

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 - 1.1 นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 - 1.2 แผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540 – 2544)
 - 1.3 โครงสร้างการปฏิบัติงานสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2
 - 1.4 โครงสร้างการปฏิบัติงานสถานีตำรวจภูธร
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ : สถานีตำรวจ
 - 3.1 ความหมายของประสิทธิผลองค์การ : สถานีตำรวจ
 - 3.2 ข้อแตกต่างระหว่างประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ
 - 3.3 การประเมินประสิทธิผลองค์การ
 - 3.4 วิธีการประเมินประสิทธิผลองค์การ
 - 3.5 เกณฑ์บ่งชี้วัดประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร
4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลสถานีตำรวจ
5. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลสถานีตำรวจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลสถานีตำรวจ
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กิจการสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีการปรับปรุงและพัฒนาเรื่อยมา นับตั้งแต่การก่อตั้งกรมตำรวจ ในปี พ.ศ. 2403 ถึง พ.ศ. 2475 โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ทรงตั้งขึ้น (ประชุม เปี่ยมสมบูรณ์, 2530, หน้า 134-135) และหลังจากนั้นได้มีการพัฒนาและปรับปรุงเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้เหมาะสมกับภารกิจของกรมตำรวจในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนอย่างแท้จริง ปัจจุบันกรมตำรวจได้รับการเปลี่ยนแปลงเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 221 และมาตรา 230 วรรค 2 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งตราพระราชกฤษฎีกานี้ไว้รวม 12 มาตรา มีฯพลฯ นายกรัฐมนตรีเป็นผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้ ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติถือเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นกรมไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง มีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจสำคัญในการรักษาความมั่นคงของประเทศชาติ และราชบัลลังก์ ความสงบเรียบร้อยของสังคมและบ้านเมือง การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การอำนวยความสะดวกและการจัดการจราจร ซึ่งถือได้ว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการอย่างเต็มกำลังความสามารถ ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน รวดเร็ว และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) แผนมหาดไทยฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2540 - 2544) และแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540-2544) ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครองและการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอาชญากรรม และยาเสพติดที่ประเทศชาติกำลังเผชิญอยู่ และมีผลกระทบโดยตรงต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ตลอดจนความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนโดยทั่วไปเป็นอย่างมาก เพื่อให้ทุกหน่วยในสังกัดได้ทราบทิศทางการบริหารงานของกรมตำรวจ จึงได้กำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติขึ้น 9 ประการ ดังนี้

1. มุ่งมั่นรักษาความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์ โดยกำเนิดการในทุกรูปแบบ เพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ และดำรงไว้ซึ่งการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนสนับสนุนแนวทางตามกระแสพระราชดำรัส และโครงการพระราชดำริ ไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจัง และรวดเร็วที่สุด

2. เร่งพัฒนาบุคลากรของกรมตำรวจทุกระดับ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการผลิตและการฝึกอบรม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ ความประพฤตินุติธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเองและสังคมส่วนรวม ตลอดจนจัดหาและส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้รับสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม และเพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ได้อย่างมั่นคงและมีศักดิ์ศรี

3. พัฒนาสถานีตำรวจ และหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อม เพื่อบริการประชาชน โดยการกระจายทรัพยากรในการบริหารไปยังสถานีตำรวจให้มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเน้นการพัฒนางานบริการบนสถานีตำรวจ งานอำนวยความสะดวก งานสืบสวนสอบสวนและข้อมูลท้องถิ่น งานสายตรวจป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม งานประชาสัมพันธ์ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานจราจร ตลอดจนการกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุด

4. ปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของกรมตำรวจ โดยยึดหลักคุณธรรม เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และเป็นหลักประกันของความมั่นคงก้าวหน้าในการรับราชการแก่ข้าราชการตำรวจที่มีความรู้ความสามารถ และความประพฤติดี โดยกระจายอำนาจการบริหารงานบุคคลไปยังสังกัดตามลำดับชั้นเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคล และมีเอกภาพปกครองบังคับบัญชา และเพื่อให้ทุกหน่วยปกครองบังคับบัญชา ควบคุมดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ราชการตามอำนาจหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในกรอบวินัย เป็นที่รักใคร่ของประชาชนให้ “ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน” อย่างแท้จริง

5. เร่งรัดการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยเฉพาะคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ คดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน อาชญากรรมที่เป็นขบวนการ และการกระทำผิดของคนร้ายข้ามชาติ โดยเน้นการโจรกรรมธนาคาร ร้านทอง อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการปราบปราม กวาดล้างอาวุธปืนเถื่อน อาวุธสงคราม และวัตถุระเบิดอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง พร้อมทั้งเข้มงวดกวาดขัน และปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย ที่เป็นเงื่อนไข หรือปัจจัยที่เป็นสาเหตุนำไปสู่การประกอบอาชญากรรม เช่น บ่อนการพนัน เครื่องจักรกลไฟฟ้า (ตู้ม้า) โสเภณีเด็ก การบังคับค้าประเวณี สถานบริการผิดกฎหมาย แหล่งผลิต หรือจำหน่ายเอกสารวัตถุและสิ่งพิมพ์ลามกอนาจาร

6. ดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดทุกประเภท โดยเฉพาะยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอื่น ๆ โดยให้ดำเนินการทั้งด้านการสืบสวนปราบปรามแหล่งผลิต แหล่งจำหน่าย รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้เสพลด ละเลิกการใช้ยาเสพติด และการณรงค์ป้องกันยาเสพติดทุก

ประเภท เพื่อปลูกฝังแห่งการปฏิเสธยาเสพติด อันจะเป็นภูมิคุ้มกันของแต่ละบุคคล และชุมชนให้พ้นจากยาเสพติด รวมทั้งจัดข้าราชการหรือผู้มีอิทธิพลที่พัวพันเกี่ยวข้องกับรู้เห็นเป็นใจ หรือได้รับประโยชน์เกี่ยวกับการค้ายาเสพติดอย่างเฉียบขาด เพื่อให้ปีพุทธศักราช 2540 เป็นต้นไป เป็น “ปีแห่งการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด”

7. พัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อเสริมงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด โดยการแสวงหาความร่วมมือและเปิดโอกาสให้ประชาชน ชุมชนองค์กรประชาชน องค์กรภาคเอกชน ลูกเสือชาวบ้านในพระบรมราชานุเคราะห์ กลุ่มพลังมวลชน นักวิชาการ สื่อมวลชน ส่วนราชการและทุกหน่วยงานในพื้นที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสารส่งเสริมสนับสนุน กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดร่วมกัน

8. มุ่งลดอุบัติเหตุบนท้องถนน โดยประสานการปฏิบัติกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรณรงค์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนและประชาชนทั่วไป เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด และมีส่วนร่วมในการจัดและแก้ไขปัญหาการจราจร พร้อมทั้งบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในด้านการติดตั้งป้ายสัญญาณไฟจราจร และปรับปรุงเส้นผิวการจราจร

9. นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และวิทยาการคำนวณมาใช้ประโยชน์ในงานของกรมตำรวจให้มากยิ่งขึ้น โดยเน้นการวางแผนและพัฒนาการรองรับเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการจัดทำระบบฐานข้อมูลสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระดับต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถใช้งาน และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติภารกิจของกรมตำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ให้ตำรวจทุกหน่วยประสานการปฏิบัติงานกันอย่างแน่นแฟ้น โดยเฉพาะในเรื่องข้อมูลข่าวสาร และการเข้าร่วมปฏิบัติในลักษณะฉับพลันเพื่อนำประโยชน์สุขสู่ประชาชนได้อย่างแท้จริง (กรมตำรวจ, 2540)

และคำสั่งกรมตำรวจที่ 1199/2540 ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2540 เรื่องให้ปฏิบัติตามนโยบายเน้นหนัก ประจำปี พ.ศ. 2541(สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2543, หน้า 5) คือ

1. ประหัต
2. ปกครองบังคับบัญชา
3. ประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน
5. ประสานความร่วมมือ

ดังที่กล่าวมานี้ เป็นภารกิจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทุกคนที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการทำหน้าที่สอดส่องดูแลการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน เพื่อสร้างความสงบสุขให้กับประชาชนพ้นจากอาชญากรรมต่าง ๆ ซึ่ง ฯพณ ฯ นายกรัฐมนตรีชวน หลีกภัย ได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงในเรื่องของโครงสร้าง และระบบการบริหารงานของกรมตำรวจ อีกทั้งกรมตำรวจต้องเร่งพัฒนา และยกระดับ “คุณภาพกับคุณธรรม” ให้เกิดกับข้าราชการตำรวจโดยส่วนรวมอย่างเร่งรีบ เนื่องจากคุณภาพและคุณธรรมของตำรวจยังต่ำอยู่มาก และได้กล่าวว่าตำรวจจะต้องรู้จักประมาณตนในการดำรงชีพ เพื่อจะได้อยู่อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีความภาคภูมิใจในอาชีพ แม้เงินเดือนจะน้อยอยู่บ้าง แต่หากได้รู้จักใช้สอยอย่างประหยัดสมกับฐานะ และสอดคล้องกับเงินเดือนที่ได้รับ ทุกคนก็จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และตามควรแก่อัตภาพ (ไพรัช พงษ์เจริญ, 2540, หน้า 18-19) ซึ่งสอดคล้องกับที่พลตำรวจเอกประชา พรหมนอก อธิบดีกรมตำรวจ ได้ให้แนวนโยบายแก่ข้าราชการตำรวจทุกคน ช่วยกันประหยัด ปรับปรุงพัฒนาตนเอง ให้มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม เรียบง่ายประหยัด สมถะสมฐานะ ไม่ฟุ้งเฟ้อฟุ่มเฟือย ลดละเลิกอบายมุข ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ช่วยกันพัฒนาชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบให้แข็งแกร่ง ปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติด โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น จะต้องดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนให้สมกับเป็น “ตำรวจของประชาชน” อย่างแท้จริง (วาไรตี้เดลินิวส์, 2541, หน้า 5)

แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540-2544) การบริหารงานของกรมตำรวจโดยใช้แผนเป็นเครื่องมือ ได้เริ่มดำเนินการอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี 2530 โดยกรมตำรวจได้จัดทำแผนกรมตำรวจแม่บท เป็นแผนระยะ 5 ปี เพื่อขึ้นนำการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ตามภารกิจของกรมตำรวจ แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2530-2534) และแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2535-2539) มีลักษณะเป็นแผนขึ้นนำในการระดมและจัดสรรทรัพยากรทางการบริหาร ได้แก่ กำลังพล งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และระบบงานของตำรวจ โดยกำหนดแผนไว้ 5 สาขา ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ แผนสาขาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แผนสาขามั่นคงภายใน แผนสาขาการบริการทางสังคม แผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และแผนสาขาการพัฒนาการบริหาร ในแผนแม่บททั้งสองฉบับดังกล่าว ยังได้กำหนดหลักการและจุดเน้นของแผนไว้ เพื่อให้เกิดความเด่นชัดในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540-2544) จะยังคงเป็นแผนที่กำหนดขึ้นตามภารกิจหลักของกรมตำรวจเช่นเดียวกัน แต่จะเน้นงานที่มีความสำคัญกระทบต่อชีวิตประชาชนที่กรมตำรวจต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ จะประกอบด้วยแผนด้านต่าง ๆ รวม 8 ด้าน ได้แก่ แผน

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แผนด้านการอำนวยความสะดวก แผนด้านการรักษาความมั่นคง แผนด้านการบริการสังคม แผนด้านประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แผนด้านการบริหาร แผนด้านการจัดการจราจร แผนด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

ซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 มีดังนี้

1. เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม และพัฒนาระบบวิธีการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อพัฒนางานอำนวยความสะดวก ให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อรักษาความมั่นคงทางการเมืองและการบริหารเศรษฐกิจ และสังคมตามภารกิจของกรมตำรวจ
4. เพื่อให้บริการประชาชนตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมตำรวจ
5. เพื่อพัฒนาการบริหารและปฏิบัติงานในงานการประชาสัมพันธ์ ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ให้สามารถสร้างสรรค์ฯ ความเข้าใจ

จากการบริหารงานของกรมตำรวจและการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ ในสังกัดภายใต้กรอบของแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2535-2539) จะอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ปัจจัยสภาพทางสังคมในปัจจุบัน และในช่วงอีก 5 ปีข้างหน้า จะเป็นตัวแปรทำให้เกิดสภาพปัญหาที่กรมตำรวจจะต้องเผชิญหน้ากับอาชญากรรมที่มีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งสภาพทางสังคมดังกล่าวเป็นผลมาจากการพัฒนาประเทศที่ผ่านมา ทำให้โครงสร้างสังคมไทยมีความสลับซับซ้อน มีความแตกต่างระหว่างสังคมของประชาชนในชนบทและเมือง ในด้านความเป็นอยู่วิถีชีวิตเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดปัญหาสังคม ชุมชนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาอุบัตินัย ปัญหาผู้อพยพหลบหนีเข้าเมือง ปัญหาการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง นอกจากนั้น ยังมีปัญหาที่มีแนวโน้มจะรุนแรงขึ้น ซึ่งกระทบต่อการให้บริการในหน้าที่ตำรวจอีกด้วย เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการจราจร เป็นต้น ซึ่งสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่กรมตำรวจจะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ

จากสภาพปัญหาในภาพรวมดังกล่าว กรมตำรวจได้กำหนดจุดเน้น ในการพัฒนาการปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางหลักของแผนด้านต่าง ๆ คือ

1. ปรับปรุงการให้บริการบนสถานีตำรวจภูธรตามโครงการ “โรงพักของเรา” ให้พัฒนาไปสู่ความเป็นสากล รวม 6 ประการ ได้แก่ด้านอาคารสถานที่ การบริการ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การอำนวยความสะดวก การมีส่วนร่วมของประชาชนและการประชาสัมพันธ์ และการบริหารงานและการพัฒนานุเคราะห์
2. ส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์ ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ โดยสนับสนุนกิจกรรมเพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองและป้องกันตนเองได้ในระดับหนึ่ง

3. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ การสร้างความร่วมมือกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติ และพัฒนาเทคนิค และวิธีการ ป้องกันปราบปราม

4. ปรับปรุงโครงสร้างและพัฒนาบุคลากรเครื่องมือเครื่องใช้ และวิธีปฏิบัติให้ทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอกับการให้บริการด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะการดับเพลิงบรรเทาสาธารณภัย และกู้ภัยในอาคารสูง

5. พัฒนางานอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยเน้นงานด้านการสอบสวนคดีอาญา ในระดับสถานีตำรวจ พัฒนาระบบงานและคุณภาพของพนักงานสอบสวน และเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ

6. ป้องกันการรุกร้าอธิปไตยของชาติและรักษาความปลอดภัยตามแนวชายแดนอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ควบคุมคนต่างด้าวอพยพหลบหนีเข้าเมือง ให้อยู่ภายในเขตที่กำหนด และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านตรวจคนเข้าเมืองให้มากขึ้น เพื่อให้ปัญหาผู้อพยพและลักลอบหลบหนีเข้าเมืองลดลง

8. เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน และปราบปรามการก่อการร้าย การก่อการร้ายสากล และต่อต้านการบ่อนทำลายทางการเมือง

9. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานจราจร ควบคู่ไปกับการใช้กฎหมาย และการสร้างวินัยผู้ใช้รถใช้ถนนรวมทั้งพัฒนาการปฏิบัติงานจราจร โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

และกรมตำรวจมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ 6 ประการ ได้แก่

1. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักร เฉพาะที่มีได้มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานอื่น

2. ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดอาญาที่มีได้มีกฎหมายกำหนดให้ เป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานอื่น

3. สืบสวนและสอบสวนการกระทำผิดอาญา ตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่น และดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามกฎหมาย

4. ร่วมมือช่วยเหลือหน่วยราชการอื่น ในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดอาญา และรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

5. บำบัดทุกข์บำรุงสุข ช่วยเหลือป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อันเกิดจากทุกข์ภัยต่าง ๆ และให้บริการประชาชนที่ไม่ขัดต่อหน้าที่หรือไม่เสียหายต่อกรมตำรวจ

6. ส่งเสริมการรักษาซึ่งความสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน (กรมตำรวจ, 2539, หน้า 3-4)

ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของอีสแมน และอีสแมน (Eastman & Eastman, 1969, pp. 3-4) ได้กำหนดหน้าที่ตำรวจไว้ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. ปราบปรามอาชญากรรม
3. จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย
4. ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญ
5. รักษาภาวะเยียบของสังคมที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
6. หน้าที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

วินสัน และคลินตัน (Winson & Clinton, 1972, p. 22) ได้กล่าวว่าหน้าที่ของตำรวจ ได้แก่

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. ปราบปรามอาชญากรรม
3. จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย และรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด
4. รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับอื่น ๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร ตลอดจนให้บริการอื่น ๆ

ไคเคนดอลล์ และอันซิงเกอร์ (Kuykendall & Unsinger, 1975, pp. 18-19) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตย ไว้ดังนี้

1. ปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคม ให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยการให้ความยุติธรรม ไม่เอนเอียง แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสาร และอดทน
2. ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด
3. สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยในการกระทำความผิด
4. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน
5. พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่นุ่มนวล
6. ทำงานร่วมกับชุมชนอื่น ๆ และองค์การในกระบวนการยุติธรรม เพื่อหาทางแก้ไขสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพที่สุด

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของตำรวจตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นว่าภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจมีกว้างขวางเป็นอย่างมาก ประชาชนแทบทุกระดับชั้น ทุกเพศ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ ล้วนมีความจำเป็นต้องสัมผัสใช้บริการตำรวจตลอดเวลา ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากตำรวจด้วยประสิทธิภาพสูงสุดและต้องการให้

ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังข้อสรุปของ ไพรัช พงษ์เจริญ (2540, หน้า 9) ที่ว่า วิทยาทานหนึ่งที่จะเอื้ออำนวย ให้การปฏิบัติภารกิจของตำรวจสัมฤทธิ์ผล ก็โดยการแสวงหาผู้ทาง พัฒนาการ กำหนดหลักการปฏิบัติงานที่สนองตอบความเปลี่ยนแปลง ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งการพัฒนาข้าราชการตำรวจ ให้มีจิตสำนึกเป็นตำรวจอาชีพ ทั้งนี้ เพราะความเป็นตำรวจอาชีพนั้นมิใช่แต่เพียงบุคคลที่มีอาชีพเป็นตำรวจ โดยมีรูปแบบหล่อหลอม ร่างกายเท่านั้น แต่จะต้องมีวิญญาณของผู้พิทักษ์รับใช้และบริการแก่ประชาชนด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรมชาติอย่างเสมอหน้ากัน ซึ่งการที่จะเป็นตำรวจอาชีพได้นั้นข้าราชการตำรวจต้อง มีการทำงานและสภาพแวดล้อมจากการทำงานโดยรวมที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการทั้ง ทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม องค์การซึ่งก็คือสถานีตำรวจภูธรมีส่วนสำคัญ ในการสร้างให้ ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

โครงสร้างการปฏิบัติงานสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 การแบ่งส่วนราชการของสำนักงาน ตำรวจภูธรภาค 2 อาศัยอำนาจความในมาตรา 31 วรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และมาตรา 7 แห่งพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2539 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตอำนาจ การรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการตำรวจ พ.ศ. 2539 ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2539 มีการแบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงานดังนี้

1. สำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบ หรือเขต พื้นที่การปกครอง ดังนี้

- 1.1 ส่งและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษา ความสงบเรียบร้อยและการให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ตลอดจนให้บริการช่วยเหลือประชาชน
- 1.2 ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นที่มีโทษ ทางอาญา
- 1.3 รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระอาคันตุกะ ตลอดจน ความสำคัญอื่น
- 1.4 รักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
- 1.5 สนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย
- 1.6 สนับสนุนเกี่ยวกับการจราจร
- 1.7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ซึ่งในสังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 จะมีผู้บัญชาการ รองผู้บัญชาการ ผู้ช่วยผู้บัญชาการ ทำหน้าที่กำกับดูแลสั่งการ บริหารงานตามคำสั่งที่ได้รับจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีหน่วยงานต่าง ๆ ในการปกครอง คือ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดที่ต้องรับผิดชอบดูแล กลั่นกรองและตรวจสอบงานต่าง ๆ ทั้งหมด 8 จังหวัด ได้แก่ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว อีกทั้งยังมีหน่วยงานที่ต้องดูแลรับผิดชอบคือกองบังคับการอำนวยการและกองกำกับการสืบสวนสอบสวน มีรายละเอียดดังนี้

1. กองบังคับการอำนวยการ ในสำนักงานตำรวจภูธรภาค มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1.1 การปฏิบัติงานธุรการสารบรรณ
- 1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยการและงานเลขานุการ
- 1.3 ดำเนินงานเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี การงบประมาณและวัสดุ พลาธิการ การส่งกำลังบำรุง ยานพาหนะขนส่ง และการสื่อสาร
- 1.4 จัดระเบียบงานบริหารงานบุคคล
- 1.5 ดำเนินงานเกี่ยวกับการประสานงาน และจัดทำแผนงานโครงการ งานวิเทศสัมพันธ์ งานการข่าว งานวิชาการ และงานฝึกอบรม
- 1.6 ดำเนินงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ และมวลชนสัมพันธ์
- 1.7 ดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารสนเทศ
- 1.8 ดำเนินงานเกี่ยวกับคดี
- 1.9 ปฏิบัติงานทั่วไปของตำรวจภูธรภาค ที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใด หน่วยงานนั้นโดยเฉพาะ หรือที่ได้รับมอบหมาย
- 1.10 ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กองกำกับการสืบสวนสอบสวน ในสำนักงานตำรวจภูธรภาค มีเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่ในการปฏิบัติหน้าที่แต่ละตำรวจภูธรภาค ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นที่มีโทษทางอาญา

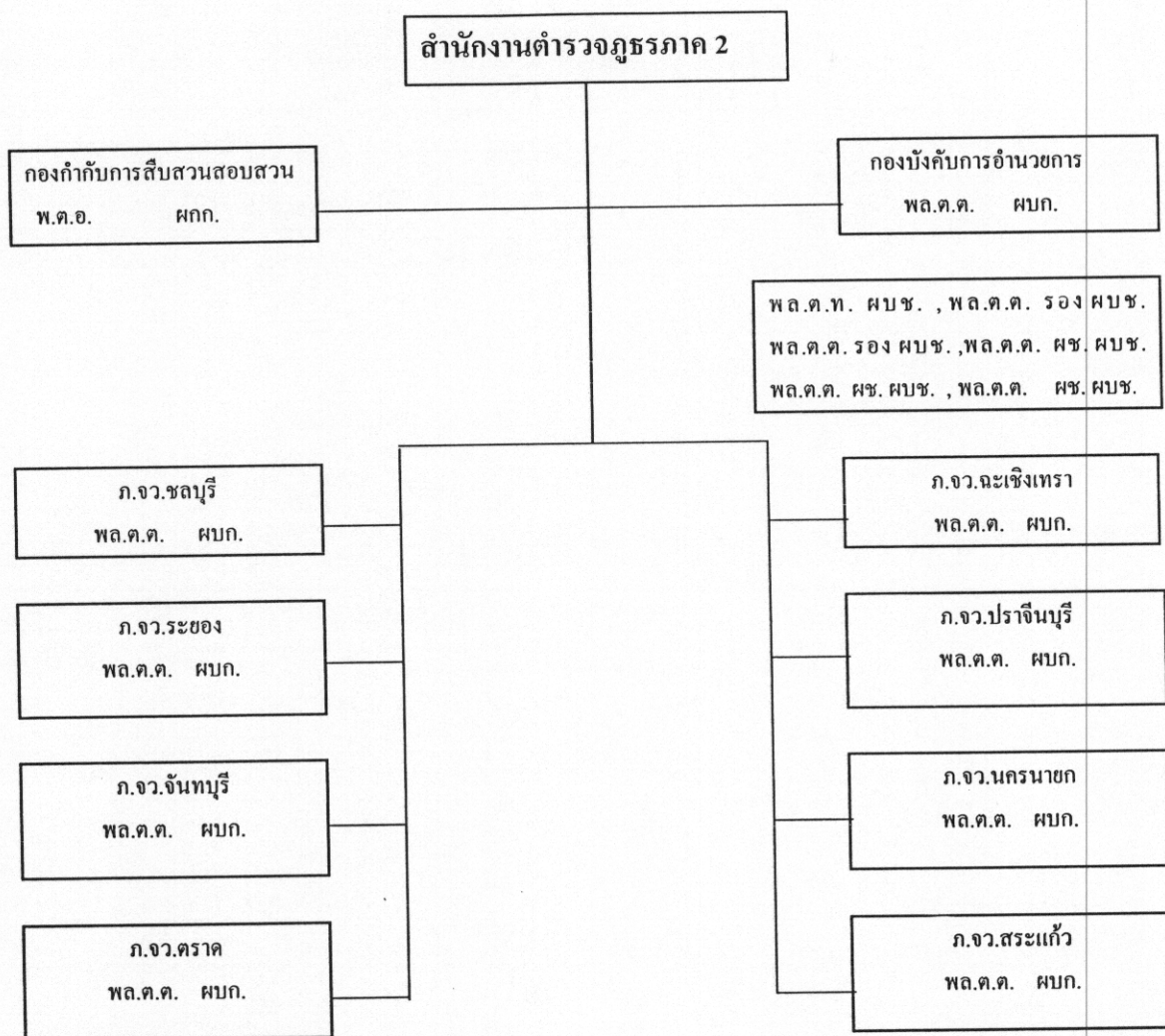
จากรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น สามารถเขียนโครงสร้าง และสายการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 2 (กรมตำรวจ, 2537, หน้า 8) ดังภาพที่ 2

161269

363. 22

ม151ค

๓๑



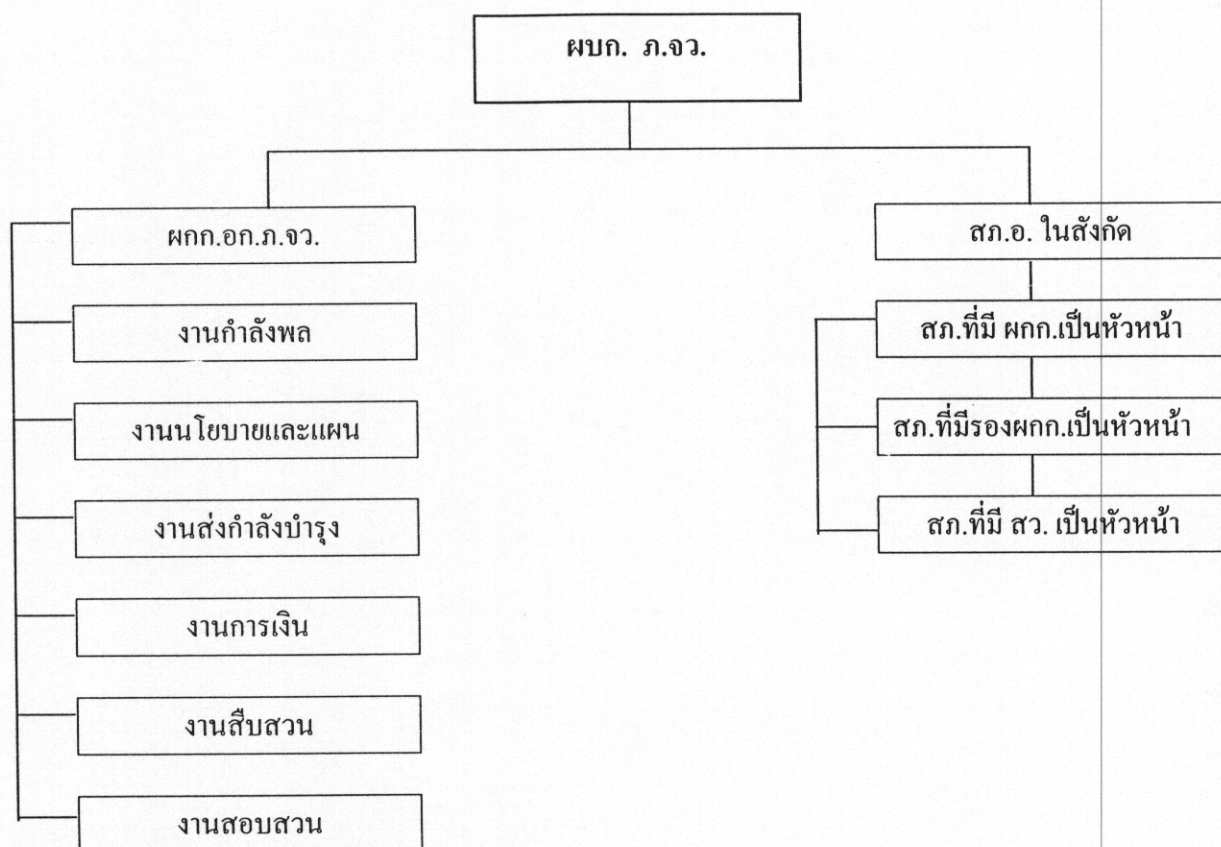
ภาพที่ 2 โครงสร้างสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2

ในแต่ละกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด จะมีผู้บังคับการ รองผู้บังคับการ ทำหน้าที่กำกับดูแล สั่งการ บริหารงานตามคำสั่งที่ได้รับจากสำนักงานตำรวจภูธรภาค ซึ่งมีหน่วยงานต่าง ๆ ในการปกครอง มีรายละเอียดดังนี้

1. กองอำนาจการตำรวจภูธรจังหวัด ซึ่งมีงานในความรับผิดชอบ ดังนี้ งานกำลังพล, งานนโยบายและวางแผน งานส่งกำลังบำรุง งานการเงิน งานสืบสวน และงานสอบสวน โดยทั้งงานทั้ง 6 งาน จะคอยสนับสนุนการปฏิบัติงาน และภารกิจต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรในสังกัด

2. สถานีตำรวจภูธรอำเภอ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ และสถานีตำรวจภูธรตำบล ซึ่งในบางสถานีตำรวจภูธรมีผู้กำกับ การ หรือรองผู้กำกับ หรือสารวัตร เป็นหัวหน้าสถานี

จากรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น สามารถเขียนโครงสร้างแสดงได้ (กรมตำรวจ, 2537, หน้า 9) ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โครงสร้างและการปกครองบังคับบัญชาระดับจังหวัด

โครงสร้างการปฏิบัติงานสถานีตำรวจภูธร กรมตำรวจให้มีการปรับปรุงโครงสร้างระบบและวิธีปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรใหม่ เพื่อให้สถานีตำรวจ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แบ่งสถานีตำรวจภูธรเป็น 3 ขนาด คือ

1. สถานีตำรวจภูธรอำเภอ
2. สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ
3. สถานีตำรวจภูธรตำบล

ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร มีดังนี้

1. สถานีตำรวจภูธรอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่ปกครองรวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครองบังคับบัญชา ถัดรองลงไปจากกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชน

และมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้วย

2. สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการ เช่นเดียวกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะในเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครอง

3. สถานีตำรวจภูธรตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการ เช่นเดียวกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะในเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครอง (กรมตำรวจ, 2536, หน้า 17)

และตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 ได้แบ่งสถานีตำรวจและสายการบังคับบัญชาในสถานีตำรวจไว้ 4 ประเภท คือ

1. สถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานี มีระดับตำแหน่งเป็นผู้กำกับการ
2. สถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานี มีระดับตำแหน่งเป็นรองผู้กำกับการ
3. สถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานี มีระดับตำแหน่งเป็นสารวัตร
4. สถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานี มีระดับตำแหน่งเป็นรองสารวัตร

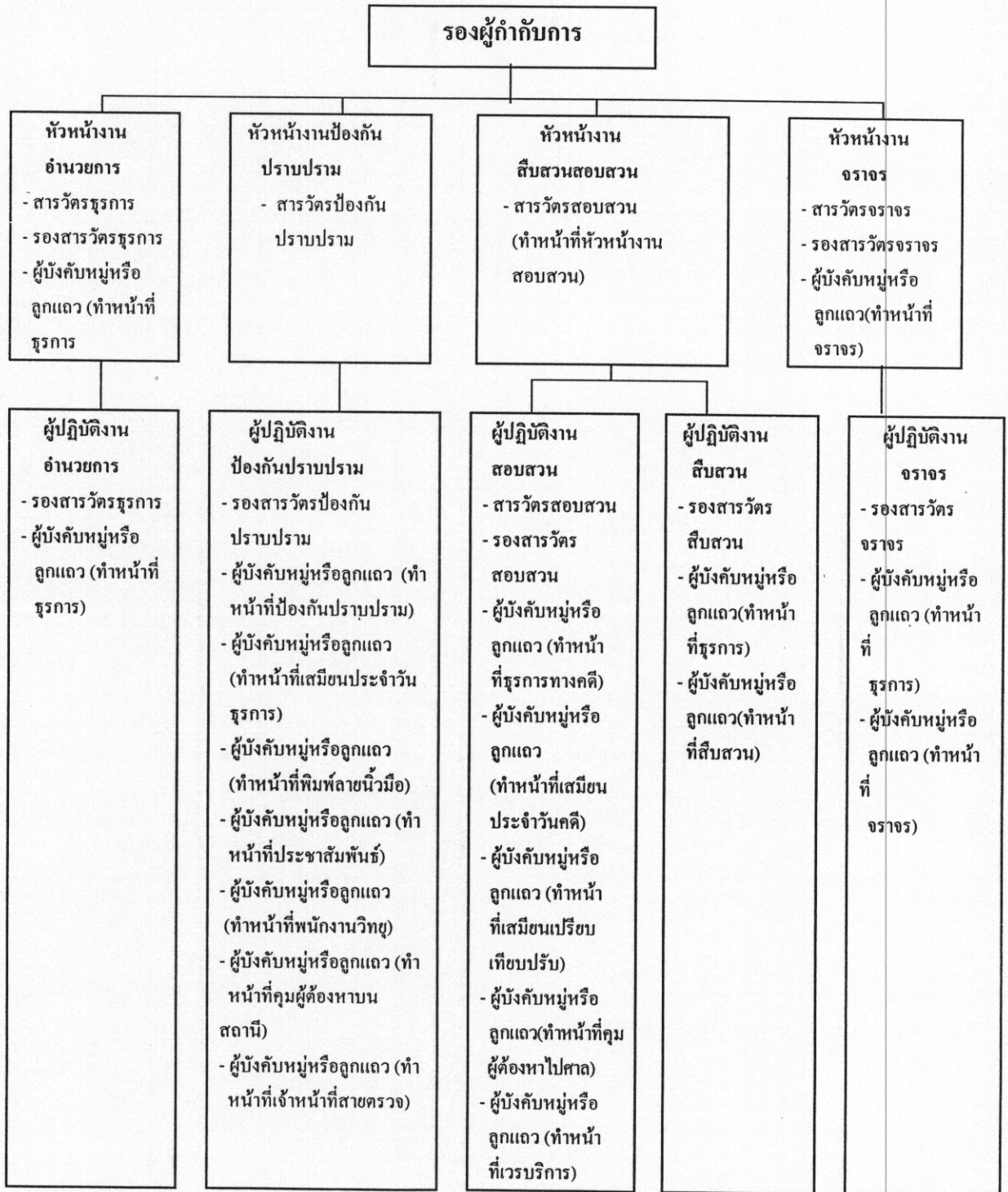
ปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรอำเภอทุกแห่ง กำหนดให้หัวหน้าผู้รับผิดชอบเป็น 2 ระดับ คือ สถานีตำรวจภูธรอำเภอที่มีหัวหน้าผู้รับผิดชอบเป็นตำแหน่งผู้กำกับการ และรองผู้กำกับการ ตามลำดับ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอกำหนดเป็น 3 ระดับ คือ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอที่มีหัวหน้าผู้รับผิดชอบเป็นตำแหน่งผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ และสารวัตรตามลำดับ ส่วนสถานีตำรวจภูธรตำบลกำหนดเป็น 4 ระดับ คือ สถานีตำรวจภูธรตำบลที่มีหัวหน้าผู้รับผิดชอบ เป็นผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ สารวัตร และรองสารวัตร

1. สถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นผู้กำกับการ แบ่งโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา (กรมตำรวจ, 2537, หน้า 61) ดังภาพที่ 4



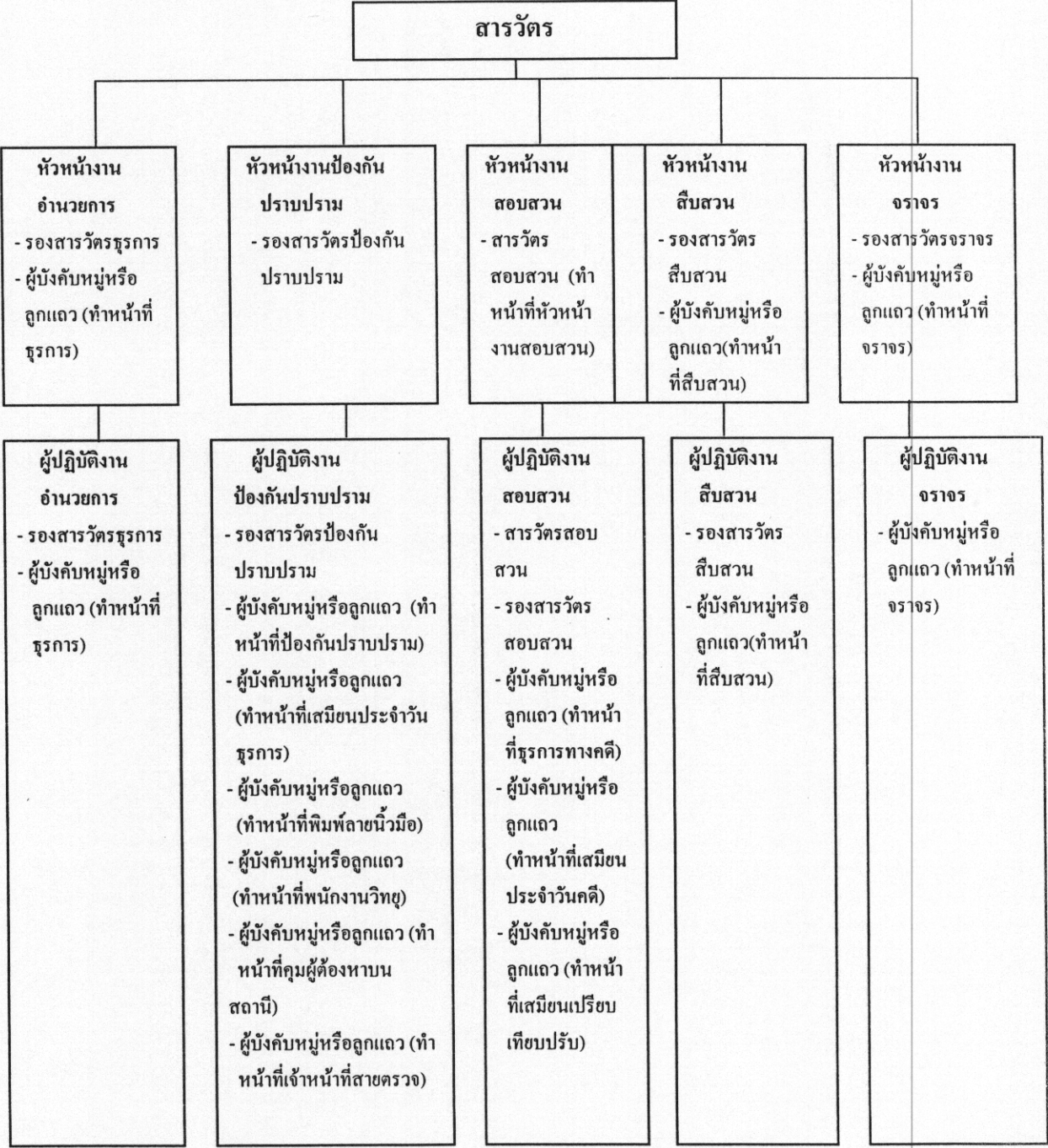
ภาพที่ 4 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชา ของสถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นผู้กำกับการ

2. สถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นรองผู้กำกับการ แบ่งโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา (กรมตำรวจ, 2537, หน้า 62) ดังภาพที่ 5



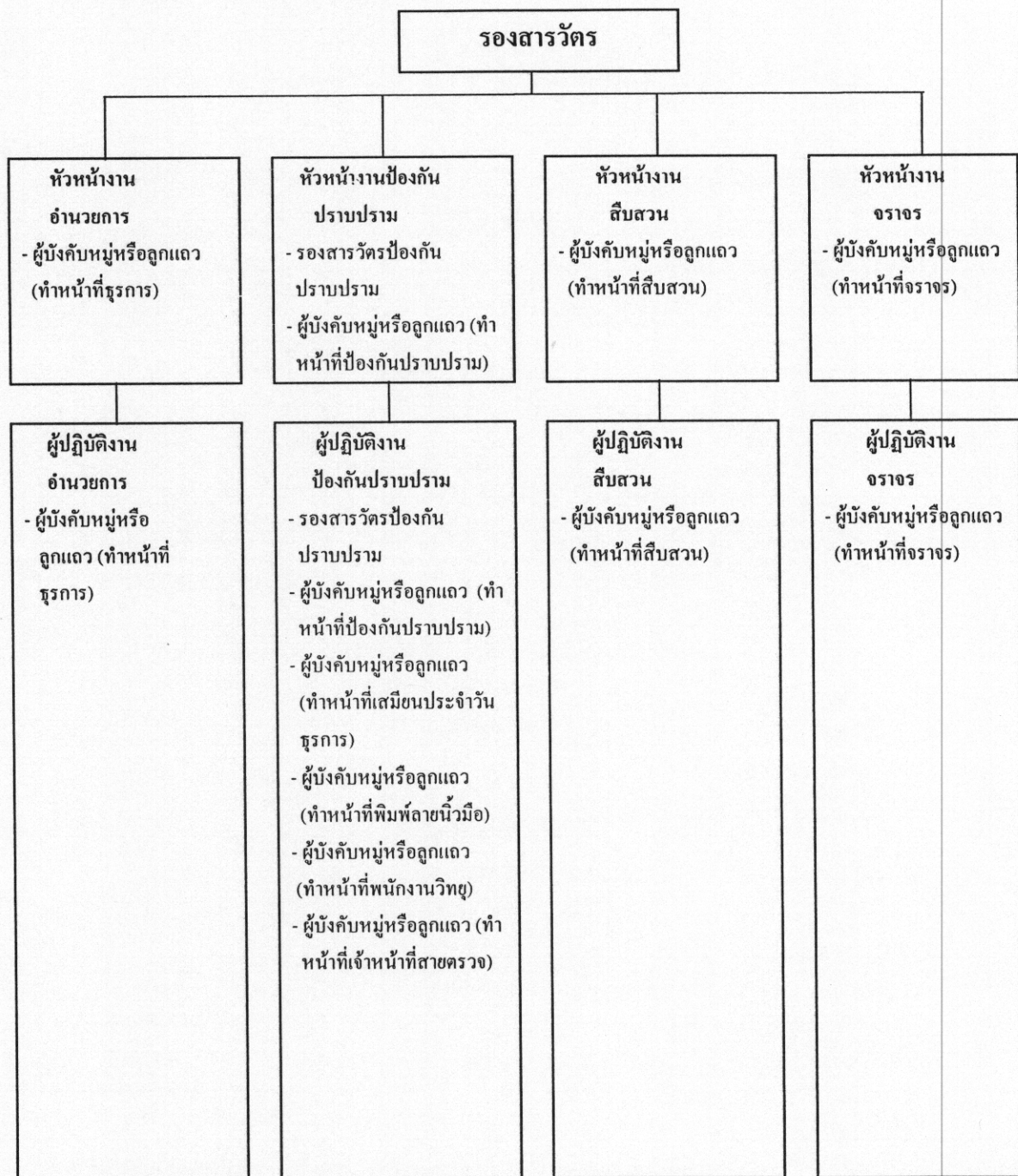
ภาพที่ 5 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชา ของสถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นรองผู้กำกับ

3. สถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นสารวัตร แบ่งโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา (กรมตำรวจ, 2537, หน้า 63) ดังภาพที่ 6



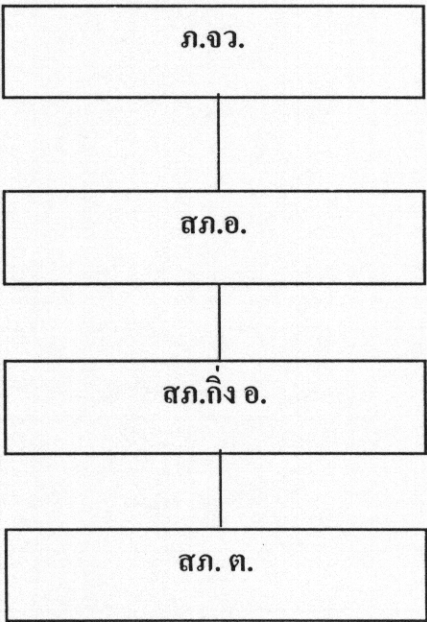
ภาพที่ 6 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชา ของสถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นสารวัตร

4. สถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นรองสารวัตร แบ่งโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา (กรมตำรวจ, 2537, หน้า 63) ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชา ของสถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีมีระดับตำแหน่งเป็นรองสารวัตร

สายการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธร การแบ่งสายการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธร แบ่งเป็น 3 ระดับดังกล่าว ดังนั้นเพื่อให้เกิดเอกภาพการบังคับบัญชา และสอดคล้องกับการบริหารงานส่วนภูมิภาค กรมตำรวจจึงกำหนดการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรไว้ คือ ในส่วนสถานีตำรวจภูธรตำบล อยู่ในความปกครองของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ หรือสถานีตำรวจภูธรอำเภอแล้วแต่กรณี และสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอขึ้นอยู่ในความปกครองของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ (กรมตำรวจ, 2536, หน้า 15) ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 โครงสร้างสายการบังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธร

และให้หัวหน้าแต่ละระดับปกครองบังคับบัญชาหน่วยงาน ที่อยู่ในการปกครองของตน ให้ถือปฏิบัติดังนี้

1. ปกครองระดับบังคับบัญชา ควบคุมดูแลข้าราชการในปกครองให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของกรมตำรวจ ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล
2. ตรวจสอบการสถานีตำรวจในการปกครอง ตามระเบียบว่าด้วยการตรวจราชการ
3. ตรวจสอบควบคุมเกี่ยวกับคดีให้ดำเนินไปโดยรวดเร็วอย่าให้ค้างคั่ง อันจะก่อให้เกิดความล่าช้า หรือก่อความเดือดร้อนแก่คู่กรณี
4. ตรวจสอบควบคุมการเงินให้เรียบร้อยอยู่เสมอ
5. ประชุมข้าราชการตลอดจนข้อบกพร่องที่จะต้องแก้ไข

6. ปฏิบัติการต่าง ๆ ตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มอบหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ โดยตำแหน่ง เช่น การลงทัณฑ์ การอนุญาตให้ลา การแต่งตั้งการพิจารณาบำเหน็จ เป็นต้น

7. การสั่งการ การรายงาน และการเสนองานทั้งปวง ให้เสนองานตามลำดับชั้นการ บังคับบัญชา ทั้งนี้ให้หมายความรวมถึงการสั่งการจากตำรวจภูธรจังหวัด และเสนองานไปยัง ตำรวจภูธรจังหวัดด้วย

อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในสายงานที่ปฏิบัติ ตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 ได้แบ่งงานความรับผิดชอบภายในสถานีตำรวจภูธรแบ่งงานเป็นทั้งหมด 5 งาน ดังนี้

1. งานธุรการ รับผิดชอบงานสารบรรณ งานทะเบียนพล งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานการพัสดุ งานนโยบายและงานจัดหาอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา งานทะเบียนคนต่างด้าว และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. งานป้องกันและปราบปราม รับผิดชอบงานป้องกันและระงับเหตุปราบปราม การประชาสัมพันธ์ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี การบริการประชาชนบนสถานีไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบไว้ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. งานสืบสวน รับผิดชอบการสืบสวนก่อนเกิดเหตุ และการสืบสวนหลังเกิดเหตุ งานข่าว และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. งานสอบสวน รับผิดชอบการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท การเปรียบเทียบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5. งานจราจร รับผิดชอบการจัดและควบคุมจราจร อำนาจการตรวจสอบและควบคุม การจราจรและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ดังที่กล่าวมาเป็นการกิจหน้าที่ของตำรวจทุกคน ซึ่งจะต้องคอยสอดส่องดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพื่อสร้างความสงบสุขให้กับประชาชนพ้นจากอาชญากรรมต่าง ๆ ตำรวจทุกคนจึงต้องรู้ดีว่าการปฏิบัติงานของตนได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานมีสภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและประชาชน สามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบายและระเบียบแบบแผนของหน่วยงาน มีการให้รางวัล และเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และมีการเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งการทำงานของตำรวจยังมีช่วงเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากงาน มีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและสังคม และตำรวจต้องรับรู้ว่าการปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการกระทำที่เกิดคุณค่าต่อสังคมส่วนรวม นั่นคือการกิจหน้าที่ของตำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทุกองค์การต้องมีการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์การ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงกล่าวได้ว่าการบริหารมีความสำคัญต่อองค์การอย่างมาก ในการที่จะประสานทรัพยากรที่องค์การมีอยู่คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ระเบียบวิธีการทำงานและเทคโนโลยี ด้วยเหตุนี้ นักพฤติกรรมศาสตร์สมัยใหม่ จึงได้พยายามอย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างแนวคิด ทฤษฎี และวิธีปฏิบัติเพื่อการผสมผสานระหว่างการสร้าง หรือการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การไปพร้อม ๆ กับการพัฒนางาน

จากการที่บุคคลจะมีความต้องการของตนเป็นมูลเหตุจูงใจในการทำงาน และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต โดยบางคนทำงานเพื่องาน เพราะงานนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้ได้มีการแสดงออกและมีคุณค่าภายในตัวของมันเอง แต่สำหรับบางคนการทำงาน เป็นเพียงเครื่องมือคือเป็นวิธีทางอันหนึ่ง เพื่อจะหาเงินให้มากขึ้น ให้ได้มาซึ่งความมั่นคงก้าวหน้าในชีวิตการงานมากขึ้นหรือบางคนก็ทำงาน เพราะเป็นสิ่งที่น่าสนใจหรือท้าทายความสามารถ ซึ่งจุดมุ่งหมายของการทำงาน จะเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละบุคคล แต่ทุกคนก็มีความพยายามที่จะให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตน (เทพนม เมืองแมน และสวึง สุวรรณ, 2529, หน้า 100) จึงมีผู้ให้ความสนใจแนวคิดการทำงานใหม่ ที่คำนึงถึงการจัดรูปแบบงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีแนวทางการดำเนินชีวิตที่มีความสุข บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ (Guest, 1982, p. 88) ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายท่านด้วยกัน ดังเช่น ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 834) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย ในขณะที่มิทเชลล์ และลาร์สัน (Mitchell & Larson, 1987, p. 146 cited in Luthans, 1992, p. 114) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพราะความพึงพอใจเป็นตัวการที่ก่อให้เกิดการเพิ่มขวัญ จะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต ส่วนมอร์ส (Morse, 1995, p. 288) ให้นิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดลงหรือหมดลงไป และลูธาน (Luthans, 1992, p. 420) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเสนอความต้องการและเป็นศักยภาพที่เกิดขึ้น เป็นทัศนคติที่แฝงอยู่ ในขณะที่กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, p. 255) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีองค์ประกอบของงาน สอดคล้องกับวรูม (Vroom, 1964, p.99)

ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือท่าทีหรือทัศนคติที่ดีต่องาน และขวัญในการปฏิบัติงาน ในวงการอุตสาหกรรมสามประการนี้มีความหมายอย่างเดียวกันคือ หมายถึงประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล ซึ่งต่างก็มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันออกไป การมีทัศนคติที่ดีต่องาน ก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นเอง ส่วนกู๊ด (Good, 1973, p. 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน และแอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1964, p. 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความสุขความสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์กร เช่นเดียวกับสเตร้า และเซเลสส์ (Strauss & Sayles, 1980, pp. 5-6) อธิบายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่จะทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ สอดคล้องกับ กิติมาปริดีติลล (2529, หน้า 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้ ในขณะที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน สอดคล้องกับ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529, หน้า 98) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานดังกล่าวได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันจะเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ เป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ และวิชัย โสสุวรรณจินดา (2535, หน้า 111) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานจะส่งผลถึงขวัญของบุคคลอันเป็นพลังผลักดันต่อการทำงานในอนาคต เช่นเดียวกับธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 389) ได้ให้ทัศนะของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการ

ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดี หรือสมบูรณ์ที่สุด ส่วนสุเมธ เดียววิเศษ (2527, หน้า 154) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปกติจะหมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของแต่ละคนที่มีต่อสภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับชาอุชัย อาจีนสมาจาร (2535, หน้า 121) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหมดของพนักงานที่มีต่องานของเขา เมื่อเรารู้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง เราหมายความว่าโดยทั่วไปแล้ว พนักงานชอบและดีค่างานของเขาสูง และมีความรู้สึกในทางบวกต่องานของเขา ส่วนกัมพล ลีลา-ประภากรณ์ (2540, หน้า 10) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ปฏิบัติของพนักงานสอบสวนระดับ รองสารวัตร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 และสมาชิก ชูเชิด (2536, หน้า 7) ได้ให้คำนิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองกำกับการ โรงเรียนตำรวจภูธร 2 จังหวัดชลบุรี ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการต่อปัจจัยงาน และปัจจัยค่าเงิน เช่นเดียวกับสุวัฒน์ ชัยณรงค์ (2541, หน้า 8) ได้ให้คำนิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ อย่างเพียงพอ จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจ เต็มใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการตำรวจที่มีความสุข ความพอใจ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม ทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดกำลังใจ เต็มใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น บุคคลจะต้องได้รับแรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้น จะทำให้เขามีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าและบันทึกไว้มากมาย แต่จะขอนำมากล่าวเฉพาะทฤษฎีที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับการวิจัยครั้งนี้ พอสังเขป ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในการนำมาศึกษา มาสโลว์ (Maslow, 1943, pp. 370-396 cited in Luthans, 1992, pp. 156-158) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ได้ 5 ขั้น โดยอยู่ภายใต้สมมติฐานที่ว่า มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำแล้ว จะมีความต้องการตอบสนองในระดับสูงขึ้น อีก ความต้องการดังกล่าวมีดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อุดมภูมิที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางเพศ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการของร่างกายก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่จูงใจให้มนุษย์เราได้ ส่วนสิ่งที่เกี่ยวกับจิตใจ หรือความนึกคิด จะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการสนองตอบเป็นที่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น นอกจากนี้ ความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งที่สร้างความตึงเครียดยังมีความแตกต่างกันไปตามสภาพภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมอีกด้วย ตัวอย่างในเรื่องนี้อาจจะพบว่า คนที่มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยชอบรับประทานปลาร้า ข้าวเหนียว หรือชอบเล่นรำกระทบไม้ แต่คนทางภาคใต้ชอบรับประทานสะตอ ชอบดูหนังตลก นิยมเล่นมโนราห์

1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (safety or security needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไปคือความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ คนงานจะต้องไม่ถูกปลดให้ออก หรือถูกย้ายง่าย ๆ แต่เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยก็มีคนรักษาพยาบาลให้ ได้รับการเอาใจใส่ดูแล เมื่อออกจากงานก็จะต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ยังต้องการมีรายได้ดีพอสมควร หรืออย่างน้อยก็พอเพียงแก่การดำรงชีพอย่างสุขสบาย มีบ้านอยู่เป็นของตนเอง มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ ตลอดจนครอบครัวเป็นสุขปลอดภัยด้วย ในฐานะที่นักบริหารเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน นักบริหารจำเป็นต้องสนองสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวแก่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้เขามีความรู้สึกว่า งานที่ทำอยู่มีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

1.3 ความต้องการด้านสังคม (social or belonging needs) ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสองประการดังกล่าวแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นอีก คือความต้องการด้านสังคม ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะให้สังคม ยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ นั้นเอง เมื่อคนเรามีความรู้สึกว่าสังคม ยอมรับเข้าไว้เป็นสมาชิกแล้ว ก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้เสียของสังคมอย่างเต็มที่ ในวงงานด้านบริหารต่าง ๆ ก็เช่นกัน นักบริหารหรือผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้คนงานมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำหรือหน่วยงานนั้น โดยให้คนงานมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในด้านการทำงาน และในด้านสังคม เช่น ให้คนงานมีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานให้คนงานได้รู้สึกว่าตนเป็น

องค์ประกอบสำคัญในความสำเร็จของงาน หรือแม้กระทั่งความล้มเหลวในการทำงานนั้น ตลอดจนให้คนงานได้เข้าร่วมในงานสังคมต่าง ๆ เช่นการเชิญรับประทานอาหารร่วมกัน การจัดทัศนajaran เทียวพักผ่อนร่วมกัน ณ สถานที่ต่าง ๆ ตลอดจนการทำบุญทอดกฐินด้วยกัน เป็นต้น วิธีแนะแนวทางปฏิบัติที่กล่าวมา ปรากฏว่าเป็นที่นิยมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคม โดยผู้บริหารทั้งหลายมีความเห็นว่า ผู้ร่วมงานจะเกิดความพอใจและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของหน่วยงานนั้น ๆ ด้วย

1.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยอมรับในสังคม (esteem needs) ความต้องการในด้านสังคมนี้ เป็นความต้องการขั้นสูงในระดับต่อมา อันประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ เช่นความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ ความสำคัญในตัวเอง รวมถึงความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออาจจะทำให้บุคคลอื่นสรรเสริญ หรือนับหน้าถือตา ตัวอย่างเช่น การแข่งขันกีฬาโอลิมปิกในสมัยเริ่มแรกของชาติกรีก ผู้ที่ชนะเลิศจะได้รับมงกุฎ ซึ่งทำด้วยใบมะกอกป่าเป็นรางวัล ซึ่งอันที่จริงก็เป็นของที่ไม่มีราคาแต่อย่างใด แต่กลับเป็นการเน้นถึงความสามารถและความสำเร็จของเขา อาจกล่าวสั้น ๆ ได้ว่า เมื่อบุคคลใดได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจการต่าง ๆ แล้วเขาผู้นั้นก็จะเกิดความภาคภูมิใจ เมื่อจะชักชวนให้ทำสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (needs for self – actualization) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทุกขั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนี้จะพบความแตกต่างระหว่างบุคคลได้มากที่สุด เช่น ความต้องการ หรือใฝ่ฝันในการที่จะเป็นนักกีฬา ศิลปิน หรือเป็นนักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ บุคคลก็จะพยายามทำในสิ่งที่ตนปรารถนาที่เห็นว่าเหมาะสมกับธรรมชาติของตน

2. ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย ของแมกเกรเกอร์ (McGregor, 1988, pp. 33-48) ได้เปรียบเทียบให้เห็นสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ ตามทัศนะของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะใช้เป็นสิ่งกำหนดแบบของความเป็นผู้นำ โดยตั้งเป็นทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย ดังนี้

2.1 ทฤษฎีเอ็กซ์ ได้ตั้งสมมติฐานของมนุษย์ว่า

2.1.1 ปกตินักคนไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหรือหลีกเลี่ยงงาน

2.1.2 เพราะบุคคลมีนิสัยไม่ชอบทำงาน จึงต้องถูกบังคับควบคุมสั่งการและมีบทลงโทษไว้ เพื่อจะให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.1.3 โดยทั่วไปบุคคลชอบให้มีการแนะนำ แต่พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และมีความทะเยอทะยานน้อยมาก แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด

2.2 ทฤษฎีวาท ได้ตั้งสมมติฐานของมนุษย์ว่า

2.2.1 การใช้พลังงานและสมองในการทำงาน เป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ เช่นเดียวกับการเล่นกีฬา และการพักผ่อน

2.2.2 การควบคุมและการคาดโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายามที่จะทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่บุคคลจะกำหนดทิศทาง และควบคุมตนเอง ในการปฏิบัติการกิจตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.3 การรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์กร เป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เป็นผลลัพธ์

2.2.4 สภาพของบุคคลทั่ว ๆ ไป เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ภายใต้อาการอันเหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบ

2.2.5 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการคิด วิเคราะห์ สร้างสรรค์ มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคน เป็นส่วนใหญ่

2.2.6 ภายใต้อาชีพชีวิตของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

ทฤษฎีดังกล่าว สมยศ นาวิการ (2527, หน้า 107) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย ดังต่อไปนี้ ผู้บริหารที่ยึดสมมติฐานตามทฤษฎีเอ็กซ์นั้น จะพยายามควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และเข้มงวด มีการสั่งการโดยตรงเน้นการจูงใจด้วยการจ่ายเงินปันผลและผลประโยชน์อื่น ๆ ใช้ระเบียบวินัยและบทลงโทษเป็นหลักใหญ่ ซึ่งเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคคลในระดับต่ำคือต้องการความปลอดภัย ปฏิบัติตามคำสั่งเท่าที่ต้องการมีความสนใจในการปรับปรุงงานน้อยมาก และต้องการผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น ส่วนผู้บริหารที่ยึดสมมติฐานตามทฤษฎีวาย เชื่อว่าการมีสภาพแวดล้อมและการใช้แนวทางที่เหมาะสม บุคคลจะควบคุมและสั่งงานด้วยตนเอง เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารตามทฤษฎีนี้จะไม่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคคลในระดับสูง คือมีความรับผิดชอบ และความพยายามปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดของชีวิต

ดังนั้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารที่พยายามจะจัดสิ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานให้หมดไป และพยายามที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจที่พึงประสงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าโดยข้อสมมติฐานตามทฤษฎีเอ็กซ์แล้ว จะให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยเน้นความต้องการในระดับสูง เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความภูมิใจในผลงาน เป็นต้น

3. ทฤษฎี อี.อาร์.จี (Alderfer's ERG theory) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp. 210-212) ได้จัดกลุ่มความต้องการของบุคคลโดยมีบรรทัดฐานจากแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยมี 3 กลุ่ม คือ

3.1 ความต้องการดำรงชีวิต (existence needs)

3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs)

3.2 ความต้องการความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา (growth needs)

แนวคิดจากทฤษฎีนี้ แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ก็ตาม แต่ก็มีประเด็นที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะคือ

1. ตามสภาพความเป็นจริง ความต้องการทั้ง 5 ขั้น สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ขั้น เท่านั้น คือ

1.1 ความต้องการการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคมตามทฤษฎีความต้องการ ซึ่งหมายถึงความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัย รวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

1.2 ความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ซึ่งได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.3 ความต้องการความเจริญเติบโต สามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งหมายถึง ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่มีอยู่

2. ตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นได้นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทางทฤษฎีนี้ มีความยืดหยุ่นมากกว่า คือบุคคลอาจมีความต้องการหลายๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจมีความต้องการในระดับสูงพร้อมๆ กับความต้องการในระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับ เพื่อที่จะนำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจมีความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุให้ถึงระดับขั้นนั้นๆ ลักษณะเช่นนี้อาจเป็นเหตุให้บุคคลมีความพยายามที่จะกลับไปแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าก็ได้

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าทฤษฎีนี้จะพยายามชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างชัดเจน และมีความยืดหยุ่นสูงก็ตาม ก็ยังถือว่าเป็นแนวคิดที่ยังไม่เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายและยังไม่เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย ยังไม่เป็นที่น่าสนใจพอต่องานด้านการวิจัย เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

4. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลเลนด (McClelland's need theory) ตามแนวทฤษฎีแมคเคลเลนด (McClelland, 1961, pp. 43-168) ซึ่งแมคเคลเลนดและผู้ร่วมงานของเขาได้เริ่มการทดลอง เพื่อทดสอบความต้องการของแต่ละคน โดยเขาได้สร้างภาพต่าง ๆ ขึ้นจำนวนหนึ่งเพื่อให้ผู้ที่เขาต้องการทราบถึงความต้องการของแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็น และเขียนเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภาพเหล่านั้นว่าเขามีทัศนคติต่อภาพเหล่านั้นอย่างไร เขาเห็นอะไรบ้างในภาพเหล่านั้น เรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลเหล่านั้นเขียนออกมาประกอบไปด้วยการแสดงออกมาซึ่งความต้องการของคนแต่ละคน จำแนกได้ 3 ประเภท คือ

4.1 ความต้องการได้รับความสำเร็จ (need for achievement) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพขึ้น เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อทำความเข้าใจอย่างกระจ่างแจ้งกับงานที่ยุ่งยาก มีความสลับซับซ้อน เพื่อจะได้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

4.2 ความต้องการมีอำนาจ (need for power) หมายถึง ความปรารถนาที่จะควบคุมบังคับบัญชาผู้อื่น เพื่อที่จะมีอำนาจชักจูงให้ผู้อื่นประพฤติ และปฏิบัติตามอย่างมีความรับผิดชอบ

4.3 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (need for relation) คือ ความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความอบอุ่นในมิตรภาพที่มีต่อกัน และยังรวมถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย เช่น ความชอบพอ ความปรารถนาที่จะได้รับการยกโทษจากบุคคลอื่นเมื่อกระทำผิด เป็นต้น

จากแนวทฤษฎีนี้ เป็นการชี้ให้เห็นความแตกต่างของระดับความต้องการของผู้บริหารซึ่งอยู่ในระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงานระดับต้น แกนนอน (Gannon, 1982, p. 335) กล่าวว่า ความต้องการได้รับความสำเร็จถือว่ามีความจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ซึ่งมีความคาดหวังต่อการที่จะได้รับสิ่งตอบแทนจากผลงานที่ได้ทำไปแล้ว แต่สำหรับระดับผู้บริหารแล้ว ความต้องการอำนาจเป็นความต้องการสูงกว่าความต้องการได้รับความสำเร็จ และความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

5. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (the motivation-hygiene theory) การจูงใจในการทำงานตามแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก ได้มาจากการวิจัยของเฮิร์ซเบิร์กและคณะ ศาสตราจารย์เฮิร์ซเบิร์ก เป็นหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นรีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (the motivation to work) ออกมาเผยแพร่เมื่อปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีปัจจัยกระตุ้น-ปัจจัยดำรง (the motivation-hygiene theory) หรือเรียกอีกแบบหนึ่งว่าทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเรียกว่า

ปัจจัยกระตุ้น และสิ่งที่ไม่ทำให้ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพึงพอใจอยู่เสมอ จึงเรียกว่าปัจจัยค่าจูน

เฮิร์ซเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, p. 6) ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมุติฐานหลักที่ว่าองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางลบในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในปี ค.ศ. 1959 ที่เมืองพิทส์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการหนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะจัดทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักวิศวกร และนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิทส์เบิร์ก จำนวน 200 คน วิจัยดำเนินการใช้การสัมภาษณ์ เพื่อจะหาคำตอบว่า สถานการณ์อย่างไรที่จะทำให้วิศวกร และนักบัญชีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือน้อยลง และถามความเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึกที่ดี และไม่ดีต่องานของเขา และผู้สัมภาษณ์ยังให้วิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้น มีผลถึงการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่ของตนหรือไม่ ผลการค้นคว้าพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยกระตุ้น ขณะเดียวกันองค์ประกอบซึ่งมักจะนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีหน้าที่ป้องกันหรือค่าจูนไม่ให้คนเกิดท้อถอยไม่ยอมทำงานเรียกว่า ปัจจัยค่าจูน

ซึ่งปัจจัยกระตุ้น มี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (achievement)
2. การยอมรับนับถือ (recognition)
3. ลักษณะของงาน (work itself)
4. ความรับผิดชอบ (responsibility)
5. ความก้าวหน้า (advancement)

ส่วนปัจจัยค่าจูน มี 11 องค์ประกอบ คือ

1. เงินเดือน (salary)

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (posibility of growth)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relation: supervisor)
4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (interpersonal relation: subordinate)
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal: peers)
6. ฐานะของอาชีพ (status)
7. การปกครองบังคับบัญชา (supervision: technical)
8. นโยบายและการบริหารงาน (policy and administration)
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working conditions) 10)
10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life)
11. ความมั่นคงในการทำงาน (job security)

หลังจากที่เฮิร์ซเบิร์ก ได้เผยแพร่ผลงานวิจัย โดยการพิมพ์หนังสือชื่อการจูงใจในการทำงานในปี 1959 แล้ว ได้มีผู้นำเอาทฤษฎีของเขาไปดัดแปลงใช้ในการวิจัยและสำรวจทัศนคติในกลุ่มประชากร ซึ่งมีชนบทรรมนิยมวัฒนธรรม และประเพณีแตกต่างกันไปจากสหรัฐอเมริกา เช่น ในโซเวียต ฮังการี และฟินแลนด์ โดยใช้กลุ่มประชากรอาชีพต่าง ๆ เช่น นักวิทยาศาสตร์ หัวหน้างาน พยาบาล ทหารอากาศ คนงานในโรงงานประกอบรถยนต์ ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่าได้ผลเช่นเดียวกับของเฮิร์ซเบิร์ก คือ ความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้น สูงกว่าความพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุน

เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นว่า การที่ผู้ปฏิบัติงาน จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การจูงใจ และในการสร้างแรงจูงใจก็มีองค์ประกอบต่าง ๆ หลายประการ ในที่นี้จะได้นำองค์ประกอบบางประการตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์กมาใช้ เป็นเกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 โดยเลือกมาปัจจัยละ 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 10 ด้าน ดังนี้ เฮิร์ซเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113 -115)

1. ปัจจัยกระตุ้น (motivation factors) เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จูงใจให้ข้าราชการตำรวจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement)
 - 1.2 การยอมรับนับถือ (recognition)
 - 1.3 ลักษณะของงาน (work itself)

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility)

1.5 ความก้าวหน้า (advancement)

2. ปัจจัยคำจูน (hygiene factors) สิ่งที่จะช่วยป้องกันรักษา เพื่อให้ข้าราชการตำรวจเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

2.1 เงินเดือน (salary)

2.2 นโยบายและการบริหาร (policy and administration)

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)

2.4 สภาพการทำงาน (working conditions)

2.5 การปกครองบังคับบัญชา (supervision)

ความสำเร็จของงาน (achievement) องค์การเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ร่วมกันจัดทำกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ศิริอร ชันธหัตถ์, 2539, หน้า 32) และการที่บุคคลจะทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขในการทำงาน ถ้างานนั้นทำให้เขามีชื่อเสียง มีความสำคัญเป็นที่ยอมรับในสังคม และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตอย่างหนึ่ง คือความสำเร็จของงาน ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทพลังและความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวได้ว่า ความสำเร็จในชีวิตจะเกิดได้จากความอดสาหะพากเพียร ความมุมานะ ไม่ยอมแพ้แก่อุปสรรคขัดขวางง่ายเกินไป (ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523, หน้า 20) ซึ่งเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2536, หน้า 63) ได้กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งยากลำบาก และพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวงหรือสิ่งกีดขวางต่าง ๆ พยายามที่จะนำชัยชนะมาให้ตัวเอง สอดคล้องกับที่ทรงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 32) ได้เสนอไว้ว่า คนที่มีความต้องการประสบผลสำเร็จ โดยมากจะนิยมตั้งเป้าหมายของงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ต้องการงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่ได้จากงาน คนพวกนี้มีลักษณะเด่นสามประการ คือ ประการแรก จะตั้งเป้าหมายงานที่ยาก และท้าทาย ประการที่สอง ต้องการจะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และจะไม่ชอบทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่า หรือความสำเร็จของงานที่ทำ ประการที่สาม คนกลุ่มนี้ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลัง พยายาม และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบงานที่ขึ้นกับโชคที่คาดการณ์ผลไม่ได้

ส่วนเชลส และสเตราส์ (Strauss & Sayles, 1980, p. 11 อ้างอิงจาก โสภณ ณ พัทลุง, 2537, หน้า 45) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแม้จะเป็นงานที่ได้รับเงินเดือนสูงสุด อาจไม่พอใจในการทำงานเมื่อรู้สึกว่าจะไม่ประสบความสำเร็จ หรือเป็นคนที่ไม่สำคัญคนหนึ่ง เขาไม่มีโอกาสทำอะไร และไม่รู้จุดหมายที่แน่นอน ความต้องการที่รุนแรงของคนคือความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล เพราะทำให้เขามีความรู้สึกว่าเขาได้ทำอะไรให้สำเร็จ และงานของเขาสำคัญมีความหมายต่อบุคคลอื่น ซึ่งความภาคภูมิใจเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้เขารู้สึกประสบความสำเร็จและเชื่อถือตัวเองได้ เช่นเดียวกันแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961, p. 25 อ้างอิงจาก อมร หนูมาศ, 2536, หน้า 44) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่สำคัญของมนุษย์ พบว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล และยังพบว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงได้แก่ คนที่ได้ผ่านความลำบากมาพอสมควร ชอบทำงานที่เป็นปัญหา และชอบมีการเปลี่ยนแปลง และคูเปอร์ (Cooper, 1958, p. 34) ได้ให้ความเห็นว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลผลิตของการทำงาน ซึ่งสามารถให้กำลังใจต่อความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลผลิตนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นวัตถุเสมอไป แต่อาจหมายถึงผลของการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานจะมากน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับผู้นำหรือผู้บริหาร ส่วนเฮอรัชเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้ให้ความหมายความสำเร็จของงานไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลของงานสำเร็จ เขาเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มปติของผลสำเร็จของงานนั้น

ซึ่งข้าราชการตำรวจมีภารกิจหน้าที่ดูแลรักษาความสงบสุขของประชาชน ดังนั้นผลของงานที่เกิดขึ้น จากการทำงานของข้าราชการตำรวจก็คือ ความสงบสุขของประชาชนส่งผลให้ประชาชนเกิดการยอมรับและศรัทธาในความสามารถ และการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่สามารถดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้แก่เขาได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลสะท้อนกลับที่เกิดจากความสำเร็งนี้ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแล้ว จะช่วยลดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน เขาจะรักงาน ศรัทธาในงานที่ทำ มีความขยัน และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน (Morse, 1995, p. 52) บุคคลสองคนอาจมีงานอย่างเดียวกัน มีงบประมาณเท่ากัน และมีความรับผิดชอบอย่างเดียวกัน แต่อาจจะบรรลุความสำเร็จแตกต่างกัน สาเหตุที่ทำให้บุคคลได้รับความสำเร็จแตกต่างกัน คือ การทำงาน “อย่างฉลาด” ความสำเร็จเป็นผลจากการทำสิ่งต่าง ๆ ที่ถูกต้อง และภายในเวลาที่เหมาะสม คือรู้ว่าความสำเร็จอย่างไรมีความสำคัญ และก่อให้เกิดผลได้สูงสุดแล้วพิจารณาว่าเราจะบริหารงานภายในขอบเขตของงานเหล่านี้ให้เหมาะสมที่สุดอย่างไร สอดคล้องกับที่มุลลิน (Mullins,

1985, p. 280) กล่าวว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพเกิดจากแรงจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันบางประการให้ตัวผู้ปฏิบัติงาน เกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ หรือการคาดหวังที่ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก และจากงานวิจัยของ จัมกิด จูสนิท (2535, หน้า 70) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วิชัย ปฏิทัศน์ (2537, หน้า 173) พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน สุพจน์ วีระพงษ์สุชาติ (2537, หน้า 104) พบว่าข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน-พลตำรวจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึงผลของงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถานีดำรวจ

การยอมรับนับถือ (recognition) ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ มีการปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ดังนั้นเมื่อตนและผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ย่อมทำให้นุคนั้นเกิดความภาคภูมิใจ ก็จะพยายามวางแผนและปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ผลงานในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบสุขเรียบร้อยให้แก่ประชาชน ก็ออกมาดีมีคุณภาพ ประชาชนทั่วไปก็จะให้การยอมรับเชื่อถือในความสามารถของข้าราชการตำรวจ ซึ่งล็อก (Locke, 1976 อ้างอิงจาก อารี เพชรสุต, 2530, หน้า 57) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลจะประสบผลสำเร็จในการทำงานแล้วได้รับการยกย่องสรรเสริญ และประกาศเกียรติคุณจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการให้ความเชื่อถือ และสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถ และทำให้งานสำเร็จด้วยดี ส่วนนพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2543, หน้า 119) ได้ให้ความหมายการยอมรับนับถือ คือความศรัทธาและเชื่อถือของบุคคล ซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลในหน่วยงานร่วมกันทำงานให้ได้ผลดี และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2527, หน้า 66) ได้สรุปการยอมรับนับถือไว้ว่า หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย สอดคล้องกับที่เฮิร์ซเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และไซเนอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การได้รับความไว้วางใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในขณะที่สมพงษ์ เกษมสิน (2529, หน้า 298) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการยอมรับนับถือว่ามีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีแรงจูงใจเมื่อได้เข้าไปทำงานที่ใด และได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์การส่วนมากกว่าเราเป็นพวกพ้อง เราก็มักมีกำลังใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้ว่าได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ส่วนพวงทิพย์ มั่งคั่ง (2543, หน้า 33) ได้สรุปการยอมรับนับถือคือการที่โรงเรียนให้ความสำคัญให้การยอมรับ ยกย่องชมเชยในผลงาน และความสำเร็จของครูจะเป็นการเสริมแรงกระตุ้นให้ครูตั้งใจปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ ประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเทศ (2541, หน้า 5) ได้ให้คำนิยามการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่ได้ปฏิบัติงานสำเร็จ และจากการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับนับถือของเซอร์จิโอวันนี (Sergiovanni, 1993, pp. 191-207) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของมอนโรเคาน์ตี้ รัฐนิวเจอร์ซีย์ จำนวน 3,382 คน โดยแบ่งองค์ประกอบเป็นสององค์ประกอบ คือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าการได้รับความยอมรับนับถือส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนงานวิจัยของ ธนยศ เรืองศรี (2542, หน้า 57) พบว่า ข้าราชการทหารบก สังกัดจังหวัดทหารบกสระแก้ว มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ในขณะที่งานวิจัยของสุวัฒน์ ชัยณรงค์ (2541, หน้า 97) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3 ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาติ ชูเชิด (2536, หน้า 94) พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดกองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 2 จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับในความสามารถ ความเชื่อถือ การยกย่องชมเชย และการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลทั่วไป

ลักษณะของงาน (the work itself) การกิจหน้าที่ของตำรวจจะต้องคอยสอดส่องดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพื่อสร้างความสงบสุข ให้กับประชาชน พ้นจากอาชญากรรมต่าง ๆ ซึ่งข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานี่ตำรวจ จะมีความภาคภูมิใจในลักษณะงานอาชีพของตนเอง และลักษณะงานของข้าราชการตำรวจ มีความแตกต่างกันน้อยมาก ดังนั้นความสำเร็จของงานที่ปรากฏในสายตาของผู้ร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ จึงมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน ประกอบกับในการปฏิบัติงานนั้นส่วนใหญ่ปฏิบัติงานกันเป็นทีมงาน โดยมีข้าราชการตำรวจหลาย ๆ คนร่วมกันทำงานขึ้นเดียวกัน บางครั้งอาจเป็นงานต่อเนื่อง หรือต้องอาศัยทีมงานอื่น มาช่วยต่อช่วงงานให้เสร็จ อีกทั้งบุคคลที่เข้ารับราชการตำรวจนั้น มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ เมื่อเข้ารับราชการตำรวจได้ทำงานที่ตนเองคิดว่าสำคัญ จึงเกิดความท้าทายสนใจอยากที่จะทำงาน เห็นความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่ออาชีพของตน จึงส่งผลดี คือ ความสงบสุขของประชาชน

ซึ่งสุเมธ เดียวอิสเรศ (2527, หน้า 30) กล่าวว่า การใช้คนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถย่อมจะทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น และเกิดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เช่นเดียวกับ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 279-283 อ้างอิงจาก มนูญ ศิลปรัศมี, 2535, หน้า 37) กล่าวว่าหากงานที่ทำตรงกับความต้องการและความถนัดจะเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับที่พนัส หันนาจินทร์ (2530, หน้า 114) กล่าวว่า ควรสร้างความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีของอาชีพ โดยการสร้างให้มีความสำนึกในภาระที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และการได้รับความเชื่อถือ จะก่อให้เกิดความศรัทธาและภูมิใจในอาชีพ เมื่อบุคคลได้ปฏิบัติงานตรงความรู้ ความสามารถ ความถนัด แนวโน้มว่าปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จสูง โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำอะไรลงไปแล้ว ก็ต้องการเห็นผลสำเร็จในงานแต่ละอย่าง ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจว่าเขาเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีส่วนร่วมในการทำงานให้ก้าวหน้า และประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานต้องเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าทำ มีความท้าทาย มีความพอใจ รู้สึกเป็นที่ยอมรับ คำนวณเวลา รู้สึกว่าเมื่อทำแล้วมีศักดิ์ศรี ให้ความสนุกเพลิดเพลินแก่ผู้ปฏิบัติ และคูเปอร์ (Cooper, 1958, pp. 31-33 อ้างอิงจาก จำรูญ พรหมสุวรรณ, 2533, หน้า 30) ได้กล่าวว่า ลักษณะของงาน หมายถึง ความยากง่ายกว้างขวางหรือท้าทายให้อยากทำงานของผู้บริหาร มีลักษณะท้าทาย และต้องการความคิดริเริ่ม การกล้าตัดสินใจในการวางแผนและประเมินผล หรือปรับปรุงแก้ไข ในขณะที่ ทิฟฟินและแมคคอร์มิก (Tiffin & McCormick, 1986, p. 339 อ้างอิงจาก มนูญ ศิลปรัศมี, 2535, หน้า 45) ได้ให้ทัศนะว่าลักษณะงาน คือ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างหนึ่ง คือลักษณะของงานที่ทำ เช่นเดียวกันกิลฟอร์ดและเกรย์ (Guilford & Gray, 1970, p. 171 อ้างอิงใน โสภณ ณ พัทลุง, 2537, หน้า 46) ได้ศึกษา

และเสนอว่าองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง คือ ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ ส่วนสมิท และแกรนนี่ (Smith & Granny, 1956, pp. 155-156 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2527, หน้า 157) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นมาจากการปฏิบัติงานที่ดีที่องค์กร หรือ หน่วยงานได้จัดให้ และสมพงศ์ เกษมสิน (2529, หน้า 314) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความสนใจ และมีความถนัด หรือมีความรู้ความสามารถย่อมเป็นการจูงใจให้มีกำลังใจ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ จะอุทิศกำลังกายกำลังใจแก่งานนั้นอย่างเต็มที่ ส่วนเฮิร์ชเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้ให้ความหมายลักษณะของงานไว้ว่า หมายถึง งานที่น่าสนใจงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จได้ตามลำพังแต่เพียงผู้เดียว

กล่าวได้ว่า ลักษณะของงาน เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจากงานวิจัยของจามานน์ (Jamann, 1974, p. 117-A อ้างถึงใน อมร หนูมาศ, 2536, หน้า 46) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพอใจในการทำงานของพยาบาล โดยการสุ่มประชากรจากพยาบาลแผนกพยาบาลในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย จำนวน 495 คน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่สำคัญที่สุดคือลักษณะของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล ลีลาประภาภรณ์, 2540, หน้า 190) พบว่าพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ สุพจน์ วีระพงษ์สุชาติ (2537, หน้า 106) พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดกองกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก ส่วนงานวิจัยของ วิชัย ปฏิทัศน์ (2537, หน้า 170) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านลักษณะของงาน หมายถึง ประเภทของงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจให้อยากทำงานที่ตรงกับความสามารถของข้าราชการตำรวจ

ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบ เป็นข้อผูกพันของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติงานของตน (ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 278-279) และความรับผิดชอบควรอธิบายลักษณะของผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยผลงานนั้น จะต้องมีการจำกัดว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมได้ (ประทุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 231) ซึ่งฟลิปโป (Flippo, 1971, p. 121 อ้างอิงจาก โสภณ ณ พัทลุง, 2537, หน้า 50) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ

หมายถึง พันธะผูกพันในการที่จะปฏิบัติหน้าที่การงานให้สำเร็จลุล่วง และจ่านงค์ สมประสงค์ (2520, หน้า 114) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความรับผิดชอบของหัวหน้าไว้สองประการ คือ

1. ต้องมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนา และการบำรุงรักษาสัมพันธภาพของการทำงานที่ดีกับบุคคลในปกครองไว้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. ความรับผิดชอบต่อการพัฒนา และการบำรุงรักษาระดับของควมมีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลในปกครองไว้ให้อยู่ในระดับสูงเท่าที่จะสูงได้

ส่วนนวน พินธุพันธ์ (2528, หน้า 134) ให้ความหมายความรับผิดชอบ คือการที่บุคคลรับหน้าที่ใดแล้ว จะบากบั่นทำหน้าที่อย่างดีที่สุดโดยไม่ทอดทิ้ง แม้จะมีอุปสรรคนานาประการมาเกี่ยวข้องก็ตาม รวมทั้งยินดีรับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำผิดพลาด ซึ่งเฮิร์ชเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) เสนอไว้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ส่วนจุมภฏ ม่วงกลิ้ง (2541, หน้า 7) ได้ให้คำนิยามความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากจนเกินไป เช่นเดียวกับอำนาจ บุญประเสริฐ (2542, หน้า 8) ได้ให้คำนิยามความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการต่อข้อผูกพันระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา หรือระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ในการที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ และตรงตามเป้าหมาย กำหนดเวลาของแผนงาน

คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 ได้แบ่งความรับผิดชอบภายในสถานีตำรวจ ออกเป็น 5 งาน คือ งานธุรการ งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวน งานจราจร เมื่อมีการแบ่งสายงานและมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบค่อนข้างชัดเจน และตรงกับความรู้ความสามารถของข้าราชการตำรวจ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งหลักการบริหารงานบุคคลที่สำคัญประการหนึ่ง (สุเมธ เดียววิเศษ, 2527, หน้า 30) คือ หลักความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการมอบหมายงาน ย่อมทำให้คนมีขวัญและกำลังใจในการทำงานและเกิดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งทำให้งานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม อีกทั้งการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ถ้าหากประพฤติดีระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ก็จะได้รับรางวัล โบนัสเพื่อป้องกันและกำราบไม่ให้มีการฝ่าฝืน จึงทำให้ข้าราชการตำรวจมีการทำงานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ซึ่งจากงานวิจัยของจำกัฒ จุสณิท (2535, หน้า 72) พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจคนเข้าเมือง ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ ณ

ทำอาภาศยานกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในเกณฑ์มาก ส่วนงานวิจัยของ โอภาส ศปิยะเสถียร (2536) พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจภูธร 2 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเทศ (2541) พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัด ในเขตพัฒนาพื้นที่ ชายฝั่งทะเลตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ ตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

ความก้าวหน้า (advancement) องค์การมีหน้าที่ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้ พัฒนาตนเองและใช้ทักษะต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้น มีโอกาสเจริญ ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ในอนาคต ซึ่งในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ ทุกคน มิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในส่วนตัว และการได้รับรางวัลผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังและประสงค์จะได้รับความก้าวหน้าและมั่นคงในงานประกอบด้วยอยู่เสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 364) ดังนั้นองค์การจะต้องมีมาตรการอื่น ๆ ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลมี ความสุข ต้องการอยู่ในองค์การ และพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้า เช่น การเลื่อนตำแหน่งฐานะ การเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น (อดิศักดิ์ ชาติกำแหง, 2530, หน้า 115) อีกทั้งหน่วยงานจะต้องดูแล บุคลากรให้มองเห็น และภูมิใจในหน้าที่เป้าหมายของชีวิตราชการ ตลอดจนชีวิตส่วนตัวและ ครอบครัวให้มีความเป็นอยู่อย่างมีคุณภาพ ทั้งขณะปฏิบัติราชการหรือยามเกษียณอายุราชการแล้ว (วินัย กลิ่นสุวรรณ, 2542 หน้า 75-78) และการให้ความมั่นคงและก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่ การงาน เป็นการจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (อำรุง เหมรา, 2533, หน้า 37 อ้างอิงจาก Nigro, 1963, p. 201) ซึ่งล็อก (Locke, 1976 อ้างอิงจาก อารี เพชรสุค, 2530, หน้า 57) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น สอดคล้องกับกิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 280-283) ได้ให้ข้อสรุปว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานสูงขึ้น การได้มีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานจากความสามารถใน การทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2527, หน้า 56) ได้ให้ความหมายว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่งให้สูงขึ้น

ส่วนเฮอร์ซเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และ ซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น

เงินเดือน หรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน ซึ่งเบนตัน (Benton, 1972, p. 257) เชื่อว่า ความก้าวหน้าของคนทำงาน มีรายได้สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้น ฐานะและเกียรติภูมิสูงขึ้น ถ้าการย้ายไปตำแหน่งงานใหม่ที่มี ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีขึ้น แต่เงินไม่เพิ่มขึ้น ความรับผิดชอบไม่เพิ่มขึ้น ทักษะที่ใช้ในการทำงานไม่สูงขึ้น ก็เรียกว่า ไม่ใช่การเลื่อนขั้นที่แท้จริง ดังที่เสนาะ ดิยาว (2539, หน้า 196) ได้ให้ความเห็นว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หมายถึง การที่มีตำแหน่งงานที่สำคัญขึ้น ทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงาน ถูกควบคุมน้อยลง และมีสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของคนทุกคน และเป็นทางหนึ่งที่แสดงถึงความก้าวหน้า และเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงถึงฐานะของบุคคล แต่การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระบบราชการไทย มีระเบียบและระบบที่ใช้สองระบบ คือ ระบบคุณธรรม และระบบอุปถัมภ์ ซึ่งทำให้การเลื่อนตำแหน่งอาจเป็นไปได้ทั้งสิ่งจูงใจ และสิ่งไม่จูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนการให้โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานส่วนบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จูงใจให้คนทำงาน ได้แก่ การส่งเสริมให้คนทำงานได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และความชำนาญมากขึ้น เปิดการฝึกอบรม มีโครงการการศึกษา การดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านต่าง ๆ (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535, หน้า 73) กล่าวได้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นกลยุทธ์ในการรักษาคณติ มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ โดยการฝึกอบรมวิชาความรู้เพิ่มเติม สนับสนุนให้มีความรับผิดชอบสูงกว่าเดิม พร้อมทั้งวางแผนและพัฒนาเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แสดงความสามารถในอาชีพของตน วอลตัน (Wolton, 1975, p. 95) ได้กล่าวว่าในการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการ คือ

1. ปรารถนาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะโดยวิธีการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป
 2. เมื่อได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะใหม่ ๆ แล้วจะนำเอาความรู้เหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป
 3. ปรารถนาที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่น ๆ ในสังคม
 4. ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขากระทำอยู่
- องค์กรในแต่ละแห่งจะมีวิธีการบำรุงรักษามูลค่าของตน วิธีหนึ่งก็คือให้บุคลากรในหน่วยงานรู้สึกว่าการที่ตนทำในองค์กรนั้นจะมีโอกาสในความก้าวหน้า ซึ่งแต่ละองค์กรจึงมีวิธีการปฏิบัติ เช่น การเลื่อนตำแหน่งและการให้ความมั่นคงแก่บุคลากรทางด้านรายได้ หรือการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม เป็นต้น การเลื่อนตำแหน่งนี้ เป็นที่

ต้องการของคนทุกคน เพราะเป็นทางหนึ่งที่แสดงถึงความก้าวหน้า และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในที่นี้ขอกล่าวถึงหลักการเลื่อนตำแหน่ง ที่เป็นส่วนสำคัญต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนี้

การเลื่อนตำแหน่ง คือ การมอบหมายงานให้บุคคลได้ทำงาน ในตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยปกติตำแหน่งที่สูงขึ้นไปนี้ บุคคลจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น และได้รับค่าจ้างมากขึ้นกว่าเดิม เป็นการเพิ่มสถานะของบุคคลให้สูงขึ้น ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท (เสนาะ ดิยาวี, 2539, หน้า 182-184) คือ

1. การเลื่อนตำแหน่งในงานอาชีพเดิม
2. การเลื่อนตำแหน่งข้ามสายอาชีพ
3. การเลื่อนสู่ตำแหน่งบริหาร
4. การเลื่อนตำแหน่งด้วยการปรับเงินเดือน

หลักการในการเลื่อนตำแหน่ง ต้องพิจารณาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับฝ่ายบริหาร หลักเกณฑ์ที่สำคัญสำหรับใช้ในการพิจารณา ก็คือ

1. หลักคุณวุฒิ (merit factor) หมายถึง การคัดเลือกบุคคลโดยถือเอาความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นหลัก โดยไม่คำนึงว่าจะมีอายุการทำงาน ประสบการณ์มาอย่างไร การคัดเลือกพิจารณาจากคะแนนที่ได้จากการทดสอบเป็นสำคัญ หลักการสำหรับระบบนี้ถือเอาความเสมอภาค ความสามารถและความเป็นกลางในการคัดเลือก

2. หลักอาวุโสและประสบการณ์ (seniority and experience) คำว่าอาวุโส หมายถึง ระยะเวลาในการทำงาน (length of time) เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานก่อนหรือหลัง โดยปกติอาวุโสย่อมก่อให้เกิดสิทธิบางอย่าง เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การย้ายงาน หรือการให้ออกจากงาน ทางด้านผลประโยชน์ก็เกิดจากอาวุโสเช่นกัน เช่น การลาพักผ่อนหรือการหยุดงานมักจะถือเอาเวลาที่เข้ามาทำงาน การถือเอาอาวุโสในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของการเลื่อนตำแหน่ง ก็เพราะว่าเป็นการแสดงถึงความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร ยิ่งคนทำงานมานานก็ยิ่งเพิ่มความสนใจในงาน สถานที่ และแผนงาน จึงเห็นว่าการตอบแทนด้วยการเลื่อนตำแหน่งเป็นรางวัลอย่างหนึ่งสำหรับคนที่มีประสบการณ์มานาน มีส่วนทำให้ผู้นั้นมีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้น แต่อาจมีข้อบกพร่องบ้างสำหรับบางคน การพิจารณาทั้งอาวุโสและประสบการณ์ ควรพิจารณาควบคู่กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้วย

3. ปัจจัยทางการเมือง (political factor) ลักษณะของปัจจัยทางการเมืองนี้เกิดขึ้นจากการใช้อำนาจ หรืออิทธิพลของคนบางคน ที่บังคับให้องค์กร หรือฝ่ายบริหารแต่งตั้งคนใดคนหนึ่งขึ้นมาดำรงตำแหน่ง ซึ่งมักจะเกิดขึ้นเสมอ ๆ อิทธิพลดังกล่าวนี้ นับว่าเป็นสิ่งคอยบั่นทอนกำลังใจ

ของบุคลากรและเป็นเรื่องที่ต้องกันได้ยาก การเลื่อนตำแหน่งโดยอาศัยอิทธิพลนี้ เท่ากับการใช้ระบบอุปถัมภ์ (patronage system) นั่นเอง ระบบนี้การแต่งตั้งถือเอาพรรคพวกเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงความสามารถ หรืองานที่เหมาะสมใด ๆ มักจะใช้เพื่อเป็นสินน้ำใจ เพื่อความมีเสถียรภาพ และเพื่อประโยชน์ในการควบคุมนโยบายต่าง ๆ ในทางที่ต้องการ (เสนาะ ดิยาว, 2539, หน้า 186-188)

ความก้าวหน้า จึงเป็นที่ปรารถนาของข้าราชการตำรวจทุกคน ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรที่ดีมีความรู้ความสามารถได้เลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีภารกิจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชน มีสายการบังคับบัญชากว้างและยาว รวมทั้งมีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง จึงปรากฏปัญหาด้านความก้าวหน้า ในวิธีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของงานแต่ละระดับที่นำมาใช้เป็นจุดวัดผลการปฏิบัติหน้าที่ และการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเพื่อบำบัดหรือลดโทษแทนที่จะกำหนดเป้าหมายไว้ตรงตามจะสำเร็จที่มุ่งหมายและกระจ่างชัดอย่างเป็นธรรม และเป็นหลักเกณฑ์ที่ถือปฏิบัติกันอย่างแน่นอนและเปิดเผยกลับเป็นสิ่งที่ลึกลับ หรือทำกันอย่างหาหลักเกณฑ์ที่แน่นอนไม่ได้อย่างที่เป็นอย่างอยู่ในทุกวันนี้ (บุญชู โรจนเสถียร, 2539, หน้า 25) ซึ่งจากงานวิจัยของจิรวัดณ์ อุดมสุข (2540) พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติด้านความมั่นคงในอาชีพและด้านความก้าวหน้า ส่วนงานวิจัยของทไซ (Tsai, 1998) พบว่า ตำรวจหญิงที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจในเมืองใหญ่ ไม่พึงพอใจต่อความก้าวหน้าของตนเอง ส่วนงานวิจัยของ สุพรรณ บุญน่วม (2536, หน้า 105) พบว่า ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กัมพล ลีลาประภาภรณ์ (2540) พบว่าข้าราชการตำรวจที่เป็นพนักงานสอบสวน สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในอาชีพ และความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บังคับวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจด้านความก้าวหน้า หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสเข้ารับการอบรมดูงานไปศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับวุฒิทางการศึกษาสูงขึ้น

เงินเดือน (salary) งานเป็นศูนย์กลางของชีวิตของครอบครัว และของชุมชน บุคคลที่ใช้งานเป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตจะคำนึงถึงงานที่มีเงินเดือนหรือค่าตอบแทนสูง (อารี เพชรผุด, 2530, หน้า 51) คนทำงานมักจะให้เหตุผลที่ทำงานว่า เพื่อหารายได้ไปใช้ในการยังชีพ ทางจิตวิทยาถือว่าเป็นการสนองความต้องการขั้นต้นของมนุษย์ (Strauss & Sayles, 1963, pp. 119-121) และ

เมื่อบุคคลมองเปรียบเทียบบุคคลอื่น ในประเภทงานเดียวกันอีกว่าสิ่งที่ตนได้รับจากการปฏิบัติงาน นั้น มีความเป็นธรรมหรือไม่ (วุฒิชัย จานงค์, 2525, หน้า 8) ดังนั้นอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งเงินเดือนที่ยุติธรรม เป็นความต้องการของบุคคลในการทำงาน เช่นเดียวกับอัญชลี แจ่มเจริญ (2527, หน้า 93) ได้กล่าวว่า การได้รับเงินเดือนโดยธรรมจะทำให้บุคลากรมีขวัญดี เพราะเงินเดือนเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง มีความสำคัญในด้านจิตใจของบุคลากร และอวยชัย ชะบา (2536, หน้า 409) กล่าวว่าค่าตอบแทนที่ยุติธรรม หมายถึงเงินเดือนที่สูงพอที่จะทำให้ข้าราชการมีความเป็นอยู่ดีพอสมควร ไม่ต้องไปหางานทำเพิ่มเติมหรือมีการคอร์รัปชันทำให้ข้าราชการที่มีความสามารถอยู่ทำงานกับภาครัฐต่อไป

ความหมายเงินเดือน มีผู้ให้ความหมายเงินเดือนไว้หลายท่าน เช่น ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 282) ได้กล่าวว่า ค่าจ้างเงินเดือนหรือการจ่ายค่าตอบแทน หมายถึง รางวัลผลตอบแทนที่เป็นเงิน ที่หน่วยงานจ่ายให้กับพนักงานของตน เพื่อสำหรับงานที่พนักงานเหล่านั้น ได้ทำให้ ส่วนเสนาะ ดิยาว (2539, หน้า 199) ได้กล่าวว่า การจ่ายให้กับการทำงาน อาจเรียกเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน ในทำนองเดียวกันค่าตอบแทนตามกฎหมายของไทย เรียกว่า ค่าจ้าง ซึ่งรวมถึงเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน โบนัส ค่าตอบแทนเป็นเงินประจำวัน ประจำสัปดาห์ เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ ในขณะที่เอ็ด สารภูมิ (2530, หน้า 41) ได้ให้ความหมายเงินเดือนว่า หมายถึง ให้ความหมายค่าตอบแทน หมายถึง รายได้หรือสิ่งตอบแทนทุกอย่างที่ฝ่ายผู้ปฏิบัติงานได้รับจากค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นตัวเงินเหมือนกับค่าจ้าง แต่จ้างเหมาะให้เป็นรายเดือนหรือรายปี ไม่ได้คิดตามช่วงเวลาการทำงานหรือค่อหน่วยที่ผลิตได้ และภรณ์ มหานนท์ (2532, หน้า 150-151) ได้ต้องการ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานของตน ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญ ในการดำรงชีพตามสถานภาพทางสังคม เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย เช่นเดียวกับเสถียร เหลืองอร่าม (2526, หน้า 71) กล่าวว่า เงินเดือนเป็นผลตอบแทนโดยตรงที่ได้จากการปฏิบัติงาน ส่วนเฮอรัชเบอร์ก, มาวส์เนอร์ และ ชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้ศึกษาพบว่า เงินเดือนเป็นปัจจัยจำเป็นอย่างหนึ่งที่ป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับกิเซลลี และคลาเรนซ์ (Ghiselli & Clarence, 1955, p. 430) ได้ชี้ให้เห็นว่ารายได้ที่พิเศษเป็นธรรม ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคูเปอร์ (Cooper, 1958, pp. 31-33) ได้กล่าวว่า การได้รับเงินเดือนที่ยุติธรรม และสวัสดิการอื่น ๆ ที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การกำหนดเงินเดือนและค่าตอบแทน เสนาะ ดิยาว (2539, หน้า 202-203) ได้ให้แนวคิดว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนไม่ได้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่กำหนด ปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1. ระดับค่าจ้างทั่วๆ ไป การกำหนดอัตราค่าจ้างขององค์การ โดยทั่วไปมักจะยึดถืออัตราค่าจ้างขององค์การอื่น ๆ ที่จ่ายให้แก่พนักงานที่ทำงานประเภทเดียวกัน หรือในธุรกิจอย่างเดียวกัน

2. ความสามารถในการจ่าย ความสามารถของนายจ้างที่จะจ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงาน นับว่าเป็นอิทธิพลอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับค่าจ้างโดยทั่วไป องค์การธุรกิจใดมียอดขายสูง และอัตรากำไรระยะยาวสูง มักจะจ่ายค่าจ้างสูงกว่าธุรกิจที่มีตลาดไม่มั่นคง นี่เป็นสาเหตุหนึ่งที่องค์การประเภทที่ไม่ต้องการกำไร จะให้ค่าจ้างในระดับต่ำ เช่น สถาบันการศึกษา สมาคม การกุศล หรือโรงพยาบาล โรงเรียน เป็นต้น

3. ค่าครองชีพ ในปัจจุบันนี้การครองชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการกำหนดค่าจ้าง อัตราค่าจ้างมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามระดับดัชนีราคาของผู้บริโภค การปรับปรุงอัตราค่าจ้างจะถือเอาตัวเลขดังกล่าวเป็นเกณฑ์

4. ผลผลิต เรื่องของผลผลิตวัดได้จากงานที่ทำ โดยการเปรียบเทียบผลผลิตกับชั่วโมงทำงานของแต่ละคน

5. อำนาจการต่อรอง การที่พนักงานรวมตัวกันเป็นสมาคมหรือสหภาพแรงงาน ทำให้อำนาจการต่อรองของพนักงานสูงขึ้นกว่าที่พนักงานต่างคนต่างอยู่ ฉะนั้นสมาคมแรงงานจึงมีส่วนในการกำหนดอัตราค่าจ้าง

6. ลักษณะของงาน งานแต่ละอย่างใช้ความรู้ความชำนาญไม่เหมือนกันและคุณค่าของงานแต่ละอย่างไม่เท่ากัน ระดับความสำคัญของงานเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่กำหนดอัตราค่าจ้าง งานที่ใช้ความคิด ย่อมจ่ายค่าจ้างสูงกว่างานที่ต้องใช้แรงงาน ความรู้ ความชำนาญ ความรับผิดชอบ และสภาพของที่ทำงานเป็นสิ่งที่กำหนดระดับความสำคัญของงาน

7. กฎหมายและข้อกำหนดของรัฐ ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า อัตราค่าแรงขั้นต่ำที่กำหนดขึ้นตามกฎหมาย เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการปรับอัตราค่าจ้างขององค์การทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างขั้นต่ำก็จะส่งผลถึงโครงสร้างของค่าจ้างเงินเดือน

ส่วนการกำหนดนโยบายการจ่ายเงินเดือนและผลตอบแทน คือมุ่งที่จะพยายามสร้างระบบการให้รางวัลที่เป็นธรรมแก่ทั้งฝ่ายนายจ้างและพนักงานพร้อมกัน ซึ่งธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 287) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ นโยบายการจ่ายเงินเดือนและผลตอบแทน โดยนำมาจากแนวคิดของ Thomas Patten ประกอบด้วยเกณฑ์สำคัญที่มีประสิทธิภาพ (criteria for effectiveness) เจ็ดประการด้วยกัน คือ

1. การจ่ายอย่างพอเพียง (adequate)
2. การจ่ายอย่างเป็นธรรม (equitable)

3. การจ่ายอย่างสมดุล (balanced)
4. การจ่ายต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (cost effective)
5. ต้องมีความมั่นคง (secure)
6. การจ่ายต้องสามารถใช้จูงใจได้ (incentive providing)
7. เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (acceptable to the employee)

คำตอบแทนในรูปสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล คำว่าสวัสดิการ อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 150) ได้กล่าวว่าสวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการ หรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ

ฟลิปโป (Flippo, 1971, p. 522 อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 153) ได้กล่าวถึงหลักการจัดสวัสดิการว่าควรยึดหลักสี่ประการ คือ

1. สวัสดิการที่จะจัดขึ้นควรให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริง
2. สวัสดิการที่จัดให้มีขึ้นควรมีขอบเขตครอบคลุมถึงข้าราชการทั้งกลุ่มมากกว่าที่จะช่วยเหลือคนหนึ่งคนใด (individual)
3. ควรจะขยายสวัสดิการให้กว้างขวางเท่าที่จะทำได้
4. ค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการควรคาดคะเนคำนวณได้ และเหมาะสมกับสถานะทางการเงิน

ส่วนประโยชน์เกื้อกูล คือผลประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ หรือคนงานได้รับเพิ่มเติมจากนายจ้าง ซึ่งเป็นตัวเงินหรือมิใช่ก็ได้ (อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 185) และลักษณะของประโยชน์เกื้อกูลมีการจำแนกออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้คือ

1. การจ่ายค่าทำงานพิเศษ (extra payment for timed worked) เช่น จ่ายเมื่อทำงานในวันหยุด หรือทำงานล่วงเวลา เป็นต้น
2. การจ่ายเมื่อไม่ได้ทำงาน (payment for time not worked) เช่น การจ่ายค่าแรงในวันหยุดตามประเพณีนิยม ซึ่งไม่มีการทำงาน หรือจ่ายให้เมื่อหยุดพักผ่อน เป็นต้น
3. การจ่ายประกันความมั่นคงให้แก่คนงาน (payment for employee security) เช่น จ่ายให้แก่คนงานที่ได้รับอันตรายจากอุบัติเหตุในการทำงาน จ่ายค่ารักษาพยาบาล จ่ายเป็นค่าประกันสังคม หรือประกันชีวิต เป็นต้น
4. การจ่ายค่าบริการแก่คนงาน (payment for employee service) เช่น จ่ายเป็นค่าเช่าบ้าน ค่าการศึกษาของบุตร หรือภาษีเงินได้ เป็นต้น