8)	4 (7.7)	45 (86.5)	52 (100.0)

$\chi^2 = 28.963$

df = 6

Sig = 0.259

จากตารางที่ 4.11 พบว่า อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านค่าตอบแทน หมายความว่า อายุราชการไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านค่าตอบแทน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน

ตำแหน่ง	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
ผู้บังคับหมู่/เจ้าหน้าที่	3 (5.8)	6 (11.5)	26 (50.0)	35 (67.3)
พนักงานสอบสวน (สบ 1)	-	-	4 (7.7)	4 (7.7)
พนักงานสอบสวน (สบ 2)	-	-	7 (13.5)	7 (13.5)
พนักงานสอบสวน (สบ 3)	-	-	7 (13.5)	7 (13.5)
รวม	3 (5.8)	6 (11.5)	43 (82.7)	52 (100.0)

$\chi^2 = 5.286$

df. = 6

Sig. = 0.508

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวน ด้านลักษณะงาน หมายความว่า ระดับตำแหน่งไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงาน

รายได้	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
6,001-10,000 บาท	-	1 (1.9)	-	1 (1.9)
10,001-15,000 บาท	-	1 (1.9)	2 (3.8)	3 (5.8)
15,001-20,000 บาท	3 (5.8)	4 (7.7)	14 (26.9)	21 (40.4)
20,001 บาทขึ้นไป	-	-	27 (52.9)	27 (52.9)
รวม	3 (5.8)	6 (11.5)	43 (82.7)	52 (100.0)

$\chi^2 = 19.138$

df = 6

Sig. = 0.260

จากตารางที่ 4.13 พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวน ด้านลักษณะงาน หมายความว่า ระดับรายได้ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้



ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน  
ลักษณะงาน

อายุราชการ	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
1-5 ปี	-	1 (1.9)	1 (1.9)	2 (3.8)
6-10 ปี	-	2 (3.8)	1 (1.9)	3 (5.8)
11-15 ปี	3 (5.8)	3 (5.8)	2 (3.8)	8 (15.4)
16 ปีขึ้นไป	-	-	39 (75.0)	39 (75.0)
รวม	3 (5.8)	6 (11.5)	43 (82.7)	52 (100.0)

$\chi^2 = 41.914$

df = 6

Sig = 0.467

จากตารางที่ 4.14 พบว่า อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านลักษณะงาน หมายความว่า อายุราชการไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาริวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน  
โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ

ตำแหน่ง	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
ผู้บังคับหมู่ /เจ้าหน้าที่	9 (17.3)	21 (40.4)	5 (9.6)	35 (67.3)
พนักงานสอบสวน (สบ 1)	-	4 (7.7)	-	4 (7.7)
พนักงานสอบสวน (สบ 2)	-	6 (11.5)	-	6 (11.5)
พนักงานสอบสวน (สบ 3)	-	7 (13.5)	-	7 (13.5)
รวม	9 (17.3)	38 (73.1)	5 (9.6)	52 (100.0)

$\chi^2 = 9.305$

df = 6

Sig = 0.157

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายความว่า ระดับตำแหน่งไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ

รายได้	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
6,001-10,000 บาท	-	-	1 (1.9)	1 (1.9)
10,001-15,000 บาท	3 (5.8)	-	-	3 (5.8)
15,001-20,000 บาท	6 (11.5)	11 (21.2)	4 (7.7)	21 (40.4)
20,001 บาทขึ้นไป	-	27 (51.9)	-	27 (51.9)
รวม	9 (17.3)	38 (73.1)	5 (9.6)	52 (100.0)

$\chi^2 = 38.394$

df = 6

Sig = 0.304

จากตารางที่ 4.16 พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายความว่า ระดับรายได้ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน  
โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ

อายุราชการ	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
1-5 ปี	1 (1.9)	-	1 (1.9)	2 (3.8)
6-10 ปี	3 (5.8)	-	-	3 (5.8)
11-15 ปี	4 (7.7)	-	4 (7.7)	8 (15.4)
16 ปีขึ้นไป	1 (1.9)	38 (73.1)	-	39 (75.0)
รวม	9 (17.3)	38 (73.1)	5 (9.6)	52 (100.0)

$\chi^2 = 56.593$

df = 6

Sig = 0.664

จากตารางที่ 4.17 พบว่า อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายความว่า อายุราชการไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน  
นโยบายของหน่วยงาน

ตำแหน่ง	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
ผู้บังคับหมู่ /เจ้าหน้าที่	18 (34.6)	5 (9.6)	12 (23.1)	35 (67.3)
พนักงานสอบสวน (สบ 1)	4 (7.7)	-	-	4 (7.7)
พนักงานสอบสวน (สบ 2)	6 (11.5)	-	-	6 (11.5)
พนักงานสอบสวน (สบ 3)	7 (13.5)	-	-	7 (13.5)
รวม	35 (67.3)	5 (9.6)	12 (23.1)	52 (100.)

$\chi^2 = 12.268$

df = 6

Sig = 0.056

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านนโยบายของหน่วยงาน หมายความว่า ระดับตำแหน่งไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายของ  
หน่วยงาน

รายได้	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
6,001-10,000 บาท	-	-	1 (1.9)	1 (1.9)
10,001-15,000 บาท	-	-	3 (5.8)	3 (5.8)
15,001-20,000 บาท	8 (15.4)	5 (9.6)	8 (15.4)	21 (40.4)
20,001 บาทขึ้นไป	27 (51.9)	-	-	27 (51.9)
รวม	35 (67.3)	5 (9.6)	12 (23.1)	52 (100.)

$$\chi^2 = 35.563$$

$$df = 6$$

$$Sig = 0.089$$

จากตารางที่ 4.19 พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านนโยบายของหน่วยงาน หมายความว่า ระดับรายได้ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน  
นโยบายของหน่วยงาน

อายุราชการ	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
1-5 ปี	-	-	2 (3.8)	2 (3.8)
6-10 ปี	-	-	3 (5.8)	3 (5.8)
11-15 ปี	-	1 (1.9)	7 (13.5)	8 (15.4)
16 ปีขึ้นไป	35 (67.3)	4 (7.7)	-	39 (75.0)
รวม	35 (67.3)	5 (9.6)	12 (23.1)	52 (100.)

$\chi^2 = 48.442$

df = 6

Sig = 0.501

จากตารางที่ 4.20 พบว่า อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ด้านนโยบายหน่วยงาน หมายความว่า อายุราชการไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทุกด้านทั้งด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านนโยบายของหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และอายุราชการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.21 แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้านค่าตอบแทน

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
- เงินได้รายเดือนถือว่ายังน้อย เมื่อพิจารณาจากภาระรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม หรือยังน้อยเมื่อเทียบกับองค์กรในกระบวนยุติธรรมอื่น	23	- ควรจัดสรรค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเกินเวลาปกติ หรือเบียดเบียนเวลาพักผ่อนของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ	15
		- ควรมีการชดเชย หรือตอบแทนการทำงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถูกละเมิดสิทธิในเวลาพักผ่อนส่วนตัว เช่น เรียกประชุมกำลังเพื่อปฏิบัติภารกิจต่างๆ ที่มีอยู่บ่อยครั้ง	14

จากตารางที่ 4.21 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน มีผู้ตอบในเรื่องปัญหา ได้แก่ เงินได้รายเดือนถือว่ายังน้อย เมื่อพิจารณาจากภาระรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม หรือยังน้อยเมื่อเทียบกับองค์กรในกระบวนยุติธรรมอื่น หรือองค์กรที่มีลักษณะภารกิจหน้าที่ที่คล้ายกันจำนวน 23 คน

แนวทางแก้ไขปัญหา ได้แก่ ควรจัดสรรค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเกินเวลาปกติ หรือเบียดเบียนเวลาพักผ่อนของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจจำนวน 15 คน และให้มีการชดเชย หรือตอบแทนการทำงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถูกละเมิดสิทธิด้านเวลาพักผ่อนส่วนตัว เช่น เรียกประชุมกำลังเพื่อปฏิบัติภารกิจต่างๆ นอกไปจากเวลาปฏิบัติงานปกติ จำนวน 14 คน



ตารางที่ 4.22 แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้านลักษณะงาน

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
- อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอ งานล่าช้าติดขัด (เช่น โทรศัพท์ของ สก. ไม่มีระบบโทรออก รับสายเข้าอย่างเดียว หากติดต่อราชการต่างหน่วยต่างองค์กรต้องหาทางติดต่อเอง, เครื่องถ่ายเอกสารไม่ดี เสียอยู่บ่อยๆ)	34	- ควรใส่ใจปัญหาโดยจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเพียงพอ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในงาน	31
		- ควรจะมีการระดมความคิดในการแก้ปัญหา งาน เช่น หาวิธีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนหรือเกินความจำเป็น ปรับเปลี่ยนระเบียบการปฏิบัติที่ล้าสมัยไม่เหมาะสมกับสภาวการณ์	15

จากตารางที่ 4.22 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน มีผู้ตอบในเรื่องปัญหา ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอ ทำให้งานล่าช้าติดขัด ระบบการสื่อสารไม่สะดวก หากติดต่อราชการต่างหน่วยต่างองค์กรต้องหาทางติดต่อเอง, เครื่องถ่ายเอกสารไม่ดี ใช้งานได้เป็นระยะ ๆ จำนวน 34 คน

แนวทางแก้ไขปัญหา ได้แก่ ควรใส่ใจปัญหา โดยจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเพียงพอ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในงาน จำนวน 31 คน และน่าจะมีการระดมความคิดในการแก้ปัญหา งาน เช่น หาวิธีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนหรือเกินความจำเป็น ปรับเปลี่ยนระเบียบการปฏิบัติที่ล้าสมัยไม่เหมาะสมกับสภาวการณ์ จำนวน 15 คน

ตารางที่ 4.23 แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้านโอกาสและ  
ความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
- เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ หรือ ผบ.หมู่ มีโอกาสเลื่อนชั้นตำแหน่งได้น้อย ไม่มีระบบประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่ง มีแต่ระบบสอบเลื่อนชั้น ความรู้ความชำนาญจากประสบการณ์จึงไม่มีความหมาย ไม่มีโอกาสขยับเป็นผู้บริหารระดับล่างหรือระดับใดๆ	20	- ควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ทรงคุณค่าด้านประสบการณ์ ให้ได้เลื่อนชั้นเป็นหัวหน้างานในงานสอบสวนได้บ้าง	18
		- ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรเก่าแก่ ที่ทำงานด้านสอบสวนมานาน มากด้วยประสบการณ์ โดยไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติหรือควบคุมดูแล ไม่ควรปล่อยให้ทำงานระดับพื้นฐานธรรมดา	15

จากตารางที่ 4.23 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน มีผู้ตอบในเรื่องปัญหา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ หรือ ผบ.หมู่ มีโอกาสเลื่อนชั้นตำแหน่งได้น้อย ไม่มีระบบประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่ง มีแต่ระบบสอบเลื่อนชั้น ความรู้ความชำนาญจากประสบการณ์จึงไม่มีความหมาย ไม่มีโอกาสขยับเป็นผู้บริหารระดับล่างหรือระดับใดๆ จำนวน 20 คน

แนวทางแก้ไข ได้แก่ ควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ทรงคุณค่าด้านประสบการณ์ ให้ได้เลื่อนชั้นเป็นหัวหน้างานในงานสอบสวนได้บ้าง จำนวน 32 คน และควรให้ความสำคัญกับบุคลากรเก่าแก่ ที่ทำงานด้านสอบสวนมานาน มากด้วยประสบการณ์ โดยไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติหรือควบคุมดูแล ไม่ควรปล่อยให้ทำงานพื้นฐานธรรมดา จำนวน 18 คน

ตารางที่ 4.24 แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้านนโยบายของ  
หน่วยงาน

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
- ระบบทำงานเป็นระบบคำสั่งหรือการบังคับบัญชา และเหตุผลของผู้ได้บังคับบัญชาจะดีเพียงใด ไม่อาจเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์นั้นๆ ได้	37	- ควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ได้ร่วมกำหนดนโยบาย หรือแสดงความคิดเห็นในแผนนโยบายต่างๆ ของหน่วยงานเสมอ ควรฟังคำชี้แจงเหตุผลเจ้าหน้าที่บ้าง	33
		- ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานแต่ละระดับควรให้มีการขอรับฟังปัญหา สอบถามปัญหา เพื่อนำสู่การปฏิบัติที่ตรงกับสภาพปัญหา ไม่ยึดถือระบบบนสู่ล่าง หรือการบังคับบัญชาอย่างเดียว	21

จากตารางที่ 4.24 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน มีผู้ตอบในเรื่องปัญหา ได้แก่ ระบบทำงานเป็นระบบคำสั่งหรือการบังคับบัญชา และเหตุผลของผู้ได้บังคับบัญชาจะดีเพียงใด ไม่อาจเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์นั้น ๆ ได้จำนวน 37 คน

แนวทางแก้ไข ได้แก่ ควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ได้ร่วมกำหนดนโยบาย หรือแสดงความคิดเห็นในแผนนโยบายต่างๆ ของหน่วยงานเสมอ ควรฟังคำชี้แจงเหตุผลเจ้าหน้าที่บ้าง จำนวน 33 คน และผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานแต่ละระดับควรให้มีการขอรับฟังปัญหา สอบถามปัญหา เพื่อนำสู่การปฏิบัติที่ตรงกับสภาพปัญหา ไม่ยึดถือระบบบนสู่ล่าง หรือการบังคับ-บัญชาอย่างเดียว จำนวน 21 คน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะในการจูงใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่มีตำแหน่ง ระดับรายได้ และอายุราชการ ที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จำนวนรวมทั้งสิ้น 52 คน ศึกษาโดยวิธีการสุ่มจากประชากรทั้งหมด 60 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ ค่าไคสแควร์ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบ (Fact Findings) ได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งผู้บังคับหมู่ จำนวน 35 คน รองลงมาพนักงานสอบสวน (สบ 3) จำนวน 7 คน พนักงานสอบสวน (สบ 2) จำนวน 6 คน และพนักงานสอบสวน (สบ 1) จำนวน 4 คน มีระดับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน รองลงมา 15,001-20,000 บาท จำนวน 21 คน รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 3 คน และ 6,001-10,000 บาท จำนวน 1 คน มีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน รองลงมา 11-15 ปี จำนวน 8 คน 6-10 ปี จำนวน 3 คน และ 1-5 ปี จำนวน 2 คน

### 5.1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ได้แก่ รายได้จากเงินเดือนที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงินโบนัสประจำปีมีผลต่อการปฏิบัติงาน และเงินสำหรับตำแหน่งที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับอันดับสุดท้าย ได้แก่ การได้รับเงินรางวัลจากการปฏิบัติงานตามระเบียบมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านลักษณะงาน ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจมากเมื่อพิจารณารายข้อ ได้แก่ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นมีผลต่อการปฏิบัติงาน และการจัดเวลาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตามลำดับอันดับสุดท้าย ได้แก่ การมีอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจมากเมื่อพิจารณารายข้อ ระบบการประเมินผลงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นแรงจูงใจให้ท่านพัฒนาตนเอง และการได้รับโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับอันดับสุดท้าย ได้แก่ การที่ฝ่ายงานสอบสวนมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านนโยบายหน่วยงาน ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ได้แก่ การมีนโยบายชัดเจนเหมาะสมกับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการมีคู่มือระเบียบการเพื่อไว้ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ตามลำดับ อันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้โอกาสเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนร่วมกำหนดนโยบายการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

### 5.1.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทุกด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ตำแหน่ง รายได้ และอายุราชการ

#### 5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา คือ เงินได้รายเดือนถือว่ายังน้อย เมื่อพิจารณาจากภาวะรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม หรือยังน้อยเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่มีภารกิจหน้าที่คล้ายกัน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอ งานล่าช้าติดขัด (เช่น โทรศัพท์ของ สก. ไม่มีระบบโทรออก รับสายเข้าอย่างเดียว) หากติดต่อราชการต่างหน่วยงานองค์กรต้องหาทางติดต่อเอง, เครื่องถ่ายเอกสารไม่ดี เสียอยู่บ่อยๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ หรือผู้บังคับหมู่ มีโอกาสเลื่อนขั้นตำแหน่งได้น้อย ไม่มีระบบประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่ง มีแต่ระบบสอบเลื่อนขั้น ความรู้ความชำนาญจากประสบการณ์จึงไม่มีความหมาย ไม่มีโอกาสขยับเป็นผู้บริหารระดับล่างหรือระดับใดๆ ระบบทำงานเป็นระบบคำสั่งหรือการบังคับบัญชา และเหตุผลของผู้ได้บังคับบัญชาจะดีเพียงใด ไม่อาจเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์นั้นๆ ได้

แนวทางแก้ไข คือ ควรจัดสรรค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเกินเวลาปกติ หรือเบียดเบียนเวลาพักผ่อนของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ควรใส่ใจปัญหา โดยจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเพียงพอ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในงาน ควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ทรงคุณค่าด้านประสบการณ์ ให้ได้เลื่อนขั้นเป็นหัวหน้างานในงานสอบสวนได้บ้าง ควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ได้ร่วมกำหนดนโยบาย หรือแสดงความคิดเห็นในแผนนโยบายต่างๆ ของหน่วยงานเสมอ ควรฟังคำชี้แจงและเหตุผลเจ้าหน้าที่บ้าง

ข้อเสนอแนะ คือ น่าจะมีการชดเชย หรือตอบแทนการทำงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถูกละเมิดสิทธิด้านเวลาพักผ่อนส่วนตัว เช่น เรียกระดมกำลังเพื่อปฏิบัติภารกิจอื่นที่นอกเหนือหน้าที่หลัก และน่าจะมีการระดมความคิดเห็นในการแก้ปัญหางาน เช่น หาวิธีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนหรือเกินความจำเป็น ปรับเปลี่ยนระเบียบการปฏิบัติที่ล้าสมัยไม่เหมาะสมกับสภาวการณ์ น่าจะให้ความสำคัญกับบุคลากรเก่าแก่ ที่ทำงานด้านสอบสวนมานาน มากด้วยประสบการณ์ โดยไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติหรือควบคุมดูแล ไม่ควรปล่อยให้ผู้อยู่ทำงานที่มีลักษณะพื้นฐานธรรมดาที่ใครๆ ก็ทำได้ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานแต่ละระดับควรให้มีการขอรับฟังปัญหา สอบถามปัญหา เพื่อนำสู่การปฏิบัติที่ตรงกับสภาพปัญหา ไม่ยึดถือระบบบนสู่ล่าง หรือการบังคับบัญชาสั่งการแต่อย่างเดียว

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า โดยรวมมีแรงจูงใจมาก อาจเป็นเพราะมีความต้องการและความคาดหวังว่า การมีนโยบายที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีลักษณะงานที่ดี และมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงมีความเห็นว่าการหน่วยงานควรให้ความใส่ใจส่งเสริมปัจจัยแต่ละด้านให้เป็นไปตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ซึ่งได้สะท้อนให้เห็นตามผลการวิจัยนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้สอดคล้องกับทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ที่ได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ คือ โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานเหมาะสมต่อความสามารถ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีโอกาสในความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นตัวเสริมแรงจูงใจ คือ นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าและวิธีควบคุมงาน สภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน เงินและรายได้ตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพในหน่วยงาน และความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และทฤษฎีของ Dr. A.H. Maslow ที่กล่าวว่ามนุษย์ต้องการปัจจัยพื้นฐานของชีวิตเป็นลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริณ สุริยวงศ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การสวนพฤกษศาสตร์” ที่ระบุว่า แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยถ้าองค์กรเพิ่มปัจจัยจูงใจให้บุคลากรมากขึ้นจะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจและความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และการที่จะได้มาซึ่งปัจจัยที่ว่านั้นในปัจจุบันต้องมาจากการทำงาน เพราะฉะนั้นความมุ่งหวังของมนุษย์ โดยเฉพาะคนทำงาน จึงขึ้นอยู่กับเรื่องของสิ่งที่คุณจะได้รับเป็นอันดับแรกพร้อมกับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงานประกอบด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน โดยรวมมีแรงจูงใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากค่าตอบแทนหรือรายได้เป็นเงื่อนไขแลกเปลี่ยนข้อสำคัญในชีวิตการทำงานของคนเราในปัจจุบัน เมื่อพิจารณารายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 รายได้จากเงินเดือนที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า เงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่อยู่บนความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการได้มากเพียงพอต่อความจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ กิเชลลี และบราวน์ เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ว่า สิ่งจูงใจทางด้านรายได้ ทั้งรายได้ประจำและรายได้พิเศษ เป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และแนวคิดของ เรียม

ศรีทอง ที่ว่าสิ่งจูงใจทางบวกด้านเงินทองเป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล แต่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 3 การได้รับเงินรางวัลการจับกุมจากการเปรียบเทียบปรับ มีผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า เงินตอบแทนพิเศษเปรียบเทียบปรับไม่ใช่เงินได้ปกติประจำ อีกทั้งระเบียบกำหนดการจ่ายไว้เป็นการเฉพาะ ให้แก่บางคนบางหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น โดยจะจ่ายให้ต่อเมื่อมีผลการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดให้มีการจ่ายเงินรางวัลการจับกุมจากการเปรียบเทียบปรับเท่านั้น แม้อาจมีความคาดหวังที่จะได้อยู่บ้าง แต่ต้องยอมรับในกฎระเบียบที่ว่าเงินได้อันเกิดจากผลการปฏิบัติเฉพาะบางตำแหน่งหน้าที่ จึงอยู่ในความคาดหวังของเจ้าหน้าที่น้อยกว่ารายได้อื่น

2. ด้านลักษณะงาน โดยรวมมีแรงจูงใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การประสานงานทั้งภายนอกและภายในเป็นส่วนสำคัญให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้ค่าเฉลี่ยด้านนี้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 8 การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า โดยลักษณะและปริมาณงานต้องอาศัยทีมงานที่คอยช่วยเหลือผ่อนแรงซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีผลกระตุ้นทำให้มีกำลังใจทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีว่าด้วยแรงจูงใจของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) ที่กล่าวว่า การมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันทางที่ดี ก็จะส่งผลให้บุคลากรมุ่งปฏิบัติงานให้ได้ผลดีขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ เรียม ศรีทอง ที่กล่าวไว้ในองค์ประกอบของสิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานว่า ความดึงดูดใจในสังคม คือความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมมือกับหน่วยงาน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุกฤษณ์ เกตุกันหา เรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่” ที่ระบุว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 6 การมีอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยเอื้อต่อความสำเร็จของงาน ทั้งนี้เนื่องจาก อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ซึ่งสำนักงานใดๆ ก็มีสถานภาพการมีอยู่ที่คล้ายกัน ข้อนี้มีแรงจูงใจอยู่ในระดับที่ต่ำ

3. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมมีระดับแรงจูงใจมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กร โดยทั่วไปย่อมต้องการความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านเงินเดือน ตำแหน่ง โอกาสทางการศึกษาอบรม และการได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนการได้รับประเมินผลงานออกมาในทางที่ดี เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 16 ระบบการประเมินผลงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญและ



ต้องการระบบการประเมินในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง หรือเลื่อนชั้นยศ หากไม่มีระบบการประเมิน การบ่งชี้ความชอบต่างๆ ก็จะเป็นระบบอุปถัมภ์ จะทำให้ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ Schermerhorn, Huntand, & Osborn ที่กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์กรโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรมจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตำรวจโท ฌภัทร ทินราช ในเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร” ที่มีผลว่า ความก้าวหน้าไม่เท่าเทียมกัน การโยกย้ายและการเลื่อนตำแหน่งขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นมีปัญหา อันส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งต้องมีการแก้ไขปรับปรุง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 11 การที่ฝ่ายงานสอบสวนมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงาน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า การพิจารณาให้เลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการตำรวจกลุ่มที่ได้ศึกษาได้รับการพิจารณาอย่างทั่วถึงถ้วนหน้า ไม่เหลื่อมล้ำกันมากนัก อันเป็นที่ยอมรับได้ คือ ทุกคนหากไม่ต้อง โทษทัณฑ์จะได้เลื่อนขั้นเงินเดือนไม่ต่ำกว่า 1.5 ขั้น ในทุกปีงบประมาณ ซึ่งจะมีส่วนน้อยมากที่ได้รับเลื่อนเงินเดือน 2 ขั้น ที่ถือเป็นความชอบพิเศษ จึงไม่เป็นความต้องการหรือคาดหวังในระดับต้น หากคิดในแง่ประโยชน์ได้เสียต่อองค์กร อาจทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น ไม่แข่งขันกันทำผลงาน เพราะอาจคิดว่าถึงอย่างไรก็ได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือนใกล้เคียงหรือเท่ากัน

4. ด้านนโยบายของหน่วยงาน โดยรวมมีระดับแรงจูงใจมาก ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายที่กำหนดให้ปฏิบัติราชการกำหนดมาจากส่วนกลาง ระเบียบกฎหมายบางอย่างเก่าแก่ล้าสมัย อาจไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ อีกทั้งเป็นระบบบังคับบัญชาสั่งการ ผู้ปฏิบัติจึงต้องการร่วมกำหนดนโยบายมีขั้นตอนที่เหมาะสม และมีระเบียบคู่มือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจน จึงทำให้แรงจูงใจด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 17 การมีนโยบายชัดเจนเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ในสภาวะปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สังคมเริ่มเผชิญกับความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับบริการจากธุรกิจภาคเอกชน ทางภาครัฐหรือหน่วยงานก็ต้องปรับนโยบายเพื่อเสริมความก้าวหน้าด้านบริการแก่ประชาชน ไม่ยึดติดกับระเบียบกฎหมายที่ล้าสมัยไม่เหมาะสมกับยุคสมัยปัจจุบัน เพื่อประสิทธิภาพด้านบริการตามความคาดหวังของสังคมที่มีต่อหน่วยงานตำรวจ แต่หน่วยงานยังมีปัญหาด้านการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและเหมาะสม ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า อึดอัดใจ จากแรงกดดันภายนอกหรือประชาชนผู้รับบริการนั่นเอง จึงมีค่าเฉลี่ยในระดับต้น แต่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 18 ในเรื่องการให้โอกาสเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนร่วมกำหนดนโยบายการทำงาน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่าสภาพการบริหารงานตำรวจเป็นแบบกึ่งทหาร เช่น ระเบียบวินัย และการลงทัณฑ์ ใช้ระบบบังคับบัญชาสั่งการที่ต้องปฏิบัติ ไม่ปฏิบัติมิโทษ และโทษสูงสุดคือขังคุก โดยอำนาจผู้บังคับบัญชาเหนือ

คนขึ้นไป ไม่ต้องผ่านกระบวนการศาล เพราะเป็นความซาซิมที่ไม่ค่อยมีโอกาสได้กำหนดนโยบายการทำงาน เคยได้รับคำสั่งที่บางครั้งมีความเห็นแย้งอยู่ในใจว่าไม่ถูกต้องก็ต้องทำ เป็นธรรมเนียมทางการปกครอง จึงไม่อยู่ในความคาดหวัง และมีการสะท้อนความต้องการข้อนี้ออกมาต่ำสุดคงที่เป็น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ในส่วนปัจจัยจูงใจที่ว่า นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน โดยเฉพาะนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ซึ่งย่อมจะเป็นเครื่องมือก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี หรือความรู้สึกอีกัดใจในการทำงาน อีกทั้งเงื่อนไขในการทำงาน คือ ความสะดวกในการทำงานจะทำให้งานเดินไปด้วยความราบรื่นไม่มากด้วยขั้นตอน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัณฑนา เสนาธรรม เรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง” ที่มีผลการศึกษาว่า พนักงานมีความพึงพอใจในนโยบายการบริหารระดับปานกลาง

### 5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทุกด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง รายได้ และอายุราชการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ กิตติชัย ที่ทำการศึกษารื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล” ที่ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า ข้าราชการตำรวจสันติบาลมีความพึงพอใจเรียงลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ 1) ด้านความมั่นคงในอาชีพ 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4) ด้านนโยบายของหน่วยงาน 5) ด้านรายได้และสวัสดิการ 6) ด้านสภาพการทำงาน 7) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพตามลำดับ

2. สภาพภูมิหลังของข้าราชการตำรวจสันติบาล อันได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ระดับการศึกษา เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวนได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้พอสมควร สามารถแยกประเด็นข้อเสนอแนะ คือ

1. ข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทน จากผลการวิจัยพบว่า ด้านค่าตอบแทนมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อ 1 คือ รายได้จากเงินเดือนที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด นั้นแสดงว่า สิ่งที่จะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสอบสวน คือ รายได้จากเงินเดือนที่ได้รับนั้น จะเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้การปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากผลการวิจัยสะท้อนถึงความคาดหวังหรือความต้องการให้พิจารณาแก้ไขเรื่องนี้นอกจากสิ่งอื่น ดังนั้นหน่วยงานควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงหรือผลักดันในเรื่องการเพิ่มอัตราเงินเดือน ตลอดจนเงินค่าตอบแทนอื่นเพื่อให้ได้มาตรฐานค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นมากกว่าที่เป็นอยู่

2. ข้อเสนอแนะด้านลักษณะงาน จากผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อ 8 คือ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด นั้นแสดงว่าการได้รับความร่วมมือในการทำงานย่อมเป็นผลให้มีความตั้งใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจุบันน่าจะมีปัญหาด้านความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในฝ่ายงานสอบสวนอยู่บ้าง ดังนั้นหน่วยงานควรมีมาตรการหรือส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายงานสอบสวนทุกคนมีส่วนร่วมช่วยเหลือแบ่งเบากภาระซึ่งกัน เพื่อสัมพันธภาพที่ดีและให้งานนั้นมีความก้าวหน้าด้านประสิทธิภาพต่อไป

3. ข้อเสนอแนะด้านโอกาสและความก้าวหน้าของงาน จากผลการวิจัยพบว่า ด้านโอกาสและความก้าวหน้าของงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อ 16 คือ ระบบการประเมินผลงานมีผลต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งหมายถึงว่าถ้ามีระบบการประเมินผลงานที่ดีแล้วจะทำให้เจ้าหน้าที่นั้นมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะเป็นโอกาสในการเลื่อนขั้นต่อไป แต่ผลที่ได้สะท้อนให้เห็นว่าระบบประเมินซึ่งจำเป็น แต่ยังไม่มียมีประสิทธิภาพหรือมาตรฐานเพียงพอ ดังนั้นหน่วยงานควรรักษามาตรฐานระบบการประเมินความดีความชอบให้เกิดความน่าเชื่อถือ และเชื่อมั่นให้ได้ โดยใช้หลักคุณธรรมมาประกอบการพิจารณา

4. ข้อเสนอแนะด้านนโยบายของหน่วยงาน จากผลการวิจัยพบว่า ด้านนโยบายของหน่วยมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อ 17 คือ การมีนโยบายชัดเจนเหมาะสมกับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ถ้าหน่วยงานมีมาตรฐานนโยบายที่ดีและชัดเจนจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจุบันหน่วยงานยังมีปัญหาด้านนโยบาย ควรที่หน่วยงานต้องรีบแก้ไขปรับปรุงให้เกิดความทันสมัย ชัดเจน ลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น ให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติ ให้เกิดความพึงพอใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และประชาชนผู้รับบริการ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยได้นำประเด็นการมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมาเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไปมีดังนี้

1. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือระหว่างกันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
3. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
4. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการกำหนดนโยบายของฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่



## บรรณานุกรม

### 1. ภาษาไทย

#### 1) หนังสือทั่วไป

คารณี พานทองพาลุสุข และ และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. ทฤษฎีแรงจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530.

ดำรง วัฒนา. โครงการจัดการมหัพัตต. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2545.

ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2544.

เทพพนม เมืองแมน และสวึง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2538.

บุญมั่น ธนาสุวัฒน์. จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอเอส พรินท์ติ้งเฮาส์, 2537.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2535.

พรรณราย ทรัพย์ประภา. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2539.

เรียม ศรีทอง. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2542.

ลักขณา สรวิวัฒน์. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2544.

วิเชียร วิทย์อุดม. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2548.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ดวงกลมสมัย, 2537.

วัลลภ ลำพวย. เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิริญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2550.

สมโภชน์ เขียมสุภานิต. ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม. พิมพ์ลักษณ์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

- โสภณ ชูพิกุลชัย, *ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา*, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2539), หน้า 120.
- สุจิตรา พรหมนุชาธิป. *มนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2549.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. *จิตวิทยาศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- อรทัย ชื่นมนุษย. *จิตวิทยาสังคมขั้นสูง*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2520.
- อรุณ รักรธรรม. *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

## 2) บทความจากวารสาร

- ธีรศักดิ์ ชุกิจคุณ, พล.ต.ท.. “ยุทธศาสตร์ตำรวจภูธรภาค 5”. *วารสารตำรวจภูธรภาค 5*. ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (ธันวาคม 2550) : 7.

## 3) บทความจากเว็บไซต์

- ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่, สถานี. “สภาพพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่”, 15 มกราคม 2552,  
< [www.Chgmai.police.go.th/police/history.php](http://www.Chgmai.police.go.th/police/history.php) > (20 May 2007)
- วินัย เพชรช่วย, “การจูงใจในการทำงาน.3”, 9 เมษายน 2549,  
<[www.geocities.com/vinaip/knowledge/wmotive03.htm](http://www.geocities.com/vinaip/knowledge/wmotive03.htm)> (1 September 2009)

## 4) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

- ณภัทร ทินราช. “ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร กรณีศึกษาตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน”. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 2545.
- ณรงค์ กปิตถัย. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล”. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 2543.
- เทพวิฑูร ฉางข้าวไชย. “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจของตำรวจตระเวนชายแดนกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33”. *รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 2545.

- มัทนา เสนาธรรม. “ความพึงพอใจงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- สมหมาย จันทน์นวล. “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจของนักบิน กองบังคับการกองบินตำรวจ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- สมัย เปลี้นเดชา. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานประถมศึกษาแห่งชาติ”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2537.
- สิริน สุริยวงศ์. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การสวนพฤกษศาสตร์เชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- สุขสันต์ นาจรูญ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- สุพัฒน์ สีโรรส. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่”. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- สุภาพัญญา ปาณะวัฒนพิสุทธ์. “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดกาญจนบุรี”. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2539.
- อุกฤษฏ์ เกตุกันหา. “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

##### 5) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

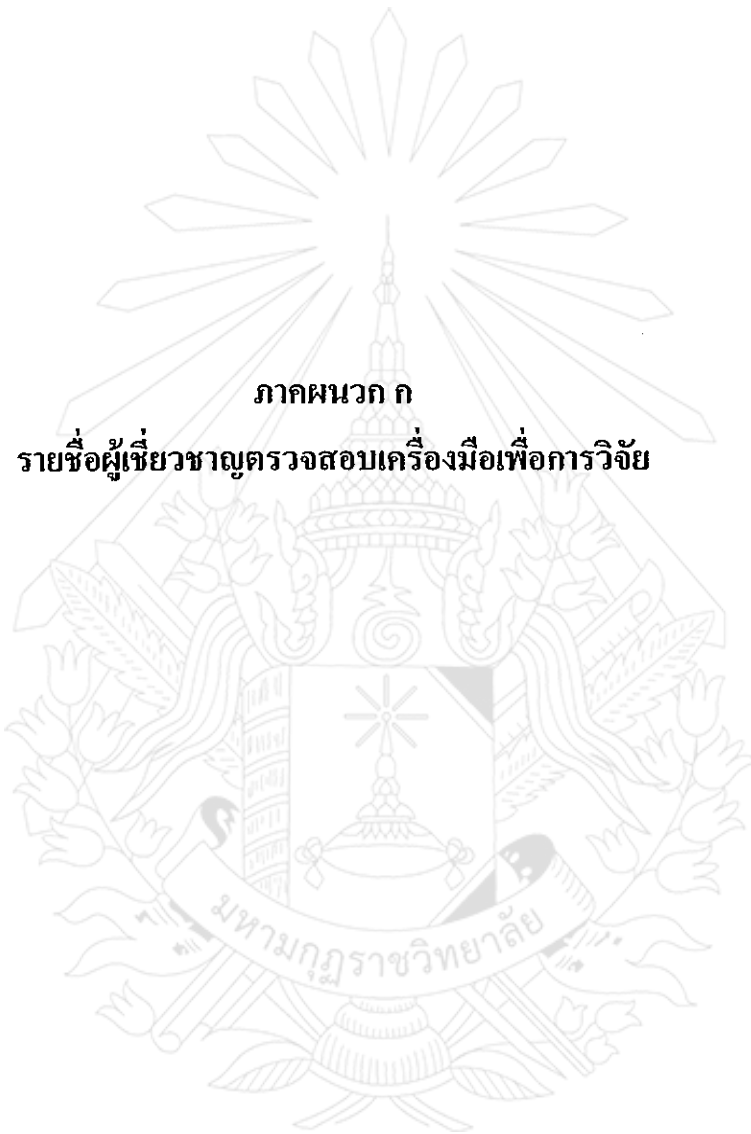
- นายกรัฐมนตรี, สำนัก. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548. ราชกิจจานุเบกษา. สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, 2548.



ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย





ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

### 1. ผศ.อัครชัย ชัยแสง

การศึกษา : น.ธ.เอก กศ.บ.(ภาษาไทย)  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)  
อ.ม. (บาลี – สันสกฤต) อักษรศาสตรมหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์ประจำ วิทยาลัยศาสนศาสตร์  
งานฝึกสอนและดูแลสาขาวิชาการสอนภาษาไทย

### 2. ดร. ตระกูล ชำนาญ

การศึกษา : ปธ.7, ศน.บ.  
ปริญญาโท M.A. (Sociology)  
ปริญญาเอก ศศ.ค. (การพัฒนาสังคม)

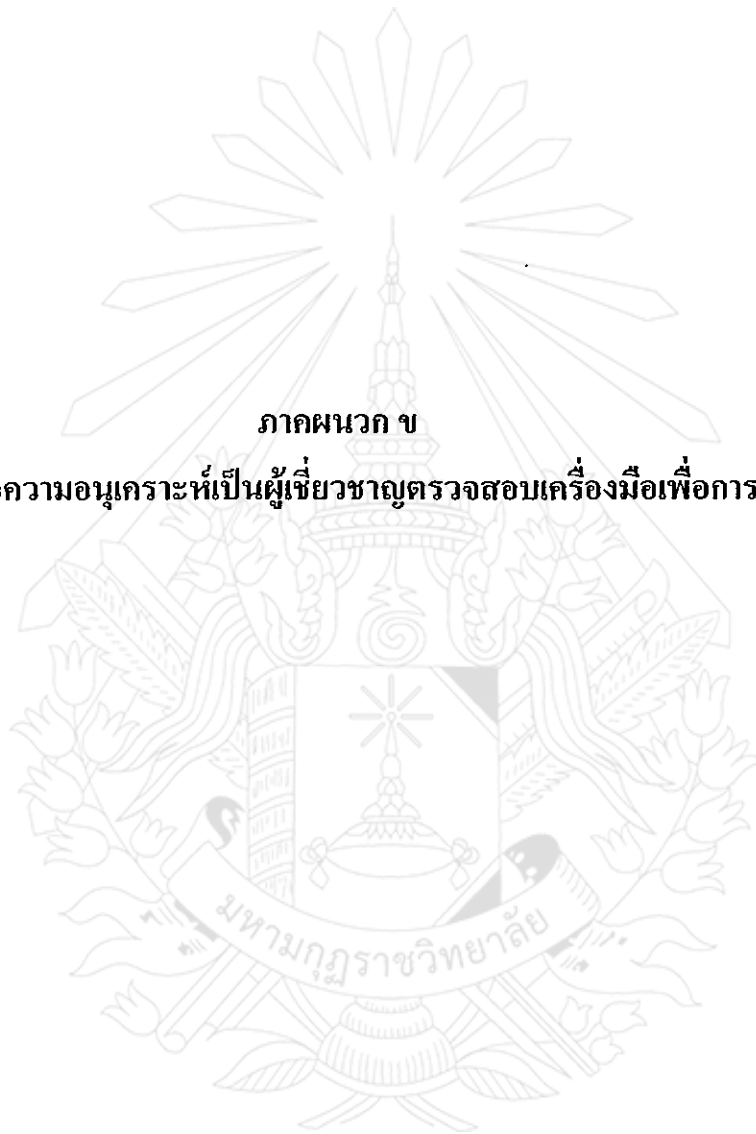
ตำแหน่งปัจจุบัน : หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา วิทยาลัยศาสนศาสตร์  
อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

### 3. พันตำรวจโทสวัสดิ์ หล้ากาศ

ตำแหน่งปัจจุบัน : ปริญญาโทรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตำแหน่งปัจจุบัน : รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย





## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(1.9)/086 วันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2552

เรื่อง ขออนุญาตนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัครชัย ชัยแสง

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า คุณดำรง จันทภักดี เป็น  
นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 491224011 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษานี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์  
เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายขนส่ง สถานีตำรวจภูธร ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัด  
เชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษานี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.บุศรา โพธิสุข และ พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม  
อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ  
ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษานี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระเทพวโรศักดิ์ สุรมณี)

เลขาธิการศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

๕๕ ๐๔ ๕๒



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(1.9)/094 วันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ดร.ตระกูล ชำนาญ

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ตามดำรง จันทรทัศน เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 491224011 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษานี้มีความประสงค์ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงขนสวน สถานีตำรวจภูธร ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษานี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.บุศรา โพธิ์สุข และ พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

มหาจุฬาราชวิทยาลัย

ที่ ศบ 6013(1.9)/142



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐  
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๙๙-๐๙๙๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๔๑-๕๙๕๑๖  
www.lanna.mbu.ac.th

M. S. 52  
สม. (ส.ก. ๕๒)  
พ.ท. ๕๒

8 เมษายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร พันตำรวจโทสวัสดิ์ หล้าภาส

ศูนย์การศึกษานอกเขตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ตามตำรวจตำรวจค์ จันทรศานติ  
มีนักศึกษาระดับปริญญาโทสหศึกษาศึกษา 5012204011 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์  
เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ในอำเภอเมืองเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษานี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.บุศรา โพธิ์สุข และ พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม  
อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษานอกเขตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือ  
ในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอเจริญพร

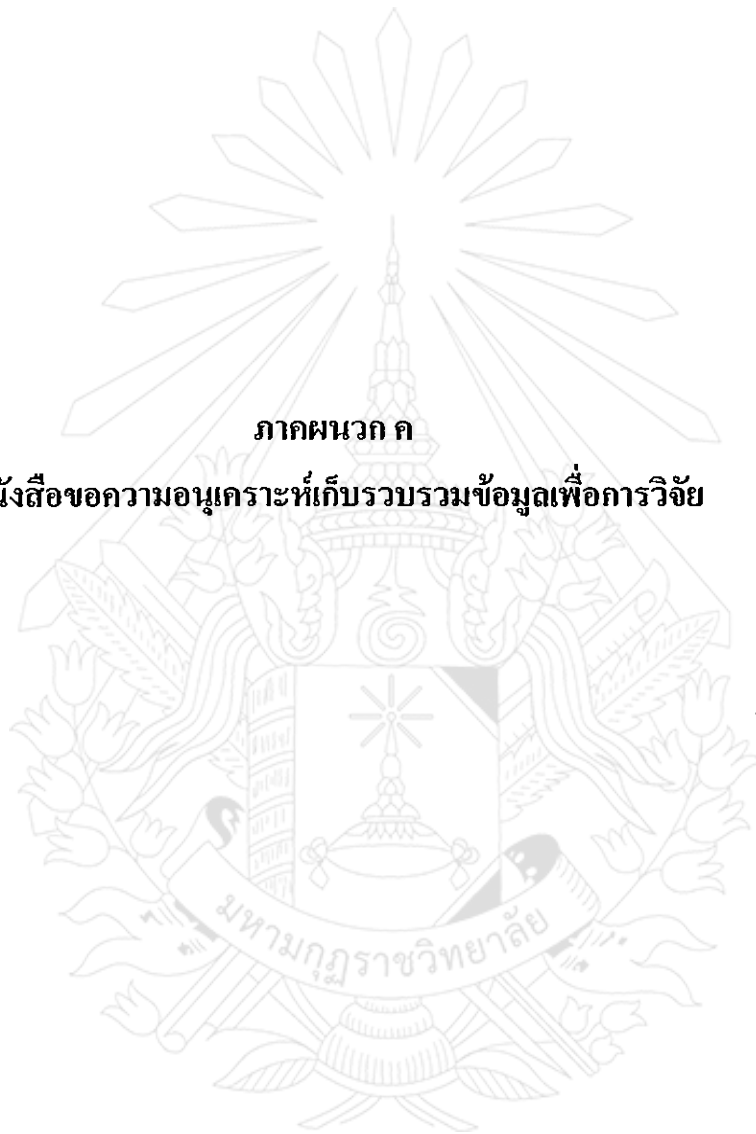
(พระมหาวิฑูรศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษานอกเขตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

สำนักงานเลขานุการศูนย์การศึกษานอกเขตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

โทร 0-5327-0975 ต่อ ๑๑-๑๔ 0-5281-4415 โทรสาร 0-5381-4752  
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Lanna Campus, 103 Pra pokkiao Rd., Chiang Mai 50200 (Thailand)

**ภาคผนวก ค**  
**หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย**



ที่ ศช 6013(1.9)/219



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐  
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๙๙-๐๙๙๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๘๑-๓๙๕๑๐  
www.lanna.mbu.ac.th

27 พฤษภาคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย ดาบตำรวจดำรงก์ จันทระนที นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศาสตราจารย์ดุษฎีบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ดร.บุศรา โพธิ์สุข และ พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดาบตำรวจดำรงก์ จันทระนที ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

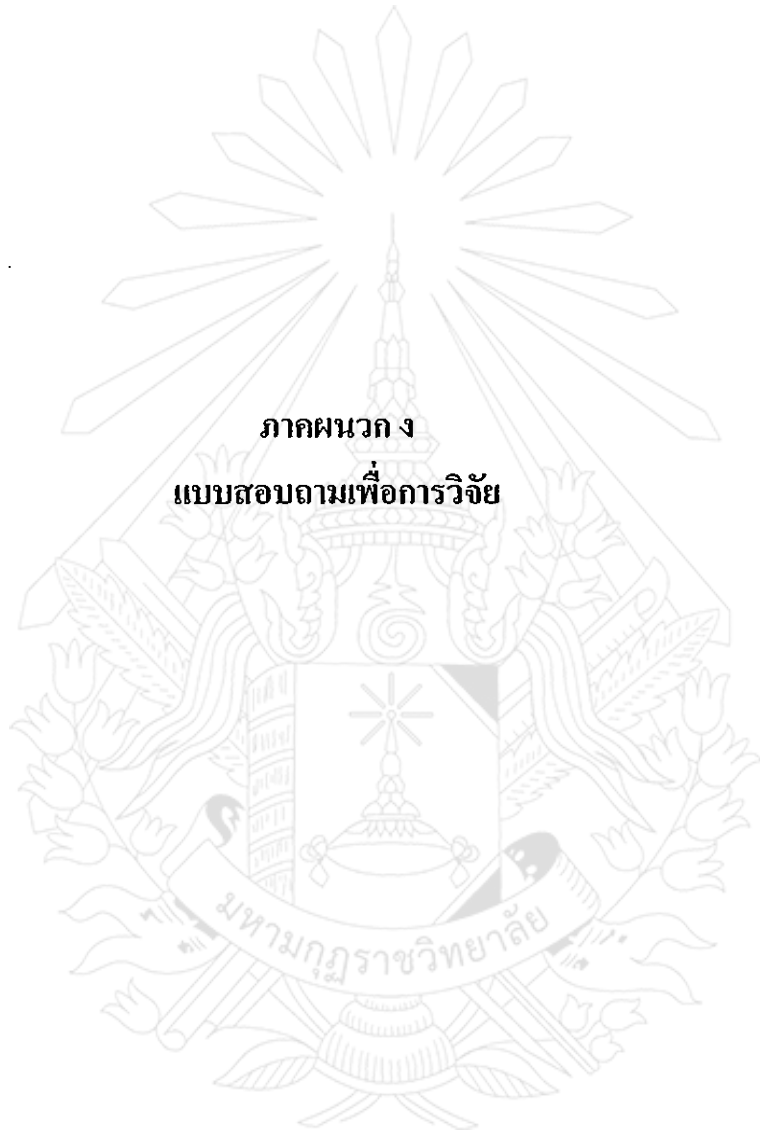
จึงเจริญพรขอที่จรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิฑูรย์กิติ์ สุวันเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา





ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามการวิจัย

### เรื่อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรเมือง  
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาทางวิชาการและแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสารนิพนธ์ของการศึกษา วิชาเอกรัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ผลการศึกษาและคำตอบของท่านผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อการศึกษา และจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับโดยไม่มีผลกระทบต่อกรปฏิบัติงานของท่านทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาให้ตอบตามความเป็นจริง

แบบสอบถามมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ดาบตำรวจ ดำรงค์ จันทรสานติ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

**ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

**1. ระดับตำแหน่ง**

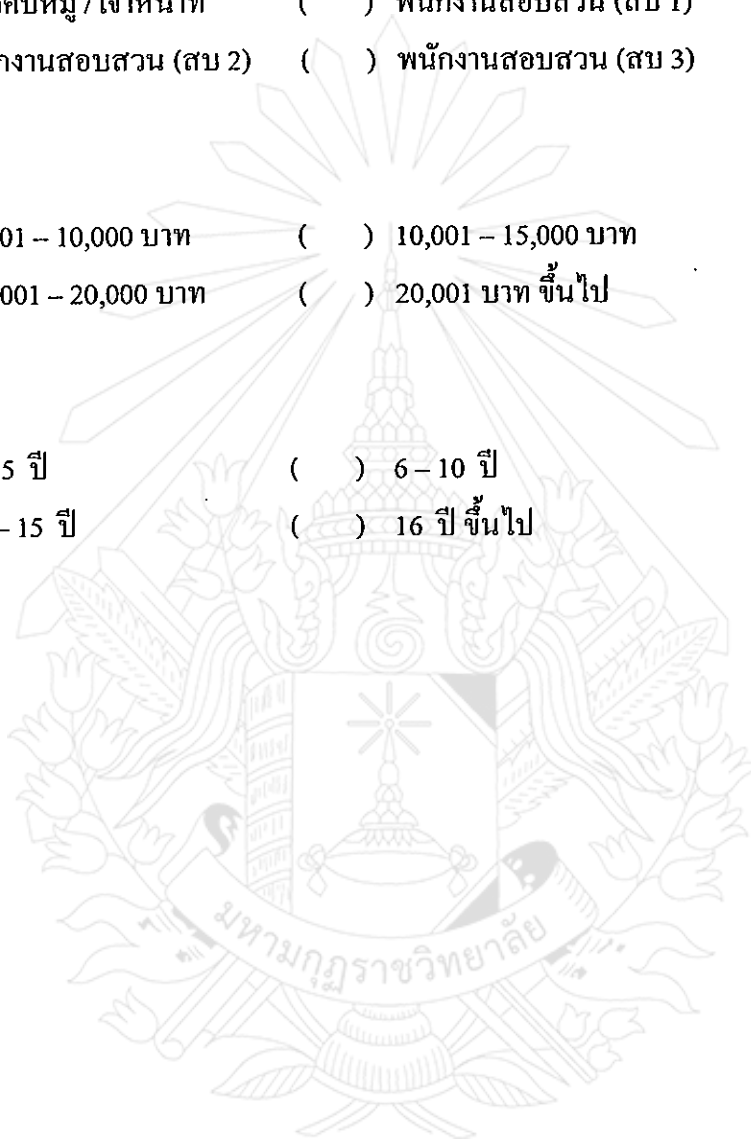
- ( ) ผู้บังคับหมู่ / เจ้าหน้าที่ ( ) พนักงานสอบสวน (สบ 1)  
( ) พนักงานสอบสวน (สบ 2) ( ) พนักงานสอบสวน (สบ 3)

**2. ระดับรายได้**

- ( ) 6,001 – 10,000 บาท ( ) 10,001 – 15,000 บาท  
( ) 15,001 – 20,000 บาท ( ) 20,001 บาท ขึ้นไป

**3. อายุราชการ**

- ( ) 1 – 5 ปี ( ) 6 – 10 ปี  
( ) 11 – 15 ปี ( ) 16 ปี ขึ้นไป



ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน ของสถานี  
ตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง  
คำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- 5 มีค่าเท่ากับมากที่สุด
- 4 มีค่าเท่ากับมาก
- 3 มีค่าเท่ากับปานกลาง
- 2 มีค่าเท่ากับน้อย
- 1 มีค่าเท่ากับน้อยที่สุด

ลำดับ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านค่าตอบแทน						
1.	รายได้จากเงินเดือนที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงาน					
2.	เงินสำหรับตำแหน่งที่ท่านได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงาน					
3.	การได้รับเงินสินบนจากการเปรียบเทียบปรับมีผลต่อการปฏิบัติงาน					
4.	การได้รับเงินเบี่ยเลี้ยงที่เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่					
5.	การได้รับเงิน โบนัสประจำปีมีผลต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านลักษณะของงาน						
6.	การมีอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จของงาน					
7.	การมีปริมาณงานมาก-น้อยมีผลต่อการปฏิบัติงาน					
8.	การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน					
9.	การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นมีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น อัยการ ศาล					

ลำดับ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	การจัดเวลาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ						
11.	การที่ฝ่ายงานสอบสวนมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงาน					
12.	การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามความสามารถในการปฏิบัติงาน					
13.	การได้รับโอกาสทางการศึกษาอบรมมีผลต่อการปฏิบัติงาน					
14.	การได้รับโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
15.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นแรงจูงใจให้ท่านพัฒนาตนเอง					
16.	ระบบการประเมินผลงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านนโยบายหน่วยงาน						
17.	การมีนโยบายชัดเจนเหมาะสมกับสถานการณ์					
18.	การให้โอกาสเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนร่วมกำหนดนโยบายการทำงาน					
19.	การมีคู่มือระเบียบการเพื่อไว้ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน					
20.	การมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของเจ้าหน้าที่					
21.	การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจฝ่ายงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**

**1. ปัญหา**

ด้านคำตอบแทน

.....

.....

ด้านลักษณะงาน

.....

.....

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ

.....

.....

ด้านนโยบายหน่วยงาน

.....

.....

**2. แนวทางแก้ไข**

ด้านคำตอบแทน

.....

.....

ด้านลักษณะงาน

.....

.....

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ

.....

.....

ด้านนโยบายหน่วยงาน

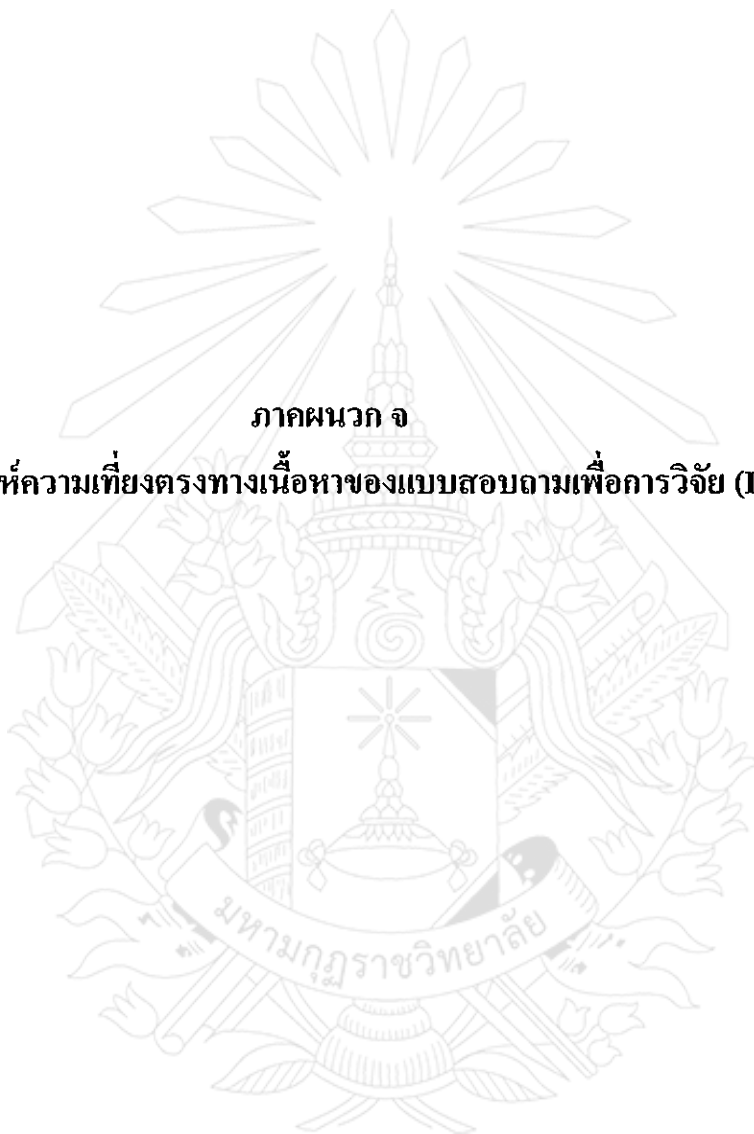
.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก จ  
แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)



### ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

1. ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวมของ คะแนน ( $\sum R$ )	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1



ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวมของ คะแนน ( $\sum R$ )	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1



## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ – นามสกุล : คาบคำรวจ คำรงค์ จันทรสานติ
- วัน เดือน ปี เกิด : 24 สิงหาคม 2511
- ชาติภูมิ : 27 หมู่ที่ 9 ตำบลจีเหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
- ที่อยู่ปัจจุบัน : 169/85 ถนนราชดำเนิน ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
50200
- การศึกษา
- พ.ศ. 2525 : ประถมศึกษา โรงเรียนวัดห้วยไร่ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2530 : มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเมธีวุฒิกุล อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
- พ.ศ. 2537 : ประกาศนียบัตร หลักสูตรนักเรียนพลตำรวจ โรงเรียนตำรวจภูธร 5  
ลำปาง จังหวัดลำปาง
- พ.ศ. 2544 : ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
เชียงใหม่
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
- พ.ศ. 2525 : พนักงานคลังสินค้า ห้างสรรพสินค้าตันตราภัณฑ์ อำเภอเมือง  
จังหวัด-เชียงใหม่
- พ.ศ. 2530 : ทหารกองประจำการที่กองพันสัตว์ต่าง อำเภอแม่ริม จังหวัด  
เชียงใหม่
- พ.ศ. 2533 : เสมียนเก็บเงิน บริษัทนิคมพานิช จำกัด สาขานนมหิตล จังหวัด  
เชียงใหม่
- พ.ศ. 2537 : รับราชการตำรวจ ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม  
สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จนถึงปัจจุบัน