

5. การจ่ายสวัสดิการอื่น ๆ (nonproduction awards and bonus) เช่น จ่ายเงินโบนัส และรางวัลตอบแทน เมื่อทำงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นต้น

ประโยชน์เกื้อกูลของข้าราชการไทย สำหรับข้าราชการไทยได้รับประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างไปจากพนักงานขององค์กรเอกชน (อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 187-188) มีดังนี้

1. ประโยชน์เกื้อกูลในระหว่างรับราชการ ได้แก่ สิทธิเกี่ยวกับการลา ค่าอาหารทำนมนอกเวลา ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือบุตร เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

2. ประโยชน์เกื้อกูลเมื่อพ้นจากราชการ ได้แก่บำเหน็จบำนาญ ซึ่งเป็นเงินที่ทางราชการจ่ายให้แก่ข้าราชการที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณ ประเภทเงินเดือน จำแนกเป็น 3 ประเภท คือบำเหน็จบำนาญปกติ บำเหน็จบำนาญพิเศษ และบำเหน็จตกทอด เงินช่วยพิเศษ เงินเกี่ยวกับศพ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ซึ่งถึงแก่กรรมระหว่างเดินทางไปราชการ

ความพึงพอใจในเรื่องของการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนนั้น ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของชนญี่ปุ่นนั้น ญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการ ให้คนทำงานเป็นอย่างยิ่ง (รุ่ง แก้วแดง, 2540, หน้า 84) และจากผลการวิจัยได้มีการสรุปโดย Nash และ Carroll ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ถ้าความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายมีอยู่ในระดับต่ำมากแล้วความพึงพอใจเกี่ยวกับงานก็จะต่ำลงด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 293) ในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น ดังนั้นถ้าหากองค์กรใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 125) ก่อให้เกิดประสิทธิผลภายในองค์กรนั้น ซึ่งบุญชู โรจนเสถียร (2539, หน้า 25) กล่าวว่า ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับพลตำรวจขึ้นไปถึงนายตำรวจ ซึ่งเป็นกลุ่มกำลังสำคัญที่แบกรับภาระหนักหน่วงยิ่ง ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ผลงานจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับตำรวจระดับนี้สำคัญ ขณะนี้ตำรวจกลุ่มนี้ได้รับค่าตอบแทนต่ำเกินไป และห่างจากระดับนายพันและนายพลตำรวจค่อนข้างจะมาก ยิ่งเมื่อรวมสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ตำรวจระดับนายพัน นายพลได้รับเพิ่มอีกต่างหากด้วยแล้ว ความแตกต่างจะมากมาย และเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การบริหารงานบุคคลของกรมตำรวจ ไม่สร้างแรงจูงใจแก่กลุ่มที่รับภาระหนักที่สุด ให้ทุ่มเทกำลังกายและความคิดปฏิบัติหน้าที่อย่างมุมานะ เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์ศักดิ์ เชื้อสมบุญ (2536) พบว่าปัญหาเงินเดือนค่าครองชีพของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหามาก ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน และงานวิจัยของ สุพรรณ บุญน่วม (2536, หน้า 107) พบว่า ข้าราชการตำรวจระดับ

รองสารวัตร สถานีตำรวจภูธร ในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน อยู่ในระดับน้อย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กัมพล ลีลาประภาภรณ์ (2540) พบว่าข้าราชการตำรวจที่เป็นพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับน้อย อีกทั้งยังพบว่าข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ไม่มีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน (จิรวัดณ์ อุคมสุค, 2540)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านเงินเดือน หมายถึง รายได้ที่ข้าราชการตำรวจได้รับเป็นประจำเดือน หรือค่าตอบแทนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลประโยชน์เกี่ยวกับ

นโยบายและการบริหาร (policy and administration) การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับชั้นที่จะต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวคิดหรือกรอบของการปฏิบัติงาน (ประชุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 23) ซึ่งนโยบาย คือแผนระยะยาว หรือการตัดสินใจกว้างๆ ของหน่วยงานในด้านการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ และการสร้างกฎทั่วๆ ไป เนื้อหาของนโยบายสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ โดยไว้ใช้เป็นเครื่องยืนยันหลักการทั่วๆ ไป ในการปฏิบัติงาน การวางจุดมุ่งหมายในระยะยาว รวมถึงการตัดสินใจทั่วไป นโยบายจะประสบผลสำเร็จได้ ก็ต้องอาศัยการบริหาร นโยบายมีไว้เพียงชี้ให้เห็นสิ่งที่สามารถทำได้ หรือกำลังจะกระทำเท่านั้น ผู้บริหารหน่วยงานไม่อยู่ในฐานะที่จะต้องนโยบายได้เอง ต้องรับนโยบายจากส่วนกลาง ผู้บริหารเป็นเพียงผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่รับมาเท่านั้น และในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายนั้น ต้องใช้เทคนิคในการบริหารอย่างไร เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะหาวิธีบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่ตั้งไว้ กรีนวูด (Greenwood, 1965, p. 222 อ้างถึงใน ประชุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 13-14) ได้กล่าวว่า นโยบาย หมายถึง การตัดสินใจขั้นต้นอย่างกว้างๆ จากข้อมูลทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปโดยถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และพิฟฟ์เนอร์ (Piffner, 1960, p. 132 อ้างถึงใน ประชุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของนโยบายไว้ว่าเป็นหลักเกณฑ์ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานดำเนินไปโดยมีเสถียรภาพ (stability) มีความสอดคล้องกัน (consistency) มีมาตรฐานหรือเอกรูปเดียวกัน (uniformity) และมีความต่อเนื่องกัน (continuity) นโยบายที่ดีมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (Massie & Douglas, 1981, p. 233 อ้างถึงใน ประชุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 19-20)

1. นโยบายจะชี้แนวทางให้การปฏิบัติงานขององค์กร ให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และนโยบายจะอธิบายให้ทุกคนในหน่วยงานได้ทราบถึงแนวทางโดยส่วนรวมขององค์กร

2. นโยบายจะต้องเป็นข้อความที่เข้าใจได้ง่าย และควรจะต้องเป็นลายลักษณ์อักษร
3. นโยบายจะต้องชี้ให้เห็นถึงเงื่อนไขอันจำกัด และช่องทางในการปฏิบัติงานในอนาคต
4. นโยบายจะต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ถ้าไม่จำเป็นแล้วนโยบายต้องการความมั่นคงแน่นอน เปลี่ยนแปลงได้บ้างตามความจำเป็นและอย่างมีเหตุผล
5. นโยบายจะต้องเป็นเหตุเป็นผลและสามารถนำไปปฏิบัติได้
6. นโยบายจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้นำไปปฏิบัติสามารถแปลความ และตัดสินใจได้ด้วย

ตนเอง

7. นโยบายจะต้องได้รับการตรวจสอบและทบทวนเป็นระยะ ๆ

กล่าวได้ว่า นโยบายเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการบริหาร เพราะนโยบายเป็นเครื่องบ่งชี้ทิศทางในการบริหารงาน และเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารพิจารณาใช้เพื่อการตัดสินใจสั่งการ ซึ่งนโยบายที่ชัดเจนจะทำให้การปฏิบัติงานง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจในภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบได้

ส่วนการบริหาร หมายถึง เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานในองค์การ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้ (Good, 1973, p. 13 อ้างถึงใน ธร สุนทรายุทธ, ม.ป.ป., หน้า 2-1) และเฮอร์เบิร์ต, สมิทเบิร์ก, และวิกเตอร์ (Herbert, Smithburg, & Victor, 1966, p. 3 อ้างถึงใน ธร สุนทรายุทธ, ม.ป.ป., หน้า 2-1) ได้ให้ความหมายการบริหารว่า หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่างร่วมกัน ซึ่งตามหลักการบริหารของเกตเซลและกูบา (Getzel & Guba, 1957, pp. 423-441 อ้างถึงใน กิตติมา ปรีดีดิลก, 2529, หน้า 254) ได้กำหนดผู้นำตามลักษณะพฤติกรรมผู้บริหารที่แสดงออกในการบริหารเป็นสามลักษณะ คือ

1. ผู้นำแบบยึดสถาบันเป็นหลัก (the nomothetic leaders) ผู้นำแบบนี้จะยึดประโยชน์ของหน่วยงานเป็นหลัก ผู้นำแบบนี้ใช้อำนาจอย่างเต็มที่ ซึ่งถ้าเปรียบกับผู้นำตามลักษณะของการใช้อำนาจจะเป็นผู้นำอัตนิยม
2. ผู้นำแบบยึดตัวบุคคลเป็นหลัก (the idiographic leaders) ผู้นำแบบนี้จะคำนึงถึงตัวผู้ใต้บังคับบัญชา ความจำเป็น ความต้องการ และความสุขของผู้ร่วมงาน การปฏิบัติที่ขัดกับระเบียบของหน่วยงานถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา มีความสัมพันธ์กับองค์การแบบนอกแบบ การคบหาส่วนตัวมีความสำคัญกว่าตำแหน่ง ผู้นำแบบนี้เปรียบได้กับเสรีนิยม
3. ผู้นำแบบประสานประโยชน์ (the transactional leaders) ผู้นำแบบนี้พยายามประสานผลประโยชน์ของหน่วยงาน และบุคคลไปพร้อม ๆ กัน ผู้นำแบบนี้เปรียบได้กับแบบประชาธิปไตย

การบริหารทั้งสามแบบนี้ แบบที่นิยมว่าได้ผล คือ การบริหารแบบประสานประโยชน์ ซึ่งเป็นการยอมรับความสามารถของบุคคลให้บุคคลมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้คนปฏิบัติงาน แสดงความสามารถจึงทำให้งานสำเร็จ และการบริหารงานแบบนี้จะช่วยให้คนเกิดความพึงพอใจ

เฮิร์ซเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) กล่าวถึง นโยบายและการบริหารงานไว้ว่า นโยบายและการบริหาร เป็น องค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในหน่วยงาน ซึ่งประเสริฐศักดิ์ จันทรประเทศ (2541, หน้า 6) ได้ให้คำนิยามนโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักการ หรือระเบียบวิธีปฏิบัติของกรมตำรวจ กองบัญชาการตำรวจ กองบังคับกอง กำกับการ และสถานีตำรวจภูธร ที่ได้กำหนดไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และประเวศ ฟองสมุทร (2538, หน้า 9) ได้กล่าวว่า นโยบายและการบริหาร หมายถึง การแสดงออกของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับนโยบายการบริหารและภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาระดับต่าง ๆ ส่วนอำนาจ บุญประเสริฐ (2542, หน้า 8) ได้ให้คำนิยามนโยบายและการบริหาร หมายถึง ความรู้ลึกของข้าราชการต่อการกำหนดแนวทางในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม เช่นเดียวกับ ธนยศ เรืองศรี (2542, หน้า 7) ให้คำนิยามนโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานและกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของจังหวัดทหารบก รวมทั้งกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ

ดังนั้น ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติงาน โดยยึดถือปฏิบัติตามนโยบายกรมตำรวจ ตาม คำสั่งกรมตำรวจที่ 15/2540 ลงวันที่ 3 มกราคม 2540 อย่างเคร่งครัด ดังนี้

1. มุ่งรักษาความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์
2. เร่งพัฒนาบุคลากรทุกระดับ
3. พัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน
4. ปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคล
5. เร่งรัดการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
6. เร่งรัดการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดทุกรูปแบบ
7. พัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
8. มุ่งลดอุบัติเหตุทางถนน
9. นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และวิทยาการตำรวจมาใช้ประโยชน์ในงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มากขึ้น

ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีนโยบายในการพัฒนาสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่องในฐานะที่เป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ ให้บรรลุผลตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนโดยเร็วที่สุด

เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเข้ามาพึ่งพา ได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นมิตรและอบอุ่นใจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2543, หน้า 5, 8) โดยผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจจะต้องหาวิธีการเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการ บริหารงาน มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานภายในสถานีตำรวจ เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชา ได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวทาง หลักการในการบริหารงานของสถานีตำรวจ เพื่อให้การปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจบรรลุตามนโยบายที่ได้รับจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งนิภา แก้วศรีงาม (2527, หน้า 221) แนะนำไว้ว่า การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ ขององค์การ จะทำให้เกิดการอุทิศตนให้กับงาน และมีกำลังใจทำงาน พอใจในการทำงานของเขา ยิ่งขึ้น

จากงานวิจัยของ สุพจน์ วีระพงษ์สุชาติ (2537, หน้า 110) พบว่า ข้าราชการตำรวจทาง หลวงระดับชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง มีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก ส่วน สมชาติ ชูเชิด (2536, หน้า 92) พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดกองกำกับการ โรงเรียน ตำรวจภูธร 2 จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ใน ระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นคร เกษมสุข (2542, หน้า 81) พบว่าขวัญของข้าราชการ ตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบอร์กวิสท์ (Borguist, 1987, pp. 260-A) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้บริหาร

โรงเรียนรัฐบาลที่ซูเบอร์แมน พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจน้อยที่สุดนโยบายการบริหาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักการ แผนการ หรือแนวทางของการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ ซึ่งจะทำให้การบริหารงานภายในสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีมาตรฐานเดียวกัน มีความสอดคล้อง และมีความต่อเนื่องกัน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการ มิตรภาพ เขาจะไม่มีความสุข ถ้าต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยวเป็นเวลานาน และมักจะเข้าร่วมกับกลุ่ม ทั้งนี้เพราะว่าเขาต้องการความเป็นเพื่อนโดยมีความต้องการพื้นฐานทางสังคม 2 ประการ คือ การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และการได้รับการสนับสนุนจากกลุ่ม (Strauss & Sayles, 1980, p. 9) ซึ่งหน่วยงานที่ต้องการความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน บางอย่างต้องการคนช่วยหลายคน จึงเกิด กลุ่มคนทำงานขึ้น กลุ่มประเภทนี้เกิดขึ้นมาเพื่อมุ่งเป้าหมายของหน่วยงาน จัดเป็นกลุ่มที่เป็นทางการ ส่วนกลุ่มที่ไม่เป็นทางการเกิดขึ้นจากการติดต่อสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มที่เป็นทางการหรือไม่ เป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม จะเป็นแรงผลักดันให้การทำงานลุล่วงไป

ด้วยดี (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 74,85) ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน ในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้เป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กับการปกครองบังคับบัญชาเสมอ หากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชา หรือไม่สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้แล้ว ก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ เฮอร์ชเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) บาร์นาร์ด (Barnard, 1967, pp. 142-149) เห็นว่า ความพึงพอใจทางสังคม ซึ่งหมายถึงหากความสัมพันธ์อันดีมิตร เป็นไปด้วยดีจะเกิดความผูกพันและพอใจที่จะร่วมงานกับองค์การ ชรูเดน และเชอร์แมน (Chruden & Sherman, 1968, pp. 306-309) ได้กล่าวว่า สิ่งจูงใจทางบวก คือการยอมรับนับถือระหว่างผู้ร่วมงาน จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ส่วนทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin & McCormick, 1986, p.339) ได้สรุปว่า เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีอิทธิพลส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนล็อก (Locke, 1976, p. 1302) ซึ่งให้เห็นว่า เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริม หรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง มีความเป็นมิตรพร้อมที่จะช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้นอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น เช่นเดียวกับสวธน์ ชัยณรงค์ (2541, หน้า 41) ได้คานยามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งความสามารถของบุคคลที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ และธนยศ เรืองศรี (2542, หน้า 38) ได้สรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อกันและกัน หากทุกคนมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์การ

ดังนั้น การปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดี จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานด้วยกันเอง ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผู้ร่วมงาน สมพงศ์ เกษมสิน (2529, หน้า 458) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ ควรตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาไม่พึงเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเครื่องจักรหรือเป็นคนเกียจคร้าน ต้องเข้าใจเข้าใจ คอยจับผิด ลงโทษ แต่เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ต้องหาทางจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะ

สร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน จะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้หน่วยงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือการสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน ให้ความเป็นกันเอง ให้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม (เสถียร เหลืองอร่าม, 2526, หน้า 149-150) อีกทั้งภายใต้บรรยากาศแห่งความสัมพันธอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา จะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน มีความราบรื่นในการทำงาน ไม่มีการคอยจับผิด กล่าวหา และร้องเรียนซึ่งกันและกัน (พนัส หันนาคินทร, 2530, หน้า 205) ส่วนในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จ การที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือเข้ากับบุคคลได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นจะต้องทราบ และเข้าใจถึงลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการของมนุษย์ ความแตกต่างระหว่างบุคคล และตัวเราเอง

ข้าราชการตำรวจสามารถฝึกให้มีมนุษยสัมพันธ์ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

1. ต้องสร้างตัวให้มีอารมณ์เป็นผู้ใหญ่ สุขุม ใจคอหนักแน่น ไม่เป็นทาสความกลัว พึ่งตนเองแต่ไม่ไปรุกรานใคร

2. ต้องปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับบุคคลเหตุการณ์และสถานที่
3. รู้จักสังเกตและจดจำ ทั้งนี้ต้องเข้าใจคนทุกชนชั้น ทุกเพศ และทุกวัย
4. รู้จักตัวเอง
5. รู้จักประนีประนอม
6. รู้จักหาเหตุผลและใช้เหตุผล
7. มีความมั่นใจตนเอง รู้จักตัดสินใจด้วยความรอบคอบ

และในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพสูง และมีความก้าวหน้า นั้น นอกจากความรู้ความสามารถแล้ว ข้าราชการตำรวจจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์อันดี ดังนี้

1. การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ควรกระทำดังนี้
 - 1.1 ทำงานให้ดี ประจบผู้บังคับบัญชาด้วยผลงาน หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ
 - 1.2 ช่วยทำให้ความคิด หรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้รับผลสำเร็จ
 - 1.3 ไม่ควร “รับ” หรือ “ไม่” ตลอดไปจนเสียประโยชน์ตน ประโยชน์ท่าน
 - 1.4 อย่าก่อศัตรูอันจะเป็นเหตุให้กวนใจผู้บังคับบัญชา
 - 1.5 เรียนนิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชาให้เข้าใจ

1.6 อย่ารบกวนเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ

1.7 จะเข้าหาให้ดูเวลา และโอกาสที่เหมาะสม

1.8 อย่างนินทาหลัง

1.9 ประเมินตัวเอง อย่างเข้าข้างตัวเอง เช่น เงินเดือนขึ้น-ไม่ขึ้น เพราะอะไร ถูกสั่งงานข้ามหัวบ้างไหม ได้รับการสนับสนุน ขกย่อง ชมเชยบ้างไหม ถูกตำหนิบ้างหรือเปล่า เรื่องอะไรมีความรู้เกี่ยวกับตัวหัวหน้างานและครอบครัวดีเพียงไร เมื่อทราบปัญหาของตนแล้วก็หาทางแก้ไข

1.10 อย่างแสดงความโกรธ เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วยกับท่าน เพราะท่านอาจผิดและไม่ละเอียดยกย่องเพียงพอ ควรศึกษาเทคนิคการเสนอข้อคิดเห็นอย่างแนบเนียน

1.11 เมื่อท่านดีต่อเรา ต้องหาทางแสดงความกตัญญูและกตเวทิตาคุณ

1.12 อย่างบ่นเรื่องความยากลำบากในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา

2. การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ได้บังคับบัญชา

2.1 รู้จักควบคุมอารมณ์ตัวเอง เช่นอย่าหลงตัวเองว่าเก่งกว่าคนอื่นอย่าโมโหจนเสียเวลา อย่าใช้อำนาจเกินความจำเป็น อย่าตัดสินใจเวลาโกรธ อย่าเลือกที่รักมักที่ชัง

2.2 รู้จักส่งเสริมกำลังใจ เช่นเอาใจเขามาใส่ใจเรา ขกย่องเมื่อเขาปฏิบัติดี อย่าจุกจิกจู้จี้ เอาใจใส่ในความยากลำบากในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา มีความจริงใจและเห็นอกเห็นใจ

2.3 รู้จักให้รางวัลจิตใจด้วยวิธีต่าง ๆ

2.4 รู้จักศิลปะของการวิพากษ์วิจารณ์ที่ดี เช่น อย่าวิพากษ์วิจารณ์ใครต่อหน้าคนอื่น ควรทำในที่ลับตาตัวต่อตัว พูดเรื่องดีของเขาเสียก่อนแล้วจึงตำหนิภายหลัง หลีกเลี่ยงการตำหนิสำหรับความผิดอันเกิดจากเหตุสุดวิสัย ให้โอกาสเขาแสดงความคิดเห็นด้วย และเคารพรับฟังความคิดเห็นของเขา วิพากษ์วิจารณ์โดยสภาพและแนะนำภายหลัง

2.5 รู้จักศิลปะของการฟัง เช่น ฟังคนอื่นมาก ๆ อย่าพูดมาก อย่าขัดจังหวะหรือโต้แย้งก่อนจบเรื่องของเขา แสดงความเอาใจใส่ในการฟังอย่างจริงใจ ฟังให้มากเป็นพิเศษ เมื่อจะกระทำสิ่งใดที่กระทบกระเทือนผลประโยชน์ของเขา

2.6 ชี้แจงความเคลื่อนไหวในวงงาน ชี้แจงนโยบาย แผนงาน ปัญหาต่าง ๆ ให้กระจ่างทันเหตุการณ์ เช่น อย่าทำให้เขารู้สึกว่านายท่านนั้นควรรู้ ลูกน้องไม่มีความสำคัญอย่างไร อย่าปล่อยให้เก็บเรื่องราวจากข่าวลือ หากคำตอบที่ถูกต้องมาทำความเข้าใจเมื่อเขาขอร้อง ชี้แจงเหตุผลให้เขาทราบในเมื่อไม่สามารถปฏิบัติตามความเห็นเขาได้

2.7 รักษาประโยชน์ของผู้ได้บังคับบัญชา เอาใจใส่ในผลประโยชน์ของเขา ปูนบำเหน็จเลื่อนขั้นฐานะให้ผู้สมควรสนับสนุน ผู้มีความสามารถอย่าควักไว้

3. การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ควรกระทำดังนี้

- 3.1 เข้าหาทำความรู้จักสร้างไมตรีกับเขาก่อน
- 3.2 มีความจริงใจต่อเขา
- 3.3 หลีกเลี่ยงการนินทาเขา
- 3.4 อย่างขัดทอดความผิดให้เขา
- 3.5 ยกย่องชมเชยเขาในกรณีที่สมควร
- 3.6 ให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจเสมอ
- 3.7 แจ้งให้เขาทราบโดยด่วนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ
- 3.8 ฟังความเห็นเขาบ้าง
- 3.9 หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือกว่า
- 3.10 เสมอต้นเสมอปลาย
- 3.11 สรรเสริญเขาในโอกาสอันควร
- 3.12 หลีกเลี่ยงการขอร้องหุยมหิมี
- 3.13 ใจกว้างพอประมาณ
- 3.14 พบปะสังสรรค์กันตามควร

ซึ่งการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีการทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม จึงต้องมีการช่วยเหลือร่วมมือในการทำงาน มีการปรึกษาหารือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งหากกลุ่มมีความสามัคคีอย่างเหนียวแน่น ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ผลจากความร่วมมือจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์, 2540, หน้า 51) และจากงานวิจัยของ สุพจน์ วีระพงษ์สุชาติ (2537, หน้า 110) พบว่า ข้าราชการตำรวจทางหลวงระดับชั้นประทวน-พลตำรวจสังกัดกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก และธนยศ เรืองศรี (2542, หน้า 57) พบว่า ข้าราชการทหารบก สังกัดจังหวัดทหารบกสระแก้ว มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก ส่วน ประเวศ ฟองสมุทร (2538, หน้า 162) พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ จักรกริช ทรงศิริ (2537) พบว่า สารวัตรประจำสถานีตำรวจภูธร ในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก มีความต้องการด้านการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง จรินทร์ ย่องนุ่น (2542, หน้า 59) พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บังคับวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความสามารถของข้าราชการตำรวจที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้

สภาพการทำงาน (working conditions) สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อการทำงานของคนงาน สภาพแวดล้อมที่เลวร้ายส่งผลให้คนงานเกิดความเครียด เหน็ดเหนื่อย และความเมื่อยล้าในการทำงานส่งผลเสียต่อผลงานที่ได้ สภาพแวดล้อมที่ดีจึงควรมีความสะอาดปลอดภัย และมีความเหมาะสม ในการทำงานโดยมีแสงสว่าง อุณหภูมิการถ่ายเทของอากาศที่เหมาะสมพอดี และมีส่วนของมลพิษของเสียง กลิ่น สารพิษต่าง ๆ น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงาน มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งเฮิร์ทซ์เบิร์ก, มอว์สเนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้เสนอแนวความคิดไว้ว่า สภาพการทำงานเป็นสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่เป็นองค์ประกอบภายนอกของหน่วยงานอย่างหนึ่ง ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนสวธัมน์ ชัยณรงค์ (2541, หน้า 9) ได้ให้คำนิยามสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน อาคารสำนักงาน อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ มีความเหมาะสม สะดวกสบายและเพียงพอต่อการใช้สอย รวมทั้งภาระงานที่ต้องปฏิบัติ และปรีดา บัวพล (2542, หน้า 14) ได้ให้คำนิยามสภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่ดี มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่ไม่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานไม่เหมาะสมโดยมีงานมากเกินไปหรือน้อยเกินไป อันส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจในหน่วยงาน ส่วนเสนาะ ดิยาว (2539, หน้า 270) ได้กล่าวว่า สุขภาพและความปลอดภัยของคนทำงานในองค์การ ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การเป็นส่วนสำคัญ ซึ่งบรรยากาศขององค์การ หมายถึงสภาพแวดล้อมขององค์การ มีการรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ (Halpin, 1966, pp. 150-151 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 97) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงานของคนในองค์การ มีอยู่หลายปัจจัย เช่นค่านิยมของคนในสังคม สภาพทางเศรษฐกิจ กฎหมาย และกฎเกณฑ์ของรัฐบาล

วิธีสร้างความปลอดภัยในการทำงาน การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันการสูญเสียอันอาจเกิดกับงานขององค์การ วิธีสร้างความปลอดภัยในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้ (เสนาะ ดิยาว, 2539, หน้า 288-293)

1. นโยบายทางด้านการความปลอดภัย องค์การทุกแห่งจะต้องกำหนดนโยบายทางด้านการความปลอดภัยไว้อย่างแน่นอนชัดเจน ซึ่งเป็นมาตรการขั้นต่ำของการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน
2. การคัดเลือกคนอย่างระมัดระวัง กระบวนการรักษาความปลอดภัย เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกคนเข้ามาทำงาน ถ้าคัดเลือกคนอย่างระมัดระวังรอบคอบ ก็จะช่วยลดอุบัติเหตุ และอันตรายจากการทำงาน
3. ผู้รับผิดชอบทางด้านการความปลอดภัย องค์การจะต้องตั้งตำแหน่งผู้รับผิดชอบ หรือหัวหน้าทางด้านการความปลอดภัยขึ้นมารับผิดชอบ ซึ่งโดยทั่วไปเป็นวิศวกรทางด้านการความปลอดภัย หรือหัวหน้างาน ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย หน้าที่หลักของผู้รับผิดชอบทางด้านการความปลอดภัย ได้แก่ การกำหนดหลักปฏิบัติทางด้านการความปลอดภัย การอบรมพนักงานและหัวหน้างานให้รู้หลักความปลอดภัยในการทำงาน โดยเฉพาะวิชาการหรือหลักสูตรการศึกษาทางด้านการความปลอดภัย การติดตามเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การตรวจสอบความปลอดภัยในแต่ละวัน การเก็บสถิติข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุ และอันตรายที่เกิดจากการทำงาน การสอบสวนสาเหตุ ผลที่เกิดจากอุบัติเหตุ และความไม่ปลอดภัยในการทำงาน
4. คณะกรรมการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่สำคัญในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับทางด้านการความปลอดภัย คณะกรรมการดังกล่าวประกอบด้วยฝ่ายบริหารและพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เห็นสภาพความเป็นจริงในที่ทำงาน
5. อุปกรณ์ในการป้องกันภัยอันตราย อุปกรณ์ป้องกันภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดตั้งบนเครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องป้องกันอันตรายที่พนักงานใช้ประจำตัว และเครื่องป้องกันอันตรายที่ติดตั้งในสถานที่ทำงาน จะช่วยลดโอกาสที่จะเกิดอันตราย หรือลดความรุนแรงของอันตรายได้ องค์การจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วน และมีจำนวนเพียงพอ
6. การวิเคราะห์อุบัติเหตุ เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น องค์การต้องทำการวิเคราะห์อุบัติเหตุทุกครั้ง การวิเคราะห์อุบัติเหตุ คือการค้นหารายละเอียดแต่ละจุดของส่วนต่าง ๆ ที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น จะต้องกระทำโดยเร็วที่สุด เพื่อหาหนทางในการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุอย่างเดียวกัน หรือคล้ายกันเกิดขึ้นอีกในอนาคต
7. การจูงใจและการแข่งขันทางด้านการความปลอดภัย เกิดจากความคิดที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำตามกฎแห่งความปลอดภัย ผลสำเร็จที่จะรักษากฎแห่งความปลอดภัย จะต้องมีการบังคับโดยตรงต้องกระทำทันทีและมีความสม่ำเสมออย่างเป็นระบบ การแข่งขันควรกระทำเป็นกลุ่ม ไม่ใช่เป็นการส่วนบุคคล หรือแต่ละคน เพราะเรื่องความปลอดภัยเป็นเรื่องของส่วนรวม

8. การให้ข่าวสารและการอบรม เพื่อให้พนักงานรู้ถึงกระบวนการทำงานด้วยความปลอดภัย ตลอดจนการกระตุ้นใจให้เกิดสำนึกและมีทัศนคติในการรักษาความปลอดภัย จะทำให้โครงการทางด้านความปลอดภัยได้รับผลสำเร็จ

9. การจัดให้มีโครงการทางด้านสุขภาพ สุขภาพของคนแบ่งเป็นสุขภาพทางร่างกาย และสุขภาพจิต สุขภาพทางกายจะส่งผลโดยตรงและระยะสั้นต่องาน แต่สุขภาพทางจิตส่งผลระยะยาว

10. การวิจัยทางด้านความปลอดภัย การวิจัยจะช่วยให้การป้องกันอันตราย มีประสิทธิภาพ และเพิ่มพูนความรู้ และสำนึกของความปลอดภัยให้เกิดขึ้น องค์การควรนำผลการวิจัย หรือผลสำรวจทางด้านความปลอดภัยที่องค์การอื่น ๆ หรือสถาบันใด จัดทำขึ้นมาเผยแพร่ให้คนในองค์การได้เรียนรู้

ดังนั้นการหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ให้ดำเนินไปด้วยความสะดวกราบรื่น จะช่วยให้บุคคลเกิดความรู้สึที่ดีต่อองค์การ ซึ่งคูเปอร์ (Cooper, 1958, pp. 31-32) กล่าวว่า สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้ง ชั่วโมงงาน และสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนมีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับทำงาน จะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับวันชัย ธิวัชรวิชัย (2539, หน้า 272-275) กล่าวว่า สถานที่ทำงานมีผลต่อการทำงานโดยตรง ควรจัดให้สนองตอบความต้องการด้านความสะดวก ปลอดภัย และประสิทธิภาพในการทำงาน ควรจัดสถานที่ทำงานให้สะดวกแก่การใช้วัสดุ สิ่งของและอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงาน ซึ่งกระทำได้ดังนี้

1. การลดทรัพยากรบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และปรับปรุงระบบการจัดการให้ดีขึ้น เพื่อให้ผลการจัดการอยู่ในระดับเดิม หรือดีขึ้น

2. การใช้ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์เท่าเดิม และปรับปรุงระบบการจัดการให้ดีขึ้น เป็นการเพิ่มคุณภาพ หรือผลที่เกิดขึ้นเพิ่มขึ้นนั่นคือ การลงทุนเท่าเดิมแต่ได้ผลดีขึ้น

3. การเพิ่มทรัพยากรบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และจัดระบบการจัดการให้ดีขึ้น ทำให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลจากทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลายด้าน แต่ด้านหนึ่งคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Gilmer, 1967, p. 280) และจากงานวิจัยของ วิชัย ปฏิทัศน์ (2537) และ โอภาส ยศปิยะเสถียร (2536) พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนงานวิจัยของ วิรัตน์ ศรีสุวรรณ (2543, หน้า 154) พบว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดสระแก้ว

มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับน้อย และสามารถ ศรีศิริวิบูลย์ชัย (2538) พบว่าการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจจังหวัดชลบุรี ในเขตเมืองและเขตชนบท มีปัญหาจำนวนยานพาหนะไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ เห็นว่าควรจัดยานพาหนะให้มากขึ้น และควรให้มีการปรับปรุงยานพาหนะได้ตลอดและให้เบิกได้รวดเร็ว ส่วนงานวิจัยของ ปกรณ์ สุธีวกุล (2540) พบว่า ปัญหาในการสืบสวนคดีอุกฉกรรจ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี สถานีตำรวจภูธรตำบลมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ปัญหาอันดับแรกคือ ด้านงบประมาณสืบสวน โดยเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนในหน่วยงานยังไม่เพียงพอ และฟิทช์ (Fitch, 1995) พบว่า สิ่งแวดล้อมนอกสถานีตำรวจ เป็นเหตุปัจจัยที่ทำให้สถานีตำรวจต้องเปลี่ยนแปลง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บังคับวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ ได้แก่ สถานที่ทำงาน อาคารสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ และยานพาหนะ มีสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงาน

การปกครองบังคับบัญชา (supervision) การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นพวก ต้องมีระเบียบข้อบังคับ เกี่ยวกับความประพฤติ เพื่อเป็นเครื่องกำกับความประพฤติให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ และปกติสุข (อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 125) ในองค์การซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการจัดระเบียบ และถือปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ระเบียบและคำสั่งขององค์การถือได้ว่าเป็นกติกาให้คนในองค์การร่วมกันยึดถือและปฏิบัติตาม (วิรัช สงวนวงษ์วาน, ม.ป.ป., หน้า 100) ซึ่งหากบุคคลใดที่เป็นสมาชิกของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นสมาคม บริษัท หรือองค์การอื่นใด ไม่เคารพต่อระเบียบ กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับ หน่วยงานนั้นก็ตั้งอยู่ไม่ได้ (เสนาะ ดิยาว, 2539, หน้า 322) และเมื่อปฏิบัติตามระเบียบข้อปฏิบัติขององค์การ ก็จะได้รับรางวัล เป็นการส่งเสริมให้ปฏิบัติดีขึ้นไปอีก แต่ถ้าหากประพฤติดิระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ก็จะได้รับโทษ เพื่อป้องกันและกำราบไม่ให้มีการฝ่าฝืน

การที่องค์การไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐ หรือเอกชน จะกำหนดระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานเป็นไปในรูปแบบใดก็ตาม ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา ซึ่ง ฌรงค์ สวีแพทย์ (2537, หน้า 40) กล่าวถึงการปกครองบังคับบัญชาไว้ว่า เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงต่อผลความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ในการปกครองของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และในการสั่งการใด ๆ ผู้นำ หรือผู้บริหารย่อมมี

ความต้องการอย่างหนึ่ง คือ อยากให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดี อยากเห็นผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่ง ทำงานอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับองค์การอย่างเต็มประสิทธิภาพ สิ่งที่เป็นที่น่าสนใจของผู้บริหาร จึงอยู่ที่การพยายามเข้าใจถึงกลไกพฤติกรรมว่ามีลักษณะอย่างไร (ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 377) ซึ่งการปกครองบังคับบัญชาจะเกี่ยวข้องกับ การมอบหมายงาน การควบคุม การสอนงาน การให้คำปรึกษา การพิจารณาความดีความชอบ การแจ้งข่าวสารเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา การให้การยอมรับไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา พนัส หันนาคินทร์ (2530, หน้า 196) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเชิงสร้างสรรค์ ผู้ได้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างเต็มที่ การที่จะทำได้เช่นนี้ผู้บริหารจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรู้จักสร้างน้ำใจในการทำงาน และรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์และเพื่อที่จะให้สามารถควบคุมพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาได้

ลักษณะการใช้ภาวะผู้นำในการบริหารปกครองบังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชา ควรใช้การบริหารแบบมิตรสัมพันธ์ ควบคู่ไปกับการบริหารแบบกิจสัมพันธ์ ซึ่งเรดดิน (Reddin, 1970, pp. 11-12, 30-32) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำที่ใช้การบริหารแบบมิตรสัมพันธ์ เป็นพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม สนใจความแตกต่างระหว่างบุคคลและความต้องการของมนุษย์ มุ่งรักษาขวัญและกำลังใจ เพื่อให้กลุ่มมีความสัมพันธ์กันอย่างดี มีความไว้วางใจกัน มีความนับถือซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม หรือผู้ร่วมงานเป็นไปอย่างอบอุ่นและเป็นกันเอง ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานในองค์การได้นาน ๆ จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมความเป็นผู้นำหรือการบริหารแบบมิตรสัมพันธ์ จะเห็นความสำคัญที่ตัวผู้ร่วมงานมากกว่างานที่ทำ ผู้นำชนิดนี้จะให้ความสำคัญของผู้ร่วมงาน และพยายามจัดกลุ่มของผู้ร่วมงานให้เหมาะสมที่สุดซึ่งสอดคล้องกับ ไพรัช พงษ์เจริญ (2540, หน้า 68-69) ได้ให้แนวคิดคุณลักษณะของหัวหน้าสถานีตำรวจ ก็คือผู้บริหารสถานีตำรวจนั้นต้องให้เกียรติและไว้น้ำใจเชื่อใจผู้ได้บังคับบัญชา เพราะไม่มีผู้ได้บังคับบัญชาคนใดที่จะทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ หากไม่ได้รับความเสียสละอดทน และหวังผลสำเร็จของงานเป็นที่ตั้ง หากเขาเหล่านั้น ทราบว่าผู้นำของเขาไม่เคยให้เกียรติ หรือไม่เคยไว้วางใจในตัวพวกเขาเลย ส่วนการบริหารแบบกิจสัมพันธ์ ฮาลบิน (Halpin, 1966, pp. 96-99) ได้ให้แนวคิดการบริหารแบบกิจสัมพันธ์ เป็นพฤติกรรมผู้นำที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นไปในลักษณะที่เน้นความเข้าใจการดำเนินงานตามระเบียบแบบแผนของหน่วยงาน มีการควบคุมบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ไม่คำนึงถึงความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เน้นให้งานบรรลุตาม

เป้าหมายก็พอ ซึ่งเป็นพฤติกรรมผู้นำที่ให้ความสำคัญต่องานเป็นหลัก จะเห็นได้ว่าการบริหารแบบกิจสัมพันธ์เป็นพฤติกรรมภาวะผู้นำระหว่างความสัมพันธ์ของตัวผู้นำกับสมาชิกในหน่วยงานที่มุ่งงานเป็นหลัก โดยผู้นำสามารถสร้างรูปแบบที่ดีในการจัดหน่วยงาน สร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และกระบวนการที่ดีเพื่อความสำเร็จของงาน (นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์, 2543, หน้า 97) ดังนั้นพฤติกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจะเป็นประการใดย่อมเป็นไปตามสภาพการนำของหัวหน้าสถานีตำรวจ ภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีตำรวจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง (ธิดิภัทร จิตตรีพล, 2538, หน้า 27)

ซึ่งเฮิร์ซเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้เสนอว่า การปกครองบังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานหนึ่ง การปกครองบังคับบัญชา เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน และความยุติธรรมในการบริหาร และอำนาจ บุญประเสริฐ (2542, หน้า 8) ได้ให้คำนิยามการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของข้าราชการต่อแนวทางที่ผู้บังคับบัญชานำมาใช้ในการบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนความสามารถของผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรม รวมถึงลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นวิธีการปกครองบังคับบัญชาควรมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (เมธี ปิลันธนานนท์, 2523, หน้า 52)

1. ให้ข้าราชการประจักษ์ ในความเป็นเหตุเป็นผล มิใช่เพื่อการปกครองอย่างเดียว
2. นโยบายที่กำหนดขึ้นให้เป็นไปในแนวทางบวก มิใช่มุ่งที่จะลงโทษข้าราชการ
3. ต้องเป็นรูปแบบการเสนอแนะมากกว่าที่จะเป็นสิ่งที่ผูกมัดให้ต้องทำ
4. ให้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานแก่ข้าราชการตาม

ความจริง

5. ให้โอกาสที่จะมีการสนทนาและติดต่อกันอย่างเปิดเผย
6. จัดวางรากฐาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการให้ความดีความชอบอย่าง

กระจ่างชัด

7. จัดให้ข้าราชการ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนด หรือวางนโยบายในการดำเนินงาน

จากงานวิจัยของ สุพจน์ วีระพงษ์สุชาติ (2537, หน้า 109) พบว่า ข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน สังกัดกองกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนงานวิจัยของ จำกัฒ จูสนิท (2535, หน้า 70) พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บังคับวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุมกำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของสถานีดำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ : สถานีดำรวจ

ความหมายประสิทธิผลองค์การ: สถานีดำรวจ คำว่าประสิทธิผลองค์การ (organizational effectiveness) เป็นการรวมคำสองคำระหว่าง “ประสิทธิผล” (effectiveness) กับ “องค์การ” (organization) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาความหมายของทั้งสองคำนี้ก่อน

คำว่า “องค์การ” (organization) หมายถึง ศูนย์กลางกิจกรรมที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงาน ถ้าเป็นหน่วยงานเพื่อสาธารณะเรียกว่าองค์การบริหารราชการ ถ้าเป็นหน่วยงานของเอกชนเรียกว่าองค์การบริหารธุรกิจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 871) ส่วนเมสคอน, อัลเบิร์ต และคลีเดารี (Mescon, Albert, & Khedouri, 1985, p. 9) กล่าวว่า องค์การประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคนขึ้นไป ซึ่งรวมกันเข้าเป็นกลุ่ม มีวัตถุประสงค์ร่วมกันอันเป็นผลประโยชน์ ของสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ และสมาชิกของกลุ่มจะเต็มใจเข้าร่วมทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ร่วมกันดังกล่าว ซึ่งเอทซियोนิ (Etzioni, 1968, pp. 16-20) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ หมายถึง หน่วยสังคมที่ดำเนินกิจการร่วมกันตามวัตถุประสงค์ และฮิกส์ (Hicks, 1972, p. 23) กล่าวว่า องค์การ คือโครงสร้างที่ได้จัดทำขึ้นตามกระบวนการสำหรับให้บุคคลฝ่ายต่าง ๆ เข้ามา ร่วมกันปฏิบัติ เพื่อความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ได้ ส่วนธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 11) กล่าวว่า องค์การ หมายถึงกลุ่มของบุคคลที่ได้มีการรวมกันเข้า และร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านี้ ได้มีการจัดประสานให้เข้ากันอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์อันเดียวกัน หรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกันได้ ในทำนองเดียวกันศิริอร ขันธหัตถ์ (2539, หน้า 25) กล่าวว่า องค์การ หมายถึงบุคคลร่วมกันจัดกิจกรรมขึ้นในรูปของ หน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เช่นบริษัทจำกัด องค์การคำครุสภา และกรมทะเบียนการค้า เป็นต้น ซึ่งพยอม วงศ์สารศรี (2533, หน้า 4-5) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง การรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรม หรืองานอย่างใด อย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรม หรืองานนั้น ออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อแบ่งงานให้สมาชิกในองค์การ ดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย และลักษณะองค์การยังเป็นระบบการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ปัจจัยนำเข้าไปสู่ผลผลิต หรือปัจจัยส่งออกที่พึงประสงค์

องค์การเป็นหน่วยสังคม ประกอบด้วย ทรัพยากรบุคคล (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) ถ้าเปรียบองค์การเสมือนร่างกายของมนุษย์ และการจัดการเสมือนการเคลื่อนไหวของมนุษย์ ย่อมจะเห็นได้ว่ามนุษย์ย่อมมีพฤติกรรม มีบุคลิกภาพ ในทำนองเดียวกัน องค์การย่อมมีพฤติกรรมและบุคลิกภาพ องค์การเคลื่อนไหวได้ เจริญเติบโตได้ หยดเจริญได้ เจ็บป่วยได้ เสื่อมได้ และตายได้ เช่นเดียวกับมนุษย์เรา (ศิริอร ชันธหัตถ์, 2539, หน้า 27) ซึ่งสุนันทา เลาหพันธ์ (2531, หน้า 29-30) กล่าวว่า เมื่อพิจารณาในแง่องค์ประกอบขององค์การ สรุปได้ดังนี้

1. องค์การประกอบด้วยคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมกันปฏิบัติงาน หรือแบ่งงานกันทำ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด
2. คนเหล่านี้ต้องอาศัยเทคนิควิทยาการหรือเทคโนโลยี เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือการตัดสินใจ
3. คนเหล่านั้นต้องการความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ในการแก้ปัญหา
4. คนในองค์การไม่ได้อยู่ในที่ว่างเปล่า ต้องอยู่ในองค์การซึ่งมีโครงสร้าง
5. องค์การจะดำรงอยู่ได้ก็เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดเป้าหมาย จึงเป็นสาเหตุ ทำให้มนุษย์ต้องติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน
6. องค์การจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบทั้ง 5 ประการข้างต้น จะต้องมามีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์การ และได้จำแนกลักษณะขององค์การ เป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

6.1 องค์การเป็นกลุ่มของบุคคล ลักษณะนี้มององค์การว่า เป็นกลุ่มของบุคคลที่มีเป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้โดยมีพื้นฐานความเชื่อว่า คนเพียงคนเดียวไม่สามารถจะทำการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนได้ ทั้งนี้เพราะขาดกำลัง ความสามารถ เวลา และศักยภาพที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นบุคคลจึงต้องแสวงหาความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลอื่น เพื่อรวมกำลังกันปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีกฎและระเบียบกำหนดไว้ในโครงสร้าง ตลอดจนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน

6.2 องค์การเป็นโครงสร้างของความสัมพันธ์ ลักษณะนี้มององค์การว่า เป็นกรอบของความสัมพันธ์ ที่กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบไว้แน่นอน นับว่าเป็นการมององค์การ ในลักษณะนิ่งคงที่ (static) แต่ในสภาพเป็นจริงองค์การเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา และองค์การยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกรอบความสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ ปัจเจกบุคคล กระบวนการทำงาน เป้าหมาย และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

6.3 องค์การเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร หรือการจัดการ หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของการบริหารหรือการจัดการ คือ การจัดองค์การ ซึ่งเป็นกระบวนการที่นำปัจจัยต่าง ๆ ทางการบริหาร เช่น บุคคล งบประมาณ ที่ดินและวัสดุ มารวมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

6.4 องค์การเป็นกระบวนการ ลักษณะนี้มององค์การว่า เป็นกระบวนการในการจัดกลุ่มของงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันไว้กลุ่มเดียวกัน มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด โดยมีการระบุนความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ รวมทั้งมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การให้ร่วมมือกันทำงาน ให้บังเกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

6.5 องค์การเป็นระบบ ลักษณะนี้มององค์การว่า มีลักษณะเป็นพลวัต มีการเคลื่อนไหว และเปลี่ยนแปลง เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ระบบนี้จะประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการเปลี่ยนแปลง และผลผลิต โดยจะมีข้อมูลป้อนกลับไปสู่ที่มา เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ลักษณะนี้จึงกล่าวได้ว่าเป็นองค์การระบบเปิด

ส่วนคำว่า “ประสิทธิผล” (effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (degree) ของการที่องค์การสามารถบรรลุถึงเป้าหมายทั้งหมด หรือบรรลุความสำเร็จในงานหลัก (จินดาภรณ์ วัฒนสินธุ์, 2532, หน้า 692) ซึ่งดิน ปรัชญพฤทธิ (2536, หน้า 130) ระบุว่า ประสิทธิผล หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด และธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 3) กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึง ความมีประสิทธิภาพหรือการทำงานที่ได้ผล โดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ เช่นเดียวกับ ธร สุนทรายุทธ (ม.ป.ป., หน้า 34) กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และถือว่าได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้จะต้องใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 2) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

ดังนั้น ประสิทธิผลองค์การ จึงมีความหมายแตกต่างกัน ตามความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน เช่นนักเศรษฐศาสตร์ หรือนักวิเคราะห์ทางการเงินมองว่าประสิทธิผลขององค์การ (organizational effectiveness) มีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (profit) หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (return on investment) สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิผล มักหมายถึงความถึงคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ สำหรับนักวิทยาศาสตร์การวิจัยประสิทธิผลอาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือผลผลิตใหม่ขององค์การ และสำหรับนักสังคมศาสตร์ ประสิทธิผลมักหมายถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน (Steers, 1977, p. 1) ซึ่งเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536, หน้า 97) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถ

ดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในขณะที่เดียวกันรุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536, หน้า 169) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์การพึงประสงค์ หรือหมายถึงความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไป หรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นประสิทธิผล จึงหมายถึงผลสำเร็จ หรือผลที่เกิดขึ้นของงานนั้น จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่นเดียวกับพิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176) กล่าวว่าองค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ส่วนไฮน์ (Schein, 1973, p. 118) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึงสมรรถภาพ (capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (survive) การปรับตัว (adapt) การดำรงสภาพ (maintain) และการเจริญเติบโต (growth) ไม่ว่าองค์การจะมีหน้าที่ใดจะต้องกระทำให้ลุล่วงไป และไพรส์ (Lawless, 1979, p. 33 citing Price, 1963) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผลคือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์การ คล้าย ๆ กับของ สเตียร์ส (Steers, 1977, p. 38) ที่ว่า ประสิทธิผลคือ การที่ผู้นำ ได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะ การบริหารงานและการใช้ทรัพยากร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฟิดเลอร์ (Fiedler, 1967, p. 9) ที่กล่าวว่า ประสิทธิผลคือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งเป็นประสิทธิผลของกลุ่มและสต็อกคิลล์ (Stogdill) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ประสิทธิผลกลุ่มหมายถึง ผลผลิตของกลุ่ม ขวัญและความพึงพอใจของสมาชิกในกลุ่ม (Fiedler, 1967, p. 9 citing Stogdill, 1957)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น เป็นการมองประสิทธิผลเฉพาะการบรรลุเป้าหมายโดยทั่ว ๆ ไปขององค์การ ในส่วนของโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษานั้น ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายประสิทธิผลที่แตกต่างกันดังนี้

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 32-33) ได้ให้แนวคิดและความหมายของประสิทธิผลว่าประสิทธิผลของโรงเรียนไม่น่าจะหมายถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน หรือความพึงพอใจในการทำงานเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง แต่ประสิทธิผลของโรงเรียนหมายถึงการที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอก รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิผลคือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตาม เป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลของโรงเรียนคือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถ

ทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

เรด (Reid, 1988, p. 5) ได้สอบถามความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์และครูใหญ่ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโททางการศึกษา พบว่า ครูบางคนให้ความหมายของประสิทธิผลของโรงเรียนว่า หมายถึง ความสามารถของนักเรียนที่จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในขณะที่บางคนเห็นว่า ประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรให้แก่สมาชิก

เบนนิส (Dessler, 1986, pp. 68-69 citing Bennis, 1971) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวเปลี่ยนแปลง พัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและความสามารถในการประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในโรงเรียน เพื่อรวมพลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติการกิจของโรงเรียน

กลิคแมน (Armstrong, 1988, p. 155 citing Glickman, 1987) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลของโรงเรียนว่า หมายถึง โรงเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ทดสอบ

แคมป์เบล (Hoy & Miskel, 1991, pp. 382-383 citing Campbell, 1977, pp. 36-39) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการจัดการศึกษา หมายถึง การที่ผู้นำทางการศึกษาสามารถบริหารจัดการโรงเรียน โดยอาศัยหลักสี่ประการ คือ การปรับตัว (adaptation) การบรรลุเป้าหมาย (goal achievement) การบูรณาการ (integration) และการคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบค่านิยม (latency) จนสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 384) ได้รวบรวมความคิดของนักการศึกษาที่ให้ความหมาย ประสิทธิภาพของโรงเรียนว่า หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ หรือความพึงพอใจในการทำงานของครู หรือขวัญของสมาชิกโรงเรียน

จากแนวความคิด และความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพสถานีดารวจภูธร หมายถึง ความสามารถของข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีดารวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ซึ่งสามารถดำเนินงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และมีความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือมีพฤติกรรมการวางแผนในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ

ข้อแตกต่างระหว่างประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ คำจำกัดความและความหมายของคำว่าประสิทธิผล (effectiveness) และประสิทธิภาพ (efficiency) ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลายแตกต่างกันไป ตามแนวคิดและตามสาขาวิชาของตนดังนี้

เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2532, หน้า 197-198) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะให้ความสำคัญในการสร้างผลิตผลขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของสินค้าหรือบริการก็ได้ และการได้มาซึ่งผลิตผลขององค์กรตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ บางครั้งอาจจะต้องหลีกเลี่ยงการประหยัด การสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นอุปสรรคขัดขวางที่ทำให้องค์กรไม่สามารถสร้างผลิตผลได้ตามที่ต้องการ

ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ เป็นคำนิยามที่เกิดจากแนวความคิดของการบริหารแบบดั้งเดิม ซึ่งจะเน้นแต่เฉพาะ ในเรื่องของการปฏิบัติงาน หรือวิธีการทำงาน ที่ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด หรือประหยัดให้มากที่สุด

พิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176-177) ให้แนวคิดว่า องค์กรที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

ส่วนองค์กรที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง องค์กรที่ใช้ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรอันมีอยู่จำกัดได้อย่างประหยัดที่สุด และสามารถทำการผลิตสินค้าหรือบริการได้มากที่สุด ประสิทธิภาพขององค์กร จึงเป็นการพิจารณาถึงอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออก

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2521, หน้า 534) ได้ให้คำจำกัดความ และความหมายของประสิทธิผลว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับหรือผลสำเร็จของงาน ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำที่มีการสูญเสียเปล่าแต่น้อย

ภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 2, 110) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วน (ratio) ของผลผลิต (outputs) ตัวป้อน (inputs) หรือปัจจัยเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพ รวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน (rate of return on capital or assets) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียและค่าสูญเสียเปล่า (scrappage and waste) การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ (downtime)

การประเมินประสิทธิผลองค์กร มีนักวิชาการได้พยายามหาวิธีการประเมินประสิทธิผลองค์กร ในที่นี้ก็คือการประเมินประสิทธิผลสถานีดำรง แยกเป็น 3 แนวทางใหญ่ (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 185 -187) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย (goal model of organizational effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ คาเมรอน (Hoy & Miskel, 1991, p. 378 citing Cameron, 1982) ที่เห็นว่าการวัดประสิทธิผลของโรงเรียนโดยอาศัยการบรรลุเป้าหมายเพียงอย่างเดียวยังมีข้อบกพร่อง ทั้งนี้เพราะเป้าหมายส่วนใหญ่ มักเน้นที่เป้าหมายของผู้บริหารมากกว่าครูหรือผู้ปกครอง ทั้งนี้บางโรงเรียนอาจมีหลายเป้าหมายอาจเกิดความขัดแย้งได้

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ - ทรัพยากร (the system resource model of organizational effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์กรในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (input) มากกว่าผลผลิต (outputs)

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (the multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรหลักที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน ผู้ที่ให้แนวคิดในการประเมินองค์กรโดยวิธีนี้ เช่น

แนวคิดของแคพลอ (Caplow, 1964 อ้างอิงจาก ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 59) โดยแคพลอเสนอว่า ประสิทธิผลขององค์กรควรวัดจากตัวแปร 4 ตัวด้วยกันคือ

1. ความมั่นคง หมายถึงความสามารถในการรักษาโครงสร้างขององค์กรไว้
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. ความสมัครใจ หมายถึงความสามารถในการจัดให้มีการพึงพอใจสำหรับสมาชิก
4. ความสำเร็จขององค์กร

กิบสัน, ไอวานชีวิช และดอนเนลลี่ (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1982, p. 37) ได้สรุปจากการรวบรวมงานวิจัยว่า เครื่องบ่งชี้ของความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วยความสามารถในการผลิต (productivity) ประสิทธิภาพ (efficiency) ความพึงพอใจ (satisfaction) การปรับตัว (adaptiveness) การพัฒนา (development) และการอยู่รอด (survival)

พาร์สัน (Hoy & Ferguson, 1985, pp. 121-122 citing Parson, 1960) ได้เสนอแนวคิดในการวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยพิจารณาจาก

1. การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม (adaptation)
2. การบรรลุเป้าหมาย (goal attainment)
3. การบูรณาการ (integration)

4. การคงไว้ซึ่งระบบค่านิยม (latency)

สเตียร์ (Steers, 1977, pp. 40-41) ได้เสนอแนวคิดการวัดประสิทธิผล โดยพิจารณาสิ่งที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ แนวคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายสูงสุด (goal optimization) แนวคิดเกี่ยวกับระบบ (system perspective) เน้นความสำคัญเรื่องพฤติกรรมคน (human behavior) และสเตียร์ ได้เสนอตัวแปรสำคัญที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลขององค์การ 4 ตัวแปร คือ

1. ลักษณะขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและเทคโนโลยีขององค์การ
2. ลักษณะสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ
3. ลักษณะบุคลากรในองค์การ
4. นโยบายการบริหารและการดำเนินการ

เบลค และมูตัน (Blake & Mouton, 1978, p. 80) ได้ศึกษาพบว่า การผสมผสานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้น จะต้องเน้นการผสมผสานกันระหว่างความสนใจต่อการผลิตเท่ากับความสนใจต่อคน หมายความว่า การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ทั้งเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายของบุคคล ฝ่ายบริหารต้องพบความสำเร็จในการผสมผสาน ความสนใจต่อการผลิต (concern for production) เท่ากับความสนใจต่อคน (concern for people) ดังนั้น ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานวัดจากผลการปฏิบัติงานดีหรือสำเร็จตามเป้าหมาย และผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจ

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, pp. 384-397) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยพิจารณาจาก ความสามารถในการปรับเปลี่ยน (adaptability) การบรรลุเป้าหมาย (achievement) ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) ความสนใจในชีวิต (central life interests)

มอท (Hoy & Miskel, 1991, p. 398 citing Mott, 1972) กล่าวถึงประสิทธิผลโรงเรียนในแง่ความสามารถในการผลิต ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการยืดหยุ่น และได้สรุปว่า โรงเรียนที่มีประสิทธิผลพิจารณาได้จากตัวบ่งชี้ 4 ประการ คือ ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม และความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน

เบนนิส (Dessler, 1986, p. 68 citing Bennis, 1971) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ คือ ความสามารถในการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง และแก้ไขปัญหาที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ คือ การอยู่รอด ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ ความสามารถในการปรับปรุงองค์การและความสามารถในการบูรณาการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวความคิดในเรื่องการประเมินประสิทธิผลองค์กรสถานศึกษารวบรวม โดยใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ เพราะการประเมินโดยใช้เกณฑ์เดียว เช่น ความสามารถในการ

การปรับเปลี่ยน ของฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 381) ไม่สามารถชี้ชัดได้ว่าเป็น ประสิทธิภาพของสถานีดำรงได้ทั้งหมด และเครื่องมือวัดประสิทธิผลหลายอย่างเป็นการสร้างแบบ จำลองทางการวิจัย มีการตั้งสมมุติฐาน นำไปทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักที่อาจมี ผลต่อความสำเร็จ ผลจากการวิจัยจะมีความน่าเชื่อถือได้มากกว่าเครื่องมือวัดประสิทธิผลเดี่ยว ซึ่ง เป็นการยากที่จะยอมรับว่าตัวแปรเกณฑ์เดียวจะครอบคลุมเพียงพอต่อการวัดประสิทธิผลขององค์การ (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 187) เช่นเดียวกัน สเตียร์ส (Steers, 1977 อ้างอิงจาก รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร, 2536, หน้า 184) กล่าวว่า องค์การโดยทั่วไปมักมีเป้าหมายและ วัตถุประสงค์มากกว่าหนึ่งประการ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าจึงใช้แนวคิดและเกณฑ์บ่งชี้วัดการ ประเมินประสิทธิผลของเบนนิส (Dessler, 1986, p. 68 citing Bennis, 1971, pp. 116-143) ซึ่งได้ ผสมผสานแนวความคิดทั้งแง่เป้าหมายและระบบทรัพยากรมาเป็นเกณฑ์หลายอย่างในการพิจารณา ประสิทธิภาพองค์การ

วิธีการประเมินประสิทธิผลองค์การ ในการประเมินผลงาน หรือประสิทธิผลตาม มาตรฐานสากล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 202-215)

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นวิธีที่ใช้ในการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละคน ใช้ประเมินผู้ที่ต้องการ ประเมินทีละคน แยกกันในแต่ละครั้ง โดยไม่มีการนำไปเปรียบเทียบกับผู้ที่ต้องการ ประเมินเหล่านั้น การประเมินเหล่านี้มี 7 วิธี คือ

1. วิธีการประเมินตามขีดขนาดหรือมาตรา (graphic rating scale) เป็นวิธีที่นิยมใช้กัน มากวิธีหนึ่ง และเป็นเทคนิคที่เก่าแก่ที่สุด การประเมินวิธีนี้ ผู้ทำการประเมินจะประเมินตาม แบบฟอร์มการประเมินที่มีขีด

2. วิธีการประเมินด้วยวิธีบังคับเลือก (forced choice) การประเมินวิธีนี้ ผู้ทำการประเมิน จะต้องพิจารณาเลือกเฉพาะจากชุดของข้อความ ที่ระบุไว้ให้เลือกเกี่ยวกับตัวผู้ถูกประเมิน โดยข้อ ความจะจัดไว้เป็นกลุ่ม ซึ่งกลุ่มของข้อความนั้นผู้ทำการประเมินจะต้องใช้ดุลยพินิจในการเลือกว่า ข้อความอันไหนเหมาะสมที่สุด

3. วิธีการประเมินโดยเขียนเป็นคำบรรยาย (essay evaluation) เป็นวิธีการที่ผู้ประเมิน จะต้องบรรยายถึงจุดดี และจุดบกพร่องเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ถูกประเมิน ส่วนใหญ่มักจะใช้ ควบคู่กับการประเมินแบบมาตราหรือขีดขนาด โดยผู้ประเมินจะเขียนคำบรรยายสรุปผลของแต่ละ สเกล (scale) ออกมา

4. วิธีการบริหารตามเป้าหมาย (management by objectives) เป็นวิธีการประเมินที่ ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ร่วมกันกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า และผู้ถูกประเมินจะต้องรายงาน เหตุผล กรณีที่ไม่สามารถทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้

5. วิธีการประเมินเหตุการณ์สำคัญ (critical incident technique) ผู้ชำนาญการด้านการบริหารงานบุคคล หรือหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงาน จะเตรียมข้อความที่บ่งบอกพฤติกรรมของผู้ถูกประเมินทั้งในแง่ดีที่สุด และในแง่เลวที่สุด โดยจัดแบ่งเป็นกลุ่ม และให้ผู้ประเมินทำการประเมินการระบุข้อที่เป็นข้อดีต่าง ๆ ที่ผู้ถูกประเมินควรจะต้องทำได้ และถ้าทำได้ก็จะนับว่าเป็นข้อดี และรวมทั้งข้อที่จะเป็นข้อที่ไม่ดี ถ้าหากผู้ถูกประเมินกระทำออกมาเช่นนั้นก็จะเป็ข้อเสีย

6. วิธีการประเมินด้วยการจัดเครื่องหมาย (checklist or weighted checklist) จะมีรายการที่เป็นหัวข้อเรื่อง (checklist) เรียงลำดับเป็นชุดของคำคุณศัพท์หรือคำบรรยายข้อความต่าง ๆ ให้เลือก ถ้าหากผู้ทำการประเมินคิดว่าผู้ประเมินมีบุคลิกตรงตามที่กล่าวก็จะใส่เครื่องหมายตรงข้อความนั้น ๆ แต่ถ้าหากไม่มีก็จะปล่อยให้ว่างไว้ แล้วจึงรวมคะแนนออกมา

7. วิธีการประเมินพฤติกรรมการทำงานตามขีดขนาด หรือมาตรา (behaviorally anchored rating scales) วิธีการนี้จะประเมินด้วยการให้หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดบรรยายสภาพที่นำมาจัดกลุ่มเป็นประเภท เพื่อทำการประเมินดังกล่าว

กลุ่มที่สอง วิธีประเมินที่ใช้กับคนหลาย ๆ คนพร้อมกัน เป็นวิธีที่ใช้กับผู้ถูกประเมินแต่ละคนในแต่ละเวลาที่ต่างกัน เป็นการประเมินผู้ถูกประเมินหลาย ๆ คน เปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ที่ทำการประเมิน และกระทำในครั้งเดียวกัน วิธีการนี้แบ่งเป็น 3 วิธีด้วยกัน คือ

1. วิธีการจัดลำดับที่ (ranking) วิธีนี้ผู้ทำการประเมินจะกำหนดว่าผู้ถูกประเมินผู้ใดทำงานดีที่สุด โดยเรียงลำดับจากดีที่สุดไปถึงไม่ดีที่สุด

2. วิธีเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ (paired comparison) วิธีนี้จะทำการประเมินบุคคลใดบุคคลหนึ่งก่อน หลังจากนั้นจะเปรียบเทียบบุคคลอื่นกับบุคคลนี้ โดยเปรียบเทียบกันไปเรื่อย ๆ จนหมดทุกคน

3. วิธีการกระจายแบบบังคับ (forced distribution) วิธีนี้ผู้ประเมินจะให้เกรดตามโค้ง โดยผู้ทำการประเมินจะถูกมอบหมาย ให้ทำการประเมินภายในกรอบของการกระจายที่กำหนดไว้

กลุ่มที่สาม วิธีอื่น ๆ มี 2 วิธีคือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (performance test) หรือออกแบบวิธีการทดสอบผลการปฏิบัติเพื่อนำมาใช้ทดสอบประเมินผล แล้วติดตามประเมินว่า ผู้ถูกประเมินนั้นทำงานดีหรือเลวอย่างไร

2. วิธีเทคนิควิจารณ์ตามสายงาน (field review technique) เป็นวิธีการกำหนดให้มีการใช้ผู้ทำการประเมินจากภายนอก โดยบุคคลผู้ถูกประเมินรวมทั้งผู้บังคับบัญชาของเขา จะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้ที่เข้ามาตรวจสอบ หรือทำการประเมินนั้น

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวัดประสิทธิผลโรงเรียน โดยวิธีการประเมินตามขีดขนาด หรือมาตรา โดยผู้ถูกประเมินทำเครื่องหมายตรงตามแบบฟอร์มจากน้อยไปหามาก

เกณฑ์บ่งชี้วัดประสิทธิผลสถานีดารวญธร จากการศึกษาแนวคิดประสิทธิผลองค์การ: สถานีดารวญธร ตลอดจนการประเมินประสิทธิผลองค์การ และวิธีการประเมินประสิทธิผล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์บ่งชี้วัดประสิทธิผลสถานีดารวญธร โดยใช้แนวคิดและเกณฑ์การประเมิน ประสิทธิภาพของเบนนิส (Dessler, 1986, p. 68 citing Bennis, 1971, pp. 116-143) ซึ่งมีเกณฑ์วัด 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับปรุงองค์การ
2. ความสามารถในการบูรณาการ

ความสามารถในการปรับปรุงองค์การ (adaptability) ในองค์การต่าง ๆ จะประกอบด้วย “คน” และ “งาน” สถานีดารวญธรเป็นองค์การที่ให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการตำรวจมีการปฏิบัติงานในการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ดังนั้น การบริหารงานภายในสถานีดารวญให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สถานีดารวญจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ดังที่พิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 115) กล่าวว่า องค์การที่ดีต้องเป็นองค์การที่ทำให้เกิดความกลมเกลียว กับองค์การมีความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และเป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย และยังต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้ดี ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อองค์การมีทั้งปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง (เชื้อวชาญ อาศุวัฒนกุล, 2532, หน้า 199-202) ซึ่งสุนันทา เลานันท์ (2531, หน้า 38-39) กล่าวว่า องค์การได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หลาย ๆ ทาง องค์การจึงต้องคอยปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอก เพิ่มความอยู่รอดและการได้มีโอกาสเจริญเติบโตต่อไป ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีดารวญธร จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญต่อการปรับตัวไม่อยู่นิ่ง ต้องพยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การ รูปแบบการบริหารงาน และการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประสิทธิผลสถานีดารวญธร ด้านความสามารถในการปรับปรุงองค์การ สามารถพิจารณาหลักเกณฑ์ได้ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับตัว (adaptability) เป็นการปรับตัวให้เหมาะสมขององค์การ องค์การที่ไม่มีประสิทธิผลในการบรรลุถึงผลผลิตประสิทธิภาพ (effective) ที่เป็นกระบวนการหรือวิธีการและความพอใจ อาจเป็นสัญญาณว่ามีความจำเป็นต้องปรับหรือคัดแปลงการปฏิบัติการในด้านการบริหารและนโยบายให้มีความเหมาะสมขึ้น หากองค์การไม่มีความสามารถในการปรับตัว ความอยู่รอดขององค์การจะอยู่ในอันตราย สเตียร์ส (Steers, 1977, p. 163) ได้ให้ความสำคัญของความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นลักษณะความสำคัญเบื้องต้นของความมีประสิทธิภาพขององค์การ การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวขององค์การ

ไม่ต้องเป็นการทำแบบสุ่ม (random) หรือการเปลี่ยนแปลงที่ได้ชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงเท่านั้น แต่ฝ่ายบริหารมีหน้าที่และรับผิดชอบที่จะสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างความจำเป็นที่จะต้องปรับตัว (adaptation) และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (innovation) กับความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นคง (stability) และการต่อเนื่อง (continuity) ของการปฏิบัติงาน ซึ่งสัมพันธ์กับแนวคิดของไพรส์ (Price, 1968 อ้างถึงใน ฤทธิ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 57) พบว่า ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) ถือเป็นตัวแปรแทรกซ้อน (intervening variables) ที่มีผลกระทบสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลและการแบ่งส่วนงาน การติดต่อสื่อสาร และขนาด

ส่วนมอท (Mott, 1972 cited in Hoy & Miskel, 1991, p. 398) อธิบายว่า ความสามารถในการปรับตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะบอกว่าองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่ดี การลดความเสี่ยง และพยายามสร้างเกราะกำบังผลกระทบจากภายนอกที่ดี ผู้วิจัยเห็นว่า สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมโดยการควบคุมความมั่นคงในการปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจะถูกปกป้องจากแรงกดดันของชุมชน องค์กรไม่มีข้อบกพร่องเป็นที่ครหาของสังคม ผู้บริหารองค์กรมีประสิทธิภาพในการเผชิญปัญหาความยุ่งยากจากภายนอกได้ และสอดคล้องกับเบนนิส (Bennis, 1971, p. 131 cited in Dessler, 1986, pp. 68-69) กล่าวว่า องค์กรไม่ว่าตัวบุคคลหรือองค์กรทางสังคม จะต้องทำงานเพื่อรักษาตัวเองให้สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยอาศัยพื้นฐานความเป็นระบบเปิดขององค์กร องค์กรองค์กรที่มีประสิทธิผล คือจะต้องมีโครงสร้างที่ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

ดังนั้น สถานีดารวจธรจึงจำเป็นต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ภายนอก และจะต้องมีแผนการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ยิ่งสิ่งแวดล้อมไม่มั่นคง และทำนายไม่ได้เท่าใด ก็ยิ่งต้องคอยปรับตัวตามให้ใกล้ชิดมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งปกติองค์กรจะพยายามควบคุมสภาพแวดล้อมภายนอกให้ได้ โดยพยายามลดความเสี่ยงต่าง ๆ ลงและพยายามสร้างเกราะกำบังเอาไว้สำหรับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งไม่อาจคาดการณ์ได้

2. นวัตกรรม (innovation) หมายถึง เทคนิควิธีการกลยุทธ์แบบใหม่ ๆ ที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนในการบริหาร และการปฏิบัติงานที่ดัดแปลงให้เหมาะสม กับสถานการณ์สภาพแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

3. ความเจริญเติบโต (growth) หมายถึง การเพิ่มต่าง ๆ เช่น เครื่องมือในองค์กร การเริ่มสิ่งใหม่ ๆ โดยการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันขององค์กร กับสภาพที่องค์กรเคยเป็น โดยการปรับระบบโครงสร้างระบบการบริหาร และปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

4. การพัฒนา (development) หมายถึง กระบวนการซึ่งพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิผลขององค์กรด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคคลที่จะเจริญก้าวหน้า และพัฒนาเข้ากับ

เป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยเทคนิคและความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการพัฒนาองค์กร เป็นกระบวนการอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กร

ซึ่งจากงานวิจัยของประดับ ชัยพลฤกษ์ (2542, หน้า 81) พบว่าประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 ด้านความสามารถในการปรับปรุงโรงเรียนอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพวงทิพย์ มั่งคั่ง (2543, หน้า 105) พบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 ด้านความสามารถในการปรับปรุงโรงเรียน อยู่ในระดับมาก ส่วน สมโภช ชีรวัฒน์เศรษฐ์ (2542) พบว่า ประสิทธิผลของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในเขตพื้นที่ภาคใต้ ด้านความสามารถในการปรับปรุงด่านตรวจคนเข้าเมือง อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดประสิทธิผลสถานีด่านตรวจคนเข้าเมือง ด้านความสามารถในการปรับปรุงองค์กร หมายถึง ความสามารถของสถานีด่านตรวจคนเข้าเมืองในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานภายในสถานีด่านตรวจให้สนองตอบต่อสถานการณ์ใหม่ๆ ประกอบด้วย ความสามารถในการปรับตัว นวัตกรรม ความเจริญเติบโต และการพัฒนา

ความสามารถในการบูรณาการ (integration) การทำงานในยุคปัจจุบัน นิยมหันมาเน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มมากกว่าการทำงานตามลำพังคนเดียว การทำงานเป็นกลุ่ม หรือเป็นทีมนี้เป็นการตอบสนองธรรมชาติของมนุษย์ที่ชอบอยู่ด้วยกัน และเป็นการได้ช่วยกันคิดช่วยกันออกความเห็นและช่วยกันลงมือทำ ย่อมนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน (บุญมัน ธนาศุภวัฒน์, 2537, หน้า 54) เราจำเป็นต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสำเร็จของการทำงานจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับเราแต่ผู้เดียว ต้องอาศัยคนอื่นร่วมมือด้วย งานจึงจะดำเนินไปด้วยดี (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 220) ซึ่งการทำงานร่วมกันจะเป็นแนวทางที่อาศัยความรู้ความสามารถเฉพาะด้านมาบรรจุอยู่ในกิจกรรมเดียวกัน เพื่อเป็นเครื่องกำประกันว่าสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น และเกิดความสมดุลขึ้นภายในองค์กร (สุวัจชัย สมไพบูรณ์, 2539, หน้า 92) ดังนั้นความสามารถในการบูรณาการ เป็นการประสานความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในองค์กรเพื่อรวมพลังให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติการกิจขององค์กรทางสังคม และการที่บุคคลจะทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขในการทำงาน ถ้างานนั้นทำให้เขามีชื่อเสียง มีความสำคัญเป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นงานบริการชุมชนหรือบริการสังคม อีกทั้งบุคคลจะต้องคำนึงถึงความต้องการของสังคม ถ้าลักษณะกิจกรรมหน่วยงานดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะเป็นการลดคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการจัดการของตน ได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม เกี่ยวกับผลผลิต (สินค้า) การกำจัดของเสีย วิธีการ

ตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่น ๆ (Wolton, 1975, p. 12) เมื่อบุคคลรู้สึกว่างานที่ตนปฏิบัติมีคุณค่า ก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายได้ ซึ่งประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร ด้านความสามารถในการบูรณาการ สามารถพิจารณาหลักเกณฑ์ได้ดังนี้

1. ความพอใจ (satisfaction) เป็นความพอใจของพนักงานในทุกระดับ จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การอย่างมาก ความพอใจงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเขามีความพอใจในงานสูง พวกเขาจะยอมมีความตั้งใจในการทำงานสูงด้วย

2. บรรยากาศ (climate) การจัดวางระเบียบโครงสร้างและกระบวนการขององค์การก่อให้เกิดบรรยากาศในองค์การ (organization climate) บรรยากาศ คือ สิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานในองค์การมีประสิทธิผล และสนองความต้องการของบุคลากร (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2535, หน้า 25) บรรยากาศมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์การที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้ประสิทธิผลแตกต่างกันไปด้วย เพราะบรรยากาศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากร บรรยากาศขององค์การมีอยู่ 6 แบบ คือ บรรยากาศแจ่มใส (the open climate) บรรยากาศอิสระ (the autonomous climate) บรรยากาศควบคุม (the controlled climate) บรรยากาศสนิทสนม (the familiar climate) บรรยากาศรวบอำนาจ (the paternal climate) บรรยากาศเข้มงวด (the closed climate) (สมชาติ สุดสาคร, 2535, หน้า 19 อ้างอิงจาก Halpin, 1966, pp. 174-181)

3. ความขัดแย้ง (conflict) เป็นชนิดของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นชนิดหนึ่ง เมื่อกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป มีความคิดเห็น การรับรู้ที่ได้มาจากกิจกรรม สิ่งจูงใจ ความคาดหวัง ค่านิยม หรือเกี่ยวข้องกับ ไม่ลงรอยกันเป็นปรปักษ์ต่อกัน (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2533, หน้า 124) สาเหตุของความขัดแย้งในองค์การ มาจากเงื่อนไข 3 ประการ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 288-290) คือ

3.1 ความแตกต่างของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ

3.2 การต้องแบ่งผลประโยชน์ทรัพยากรกัน

3.3 และการต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์การ

ซึ่งลักษณะสอดคล้องกับแนวคิดของประทุม รอดประเสริฐ (2539, หน้า 12-14) ที่กล่าวว่า สาเหตุของความขัดแย้งที่สำคัญเกิดจากความจำกัดในสิ่งตอบแทน ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ความเป็นอาณัติกร ความยึดมั่นถือมั่น ความกลัว ความอึดอัดสิ้นหวัง ความชำนาญเฉพาะของแผนกและการต้องพึ่งพาอาศัยกัน ผลของความขัดแย้งในองค์การอาจทำให้องค์การดีหรือเสื่อมได้ ความขัดแย้งที่ได้รับการตอบสนองในทางลบ และมีบรรยากาศที่ไม่เหมาะสม ย่อมทำให้องค์การ

เสื่อมได้ ในทางตรงกันข้าม ความขัดแย้งที่ได้รับการตอบสนองทางบวก จะทำให้บรรยากาศที่ดีเป็นบรรยากาศของความร่วมมือ และสนับสนุนความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ให้องค์การเจริญก้าวหน้า (Owens, 1991, pp. 245-248) ดังนั้น องค์การต้องพยายามส่งเสริมความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิผลองค์การ

4. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การติดต่อส่งข่าวสารข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทศนคติต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่ง หรือหลายคน และในการติดต่อสื่อสารนั้น จะต้องเป็นผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร (กิติมา ปรีดีคิดล, 2529, หน้า 278) ดังนั้นกระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การ จึงเป็นการกระจายหรือสื่อความเกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับเอาข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่าง ๆ กลับขึ้นมาและความพยายามต้องตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน (Megginson, 1967, p. 519 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 423-424) การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขององค์การ บาร์นาร์ด (Barnard, 1956 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 424) ได้กล่าวไว้ว่า หน้าที่ประการแรกของผู้บริหารก็คือ จะต้องจัดทำและธำรงไว้ ซึ่งระบบของการติดต่อสื่อสารที่ดี อีกทั้งการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การทั่วไป และมีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้น เมื่อขนาดขององค์การโตขึ้น การสื่อสารเป็นสะพานเชื่อมโยงความเข้าใจกันระหว่างมนุษย์ และมีส่วนกระตุ้นความเข้าใจด้วย ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชาทั้งหลายย่อม มีความต้องการที่จะได้รับความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้น ในสิ่งที่เขาไม่เข้าใจอยู่ด้วย การบริหารงานบุคคลจึงมีความจำเป็น และต้องมั่นใจว่ากำลังติดต่อสื่อสารกับทุกฝ่ายในองค์การของตนเป็นสิ่งสำคัญ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527, หน้า 696)

จึงอาจกล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นพฤติกรรมเริ่มแรกของผู้บริหาร ก่อนลงมือปฏิบัติงานในองค์การทุก ๆ งานจึงเป็นศูนย์รวมโยงใยไปทุกจุดทั่วทั้งองค์การ ในสถานีดารวจภูธรระบบการติดต่อสื่อสารมีศูนย์รวมอยู่ที่ผู้บริหารสถานี ถ้าภายในสถานีขาดการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารสถานี หรือมีการสื่อสารที่ล้มเหลว จะมีผลให้ผู้บังคับบัญชาสร้างข่ายการสื่อสารขึ้นเอง บางครั้งอาจเป็นการสื่อสารที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์การด้วย

ซึ่งจากงานวิจัยของ สมโภช ธีรวัฒน์เศรษฐ์ (2542) พบว่า ประสิทธิภาพของด้านตรวจคนเข้าเมือง ในเขตพื้นที่ภาคใต้ ด้านความสามารถในการบูรณาการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนงานวิจัยของพวงทิพย์ มั่งคั่ง (2543, หน้า 105) พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 ด้านความสามารถในการบูรณาการ อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของวัฒนา พวงสวัสดิ์ (2541) พบว่า ประสิทธิภาพโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 ด้านความสามารถในการบูรณาการอยู่ในระดับมาก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดประสิทธิผลสถานีดำรงวิทยุ ด้านความสามารถในการบูรณาการ หมายถึง ความสามารถในการประสานความสัมพันธ์ของข้าราชการดำรงภายในสถานีดำรงวิทยุ เพื่อรวมพลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติภารกิจของสถานีดำรง ประกอบด้วย ความพอใจ บรรยากาศ ความขัดแย้ง และการติดต่อสื่อสาร

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลสถานีดำรงวิทยุ

การบริหารงานสถานีดำรงวิทยุ ซึ่งเป็นองค์การทางราชการที่เป็นระบบเปิด ข้าราชการดำรงเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญของสถานีดำรงวิทยุ จะต้องมีความคิดที่ถูกต้องและมีเหตุผลเกี่ยวกับเป้าหมายของสถานีดำรงวิทยุ และมีความพึงพอใจต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสถานีดำรงอย่างมีความสุข จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หากบุคคลภายในองค์การมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว องค์การนั้นย่อมมีประสิทธิภาพในการทำงาน (กิตติมา ปรีดีดิลก, 2529, หน้า 332) การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียงใดขึ้นอยู่กับภาระของสิ่งจูงใจ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ ก็จะพยายามเพิ่มผลผลิตให้แก่งาน (อารี เพชรผุด, 2530, หน้า 58) ซึ่งเกณฑ์ชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเฮิร์ซเบิร์ก, มอส์เนอร์, และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113 -115) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่หนึ่งคือ ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และองค์ประกอบที่สองคือปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา เมื่อมีผลผลิตขององค์การออกมาถือว่าประสิทธิผลขององค์การ ในขณะเดียวกันเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิผลของสถานีดำรงวิทยุ สังกัดสำนักงานดำรงวิทยุภาค 2 ตามการรับรู้ของข้าราชการดำรงได้ใช้แนวคิดทฤษฎีของเบนนิส (Bennis, 1971, pp. 116-143 cited in Dessler, 1986, pp. 68-69) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบที่หนึ่ง คือความสามารถในการปรับปรุงองค์การ และองค์ประกอบที่สองคือ ความสามารถในการบูรณาการ

เมื่อประสิทธิผลของสถานีดำรงวิทยุ ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้สถานีดำรงประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ข้าราชการดำรงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญเมื่อข้าราชการดำรงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อ

การทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 143) ในขณะที่ ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 383) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นดัชนีหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์การ และจากงานวิจัยของสง่า สู้ณรงค์ (2540) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ ในเขตการศึกษา 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ มีส่วนสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธรได้ รวมทั้งตัวแปรด้านสถานภาพ ได้แก่ ชัยยศ และประสบการณ์ทำงาน จะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร

ในการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตัวแปรต้นที่จะนำมาสัมพันธ์กันระหว่าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร ได้แก่ ชัยยศ ประสบการณ์ทำงาน ดังนี้

1. ชัยยศ ในการบริหารงานของกรมตำรวจ มีการจำแนกตำแหน่งตามลักษณะชั้นยศ (rank classification) เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2521 ได้แบ่งข้าราชการตำรวจออกเป็นชั้นยศต่าง ๆ 3 ประเภท คือข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ชั้นประทวน และชั้นพลตำรวจ (นัยนา เกิดวิชัย, 2541, หน้า 9-10) ดังนั้นตัวแปรชั้นยศ จึงมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่นเดียวกับระดับตำแหน่ง ซึ่งตำแหน่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานขององค์การที่สำคัญที่สุด เป็นกลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบที่มอบหมายให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์การ (สุชาติ นรัตถรักษา, 2535, หน้า 435-438) ความแตกต่างด้านตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร หรือการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2543, หน้า 18) ที่กล่าวว่า ผู้มีตำแหน่งและหน้าที่ต่างกันอาจรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต่างกัน เช่นเดียวกับทัศนคติของธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 430) กล่าวว่าบุคคลที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่ต่างกัน เป็นสาเหตุทำให้การรับรู้ การตีความข้อมูล ข่าวสาร

แตกต่างกัน จากผลการวิจัยของณรงค์ชัย ไวยอาภา (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา พบว่า ชั้นยศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมแตกต่างกัน และสมชาติ ชูเชิด (2536, หน้า 101) พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดกองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 2 จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยค่าจ้าง ด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน เช่นเดียวกับไอศูรย์ นักฟ้อน (2535) พบว่า ข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ที่มีชั้นยศต่างกัน มีระดับขวัญในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพในการทำงาน แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐชัย พรหมทา (2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการในการพัฒนางานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 พบว่าชั้นยศต่างกันมีความต้องการแตกต่างกัน และประเวศ พองสมุทร (2538) ได้ศึกษาเรื่องขวัญของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ชั้นยศต่างกันมีระดับขวัญรวมทุกองค์ประกอบแตกต่างกัน ซึ่ง ปกรณ์ สุธีวกุล (2540) ได้ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการสืบสวนคดีอุกฉกรรจ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน ระดับชั้นประทวนกับชั้นสัญญาบัตร มีปัญหาแตกต่างกันในด้านงบประมาณการสืบสวน ด้านกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ และด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่ สมโภช ธีรวัฒน์เศรษฐ์ (2542) พบว่า ประสิทธิภาพของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในเขตพื้นที่ภาคใต้ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ จำกัฒ จุสณิท (2535) พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ ณ ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ ที่มียศต่ำกว่าสัญญาบัตรและสัญญาบัตรขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยใจและปัจจัยค่าจ้างทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าชั้นยศ มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพผลสถานีตำรวจภูธร จึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะนำมาศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ด้วย

2. ประสพการณ์ทำงาน ในการทำงาน of ข้าราชการตำรวจ ประสพการณ์ทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2533, หน้า 54) ประสพการณ์ทำให้นักคนมีโอกาศได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง ทำให้เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน (สกุลพร สัจวรกาญจน์, 2529, หน้า 19) การที่ข้าราชการตำรวจมีประสพการณ์ทำงานมานาน น่าจะมีทักษะและความชำนาญจนสามารถนำมาปรับในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ ให้เกิดผลดีแก่ตนเองและ

สถานีตำรวจได้ จากการศึกษาในงานวิจัย พบว่าประสบการณ์ทำงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลที่ทำงานมานานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 146) และ เคทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1992) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานกับระยะเวลาการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง พบว่า ระยะเวลาที่อยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล มีชัย (2535) พบว่า ครูสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และนิภาพร ใจจิตร (2537) พบว่า อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสุวรรณ ชัยณรงค์ (2541) พบว่า ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3 ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานแตกต่างกัน ในขณะที่ ปรีดา บัวพล (2542) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองอัยการจังหวัด ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งต่างกัน ปิจัยคำจุ่น ด้านสภาพการทำงานแตกต่างกัน และศิริพร จักรกริชรัตน์ (2541) พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสระแก้ว ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปิจัยคำจุ่นด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย โอภาส ยศปิยะเสถียร (2536) พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจภูธร 2 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปิจัยกระตุ้น ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปิจัยคำจุ่น ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ชีรพงษ์ จุยมณี (2532) พบว่า ครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในจังหวัดสงขลา ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปิจัยกระตุ้น ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และปิจัยคำจุ่น ด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และคมกฤช รัตนคร (2541) พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ทั้งที่มีประสบการณ์มาก และมีประสบการณ์น้อย มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนกัมพล ทิลาประภาภรณ์ (2540) พบว่าพนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสอบสวนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าประสบการณ์ทำงาน มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพสถานีตำรวจภูธร จึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะนำมาศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กำพล ทับทิมไทย (2533) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ พบว่า โดยภาพรวม ข้าราชการตำรวจกองอำนวยการศึกษา มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับสูงสุด และมีความพึงพอใจด้านรายได้ โอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด และข้าราชการตำรวจที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ชนิดา วิสุมิตนันต์ (2535) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในภาคใต้ พบว่าผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

จำกัถ ฐสนธิ (2535) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ตามปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความพึงพอใจโดยรวมในเกณฑ์ปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ย คือ ความรับผิดชอบมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำแนกตามอัตราเงินเดือน และยศ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอัตราเงินเดือน 2,350 - 8,200 บาท และ 8,200 บาทขึ้นไป กับผู้ที่มียศต่ำกว่าสัญญาบัตร และสัญญาบัตรขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และต่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

โอภาส ยศปิยะเสถียร (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจภูธร 2 พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามปัจจัยกระตุ้น โดยเฉลี่ยส่วนรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามปัจจัยค่าจูน พบว่า โดยเฉลี่ยส่วนรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหาร

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ตามปัจจัยกระตุ้น พบว่า โดยเฉลี่ยส่วนรวมระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามปัจจัยค่าจูน พบว่า โดยเฉลี่ยส่วนรวมระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุพรรณ บุญน่วม (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร สถานีตำรวจภูธรในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านเงินเดือนนั้น ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

วิชัย ปฏิทัศน์ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจในส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

สุพจน์ วีระพงษ์สุชาติ (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน สังกัดกองกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัย โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

จินดารัตน์ รักยมณี (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และพลตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองปทุมธานี พบว่า อายุ ชัยยศ อัตราเงินเดือน และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุราชการที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

वलลภ กรีกุล(2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยโสธร พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ เรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปคือน้อยที่สุด ดังนี้ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน ตัวแปรภูมิหลังของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยโสธร ได้แก่ เพศ และเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลดังกล่าวเป็นไปในทิศทางที่สนับสนุนสมมติฐานในการวิจัย ส่วนตัวแปรด้านอายุ อายุราชการ (จำนวนปีที่ทำงาน) สถานภาพสมรส การศึกษา ภูมิฐานะเดิม และสายงานที่ปฏิบัติ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณรงค์ชัย ไวยอาภา (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา พบว่าด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความพึงพอใจ ส่วนในด้านลักษณะงานทั่วไป เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน โอกาสในการได้รับเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน ไม่มีความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศและเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน

ประเวศ ฟองสมุทร (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องขวัญของข้าราชการตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าข้าราชการตำรวจมีขวัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของขวัญ พบว่า มีขวัญในแต่ละองค์ประกอบ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มของตัวแปรชั้นยศ และสถานที่ปฏิบัติงาน ก็พบว่ามีความอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมทุกองค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบของขวัญ เมื่อเปรียบเทียบระดับขวัญของข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศต่างกัน มีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีระดับขวัญสูงกว่าชั้นประทวน และเมื่อเปรียบเทียบระดับขวัญของข้าราชการตำรวจ ที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับขวัญรวมทุกองค์ประกอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรตำบล และตำรวจภูธรจังหวัดมีระดับขวัญสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรอำเภอ

จิรวัดน์ อุดมสุข (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานทั่วไป และงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ส่วนที่ไม่พึงพอใจในด้านเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน โอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน

กัมพล ลีลาประภาภรณ์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า พนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความต้องการอำนาจบารมี ด้านการยอมรับทางสังคม ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านความก้าวหน้า ส่วนด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

สมควร รุ่งเรือง (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 12 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อแยกตามสถานที่ตั้งสำนักงาน และประเภทของงานที่ปฏิบัติ

ปัญญาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสังกัดกรมสามัญศึกษา ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกเขตที่ตั้งตามภูมิภาคทางภูมิศาสตร์ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และครูที่มีประสบการณ์น้อย กับครูที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยครูที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อย

ประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเทศ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัด ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัจจัยแรงจูงใจกับปัจจัยสุขอนามัย พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสองปัจจัย

จรินทร์ ย่องนุ่น (2542) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต พบว่า มีความพึงพอใจในด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ไม่พึงพอใจในด้านลักษณะงานทั่วไป เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน

ธนยศ เรืองศรี (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบก สังกัดจังหวัดทหารบกสระแก้ว พบว่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตรมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้าราชการชั้นประทวนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ข้าราชการที่มีประสบการณ์ทำงานมากและมีประสบการณ์ทำงานน้อย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามชั้นยศ ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจทั้งโดยรวมและทุกรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลสถานีตำรวจ

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536) ที่ได้ศึกษาเรื่องจิตลักษณะของผู้บริหารและสถานการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา 2 ขนาด คือ ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ 240 คน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของกลุ่มขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก โครงสร้างของงาน และอำนาจในตำแหน่งของผู้นำ

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน โดยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 โรงเรียน เป็นผู้บริหาร 230 คน และครูผู้สอน 981 คน จากการศึกษาพบว่า โรงเรียนที่มีผู้บริหารดำรงตำแหน่งทางการบริหารแตกต่างกัน มีประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน แต่ประสิทธิผลของโรงเรียนจะแปรปรวนไปตามวิถีทางการศึกษาของครูใหญ่และประสิทธิผลของโรงเรียนแตกต่างกันตามขนาดประเภทและที่ตั้งและนอกจากนี้ยังพบว่า ตัวพยากรณ์ที่จะทำให้โรงเรียนมีประสิทธิผล มี 6 ประการเรียงตามลำดับ คือ

1. พฤติกรรมผู้นำทางวิชาการ
2. ขนาดของโรงเรียน
3. ความสามัคคีของครู
4. ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ
5. การได้รับการอบรมทางการบริหาร
6. อัตราส่วนระหว่างครูที่มีวุฒิปริญญาต่อครูที่มีวุฒิต่ำกว่า

พฤติกรรมการแก้ปัญหาขัดแย้งและการได้รับการสนับสนุนของครูมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนโดยตัวแปรย่อยสามารถทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนได้ร้อยละ 70.07

เจ็ดเฉลา แก้วประเคน (2538) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก พบว่าโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก และโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีประสิทธิผลของโรงเรียนแตกต่างกัน การสนับสนุนทางสังคมแต่ละด้านของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

วรรณรัตน์ จันทรภัทร (2538) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแปลกแยกในการทำงานกับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน ในเขตการศึกษา 12 พบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อแยกตามขนาดโรงเรียน แต่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อแยกตามวิถีทางการศึกษาของครูและประสบการณ์ทางการสอน

จิตติชัย จุฑาพรธนาชาติ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการติดตามงานกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 12 พบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับมาก และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตาม

ขนาดของโรงเรียน แต่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของโรงเรียน และประสบการณ์ในการบริหารของผู้บริหาร

จงดี ขจรไชยกูล (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยสาธิตสุโขทัย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน พบว่าประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สง่า ผู้ณรงค์ (2540) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ ในเขตการศึกษา 7 พบว่า

1. ข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ เห็นว่า การปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอบรรลุประสิทธิผลเป็นอย่างดี ทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน ทุกกลุ่มมีความเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ คณะกรรมการการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมอำเภอ (ศสว.อ.) บรรลุประสิทธิผลเป็นอย่างดีสูงกว่าด้านอื่น ๆ

2. ข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอทั้งในภาพรวม และในแต่ละด้าน โดยทุกกลุ่มตำแหน่งของข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ มีความรู้สึกพึงพอใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในด้านปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ คณะกรรมการการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมอำเภอ (ศสว.อ.) สูงกว่าด้านอื่น ๆ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งในภาพรวมของศึกษานิเทศก์อำเภอ และในแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน

อภิชาติ บัวทอง (2541) ได้ศึกษาการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 3 ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การรับรู้ของครูอยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ตามเพศของครู และสถานที่ตั้งของโรงเรียนพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์บวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัฒนา พวงสวัสดิ์ (2541) ได้ศึกษาปัจจัยการสร้างทีมงานที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 มีประสิทธิผลโดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีประสิทธิผลของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประคับ ชัยพฤกษ์ (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่า ประสิทธิภาพ

ของโรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับมาก และแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของครูและขนาดของโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามเพศของครู ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามเพศของครู ระดับการศึกษาของครู และขนาดของโรงเรียน

สมโภชน์ ชีรวัดนเศรษฐ์ (2542) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าด่านตรวจคนเข้าเมือง กับประสิทธิผลของด่านตรวจคนเข้าเมือง ในเขตพื้นที่ภาคใต้ พบว่า ประสิทธิผลของด่านตรวจคนเข้าเมืองโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามระดับชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าด่านตรวจคนเข้าเมืองกับประสิทธิผลของด่านตรวจคนเข้าเมืองโดยรวม และรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยต่างประเทศ

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum & Naylor, 1968) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจและบุคคลที่เพิ่งจะลาออกจากตำรวจในเมืองวอชิงตันในปี ค.ศ. 1968 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพตำรวจ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้ตำรวจเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน บุคคลที่เข้ารับราชการตำรวจนั้น ส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าประชาชนจะต้องให้ความเคารพนับถือในงานที่พวกเขาปฏิบัติอยู่ นอกจากนี้แล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้ตำรวจไม่พึงพอใจในงาน คือโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้นไปนั้นมีน้อย งานที่จะต้องปฏิบัติในเวลากลางคืน ความไม่ยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

เวเลซ (Valez, 1973, pp. 997-A) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกของงาน ของผู้บริหารงานในมหาวิทยาลัย โคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ สภาพของงานการบริหารงาน และการควบคุมงาน นโยบายของการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ สัมฤทธิ์ผลของงาน การยอมรับในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความเจริญก้าวหน้า จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน

2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน มีความพึงพอใจในงาน มากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ

ชมิคท์ (Schmidt, 1975, pp. 7583-A) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮร์เบอร์กทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเมืองชิคาโก รัฐอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประชากรเป็นผู้บริหารโรงเรียน 132 คน สุ่มเป็นตัวอย่าง 24 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้น ที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูง ในองค์ประกอบความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร

อัลมาห์ (Almah, 1987, pp. 1402-A) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องระดับความพึงพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และไม่พึงพอใจด้านบริหารน้อยกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และกลุ่มศาสตราจารย์มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ค่าจ้าง การบริหาร การนิเทศมากที่สุด

แวร์กซ์มอนสกี (Waxmonsky, 1982, p. 42) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของตำรวจในโซเวียตรัสเซีย พบว่า ส่วนใหญ่ยังอิงอยู่กับตัวบุคคลมากกว่าการจัดองค์กร ของการบริหารอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังพบว่าการพัฒนามูลค่า และการจ่ายค่าตอบแทนยังอยู่ในระดับต่ำ ตำรวจที่ทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยต้องทำงานหนัก แต่ไม่ได้รับเกียรติและศักดิ์ศรีเท่ากับตำรวจที่เป็นสายลับ หรือฝ่ายรักษาความปลอดภัยของผู้นำ ทำให้ขวัญและกำลังใจของตำรวจส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ

พานากอส (Panagos, 1985, pp. 3505-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน และสิ่งที่น่าสนใจในการดำรงชีวิตของผู้บริหารการศึกษา จำนวน 280 คน ในเขตทะเลทราย ภาคตะวันออกเฉียงใต้ ของสหรัฐอเมริกา ศึกษาในกลุ่มประชากรศึกษาธิการ ผู้ช่วยศึกษาธิการ อาจารย์ใหญ่ และผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ โดยศึกษาในองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะงานทั่วไปเกี่ยวกับงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และโอกาสจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารการศึกษา ใน 6 องค์ประกอบดังกล่าว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บอร์ควิสต์ (Borguist, 1987, pp. 260-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลที่เบอร์แมน พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน

ความสำเร็จและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับ เป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

กรุน โบม (Grunnbaum, 1987, pp. 1401-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจใน การงานของอาจารย์พยาบาล พบว่า ตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

1. ระดับรองศาสตราจารย์ มีความสนใจในด้านความคิดริเริ่ม ความสัมพันธ์กับลูกน้อง และนโยบายด้านบุคลากร

2. ระดับอาจารย์ และระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์สนใจต่อรางวัลชมเชย มีส่วนรับผิดชอบ ในด้านนิเทศและความมั่นคงในงาน และความมีสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน

ทไซ (Tsai, 1998) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจหญิง และบุคลากร หญิงในสถานีตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจในเมืองใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจหญิงและ บุคลากรหญิง มีความคงสภาพเท่าเทียมกัน ตำรวจหญิงและบุคลากรหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัย คำจูงบางปัจจัยแตกต่างกัน โดยตำรวจหญิงไม่พึงพอใจต่อความก้าวหน้าของตนเอง ไม่พึงพอใจ ต่อนโยบายของกรมตำรวจ การบริหารงานของกรมตำรวจ และความปลอดภัยของตนเองขณะ ปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรหญิง ในด้านความสำเร็จของงาน การ ยอมรับจากประชาชน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ดิกาส (Dikas, 1998) ได้ทำการวิจัยตรวจสอบองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจ ตามการรับรู้ของตำรวจในจรีเรีย พบว่า ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานมีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกัน ในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ค่าตอบแทน การปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน และงานด้านอื่น ๆ ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (การจ่าย) และการได้รับ โอกาสสนับสนุน เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น การจ่าย เท่านั้น และตำรวจหญิงแสดงออกเพียงเล็กน้อยต่อความพึงพอใจทั้งหมด

แฮร์ริส (Harris, 1998) ได้ทำการสำรวจอัตราการเข้าออก : วิเคราะห์เปรียบเทียบหา สาเหตุตำรวจบางคนลาออกด้วยความสมัครใจ ขณะที่คนอื่นยังคงปฏิบัติงานอยู่ ในสถานีตำรวจ บริงมิงแฮม อะลาบามา พบว่าสนับสนุนตามสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจในการได้รับ โอกาสและความก้าวหน้า มีความเกี่ยวข้องตรงกันข้ามกับอัตราการเข้าออกของตำรวจ สิ่งเหล่านี้ เป็นการสนับสนุนสมมติฐานที่ว่าความเหมาะสมระหว่างความคาดหวังของงาน และการปฏิบัติงาน จริง มีความเกี่ยวข้องตรงกันข้ามกับอัตราการเข้าออกของตำรวจ สรุปผลโดยรวมชี้ว่าทั้งตำรวจที่

ลาออกไปแล้ว และตำรวจที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ไม่มีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลสถานีดำรวจ

ฮอย, ทาร์เทอร์ และบลิสส์ (Hoy, Tarter & Bliss, 1990) ได้ร่วมกันทำงานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ สุขภาพองค์การ กับประสิทธิผลองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบอำนาจ ของการทำนายประสิทธิผลโรงเรียน ซึ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เป็นเกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลโรงเรียน และจัดตัวแปรตามในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรสุขภาพ 3 ตัว คือ ความมั่นคงของสถาบัน การจัดสรรทรัพยากรและการมุ่งเน้นวิชาการ มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรบรรยากาศมีเพียงตัวเดียวเท่านั้น ความคับข้องใจของครูมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และพบว่าตัวแปรสุขภาพทั้งหมด 7 มิติ และตัวแปรบรรยากาศ 4 มิติ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การ นอกจากนั้นตัวแปรสถานภาพเศรษฐกิจ และสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางการเรียน และความผูกพันต่อองค์การ

พอดเกอร์สกี (Podgurski, 1991) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิผลของโรงเรียนกับการรวมกลุ่มของครู และสุขภาพโรงเรียน พบว่า มิติต่าง ๆ ของสุขภาพโรงเรียนสัมพันธ์ กับมิติประสิทธิผลขององค์การ ขวัญของครูมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิผลของโรงเรียนของครู

เพอร์สัน (Person, 1993, pp. 3071-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วม กับการรับรู้ประสิทธิผลของสถาบันของวิทยาลัยชุมชนใน นอร์ทแคโรไลนา โดยศึกษา กับกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารคณะครู และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัย พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผล และพบว่าระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของผู้บริหาร ไม่มีผลต่อการรับรู้ในประสิทธิผลของวิทยาลัย

ฟินคลี (Finklea, 1997) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบภาวะการเป็นผู้นำของครูใหญ่และโรงเรียนที่มีประสิทธิผล ที่แคลิฟอร์เนีย โดยมุ่งเน้นไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจกับความมีประสิทธิผลของโรงเรียน และพบว่ามีสหสัมพันธ์ทางลบที่สูงมากในระหว่างสถานภาพกับตัวแปรต่าง ๆ ของความมีประสิทธิผลของโรงเรียน และยังได้สรุปจากการที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบว่า สภาพแวดล้อมทางสังคมจะต้องนำมาพิจารณาในการตีความหรือแปลความตามผลวิจัยที่ได้ และมีผลกระทบอย่างสูงต่อประสิทธิผลของโรงเรียน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ แสดงให้เห็นถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริหารงานในองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อนุเคราะห์ในองค์การมี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การด้วยเช่นกัน ซึ่งจากงานวิจัยบางเรื่องสรุปได้ว่าบุคลากรในองค์การที่ปฏิบัติงานในชั้นยศหรือตำแหน่งต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน งานวิจัยบางเรื่องก็สรุปได้ว่าไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือประสิทธิภาพองค์การ ยังสรุปว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับน้อย ปานกลางหรือมากบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่างานวิจัย ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิภาพสถานีตำรวจภูธร เป็นที่น่าสนใจศึกษาว่า ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและรับรู้ต่อประสิทธิภาพสถานีตำรวจเป็นอย่างไร และมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อีกทั้งผลการวิจัยที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานภายในสถานีตำรวจภูธร และสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป