

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในโรงเรียนตำรวจ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในโรงเรียนตำรวจ ดังนี้

1. ระบบการบริหารงานของโรงเรียนตำรวจ
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของกองบัญชาการศึกษาและ โรงเรียนตำรวจ
 - 1.2 การกำหนดหน้าที่การงานกองกำกับการ โรงเรียนตำรวจนครบาลและกองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 1 - 9
2. ภาระหน้าที่ของผู้กำกับการ โรงเรียนตำรวจ
3. ความหมายของคุณลักษณะ
4. คุณลักษณะของผู้กำกับการ โรงเรียนตำรวจ
 - 4.1 คุณลักษณะของผู้กำกับการ โรงเรียนตำรวจในฐานะผู้หรือผู้บริหาร
 - 4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของความเป็นผู้นำ
 - 4.3 คุณลักษณะของตำรวจ
 - 4.4 คุณลักษณะของผู้กำกับการ โรงเรียนตำรวจ ตามแนวคิดของ กริฟฟิธส์
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 5.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 5.3 การศึกษาทฤษฎีการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 5.4 องค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก
6. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้กำกับการ โรงเรียนตำรวจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
 - 7.1 ชั้นยศ
 - 7.2 ประสบการณ์ในการทำงาน

ระบบการบริหารงานของโรงเรียนตำรวจ

ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนตำรวจ และกองบัญชาการศึกษา

กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จัดตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2491 ตามพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พุทธศักราช 2491 เป็นระดับกองบังคับการ ชื่อว่า กองบังคับการการศึกษา มีหน่วยงานในสังกัด 2 หน่วย

1. กองกำกับการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ
2. กองกำกับการโรงเรียนนายสิบตำรวจและพลตำรวจ

ต่อมาได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงส่วนราชการของกองบัญชาการศึกษา ดังนี้ พ.ศ. 2495 กองบังคับการการศึกษา ไปขึ้นตรงต่อกองบัญชาการจเรตำรวจ

พ.ศ. 2503 ยกฐานะของกองบังคับการการศึกษา เป็นกองบัญชาการศึกษา ตามพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2503 ตามราชกิจจานุเบกษา ฉบับวันที่ 20 กันยายน 2503 (กองบัญชาการศึกษา, 2536, หน้า 1) ในปัจจุบัน กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจและหน้าที่ในการให้การศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ แบ่งเป็นลักษณะการศึกษา อบรม ออกเป็น 2 ประเภท คือ หลักสูตรการศึกษาอบรมสำหรับผู้ที่จะเริ่มเข้ารับราชการตำรวจ และหลักสูตรการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติราชการอยู่แล้ว โดยมีหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาอบรมและหน่วยงานผู้รับผิดชอบให้การศึกษาอบรมตามหลักสูตรในแต่ละประเภท จัดแบ่งโครงสร้างและภารกิจที่รับผิดชอบของหน่วยงานรอง

กองอำนวยการศึกษา (อศ.)

เป็นหน่วยงานระดับกองบังคับการ สำนักงานตั้งอยู่ในอาคารเดียวกันกับกองบัญชาการ ประกอบด้วยงานรอง 3 กองกำกับการ มีหน้าที่ตรวจสอบพิจารณาถ่วงถ่วงงาน จัดทำแผนงานหรือพัฒนางานด้านการศึกษาและการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น ตลอดจนการจัดทำสถิติ ข้อมูล วิเคราะห์ ประเมินผล ของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นศูนย์กลางฝึกอบรมเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรภายในหน่วยงาน บช.ศ. และยังมีหน้าที่รับผิดชอบการฝึกอบรมดังต่อไปนี้

1. หลักสูตรพนักงานสอบสวนคดีอาชญาคดี
2. หลักสูตรครูสอนการป้องกัน และปราบปรามอาชญาคดี
3. หลักสูตรปรับพื้นฐานผู้ทวิวิธีตำรวจระดับครูฝึก
4. หลักสูตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
5. หลักสูตรการสืบสวน

6. หลักสูตรงานสารบรรณงานธุรการ และกำลังพล

7. หลักสูตรผู้ช่วยพนักงานสอบสวน

8. หลักสูตรการจราจร

9. หลักสูตรการส่งกำลังบำรุง

10. หลักสูตรการเงินงบประมาณ

และนอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานหลัก ในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนักเรียนพลตำรวจ

สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ (สพท.)

เป็นหน่วยงานระดับกองบังคับการ สำนักงานตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกับกองบัญชาการศึกษา ประกอบด้วยหน่วยงานรอง 4 ฝ่าย (เทียบเท่ากองกำกับการ) มีภารกิจหลักในการให้การศึกษาอบรม พัฒนาข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีหลักสูตรต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. หลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูง
2. หลักสูตรผู้กำกับการ
3. หลักสูตรฝ่ายอำนาจการตำรวจ
4. หลักสูตรสารวัตร
5. หลักสูตรการสืบสวนคดีอาญา

หลักสูตรตามข้อ 1 - 4 เป็นการศึกษาอบรมเพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และหลักสูตรตามข้อ 5 เป็นการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถาบันส่งเสริมงานสอบสวน (สสส.)

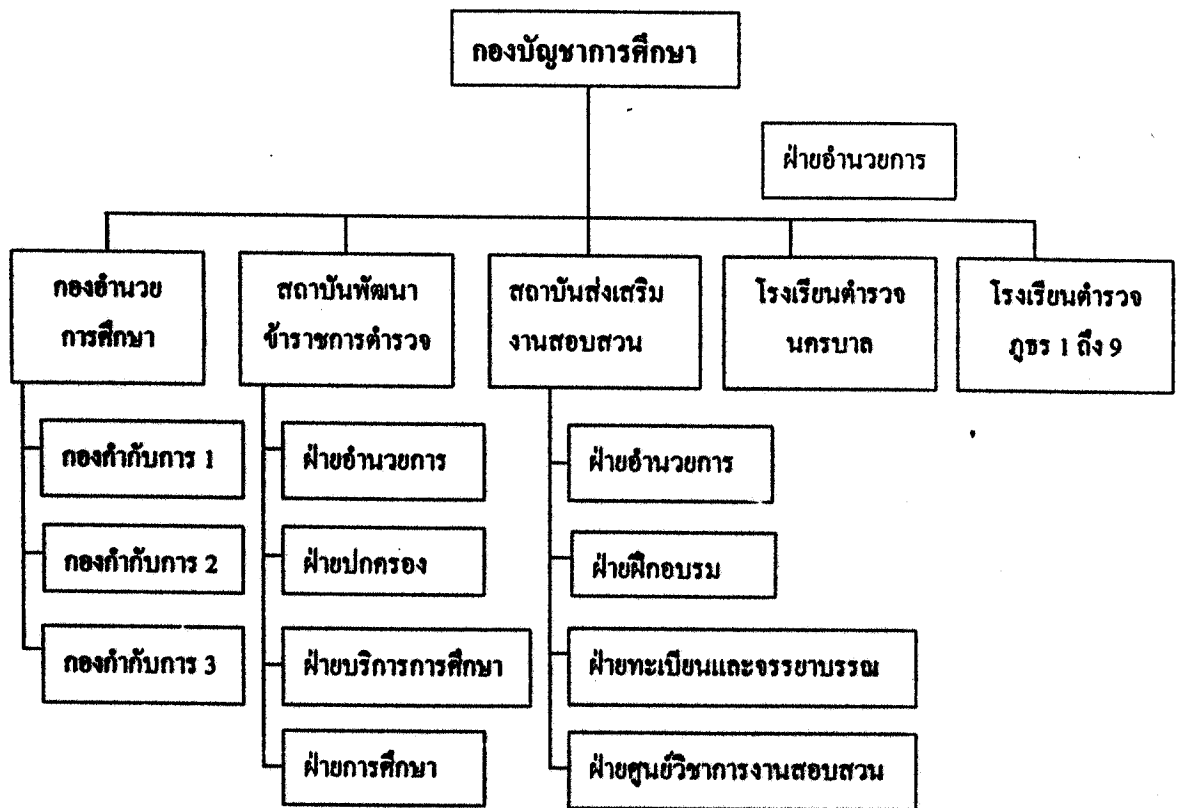
เป็นหน่วยงานระดับกองบังคับการ สำนักงานตั้งอยู่ ณ อำเภอศาลายาจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยหน่วยงานรอง 4 ฝ่าย (เทียบเท่ากองกำกับการ) มีหน้าที่อำนาจการ ดูแลควบคุม รับผิดชอบและปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานสอบสวน งานควบคุมจรรยาบรรณ การจดทะเบียน ตรวจสอบ และถอดถอนในอนุญาตการสอบสวน งานได้ตอบข้อหารือเกี่ยวกับงานสอบสวน และเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

โรงเรียนตำรวจนครบาล และโรงเรียนตำรวจภูธร 1 - 9

เป็นหน่วยงานระดับกองกำกับการ ขึ้นตรงต่อกองบัญชาการศึกษา มีภารกิจหลัก คือ ฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติราชการตำรวจ ได้แก่ หลักสูตรการฝึกอบรมนักเรียนพลตำรวจ หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ที่บรรจุหรือโอนมาเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่แล้ว ให้มีประสิทธิภาพ เป็นกำลังสนับสนุนช่วยเหลือตำรวจนครบาล และตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ ประกอบไปด้วย

1. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจนครบาล (กก.ร.ร.น.) ตั้งอยู่ ณ อำเภอสาขลา จังหวัดนครปฐม
2. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 1 (กก.ร.ร.ภ.1) ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
3. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 2 (กก.ร.ร.ภ.2) ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
4. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 3 (กก.ร.ร.ภ.3) ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
5. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 4 (กก.ร.ร.ภ.4) ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
6. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 5 (กก.ร.ร.ภ.5) ตั้งอยู่ ณ อำเภอห้วยฉัตร จังหวัดลำปาง
7. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 6 (กก.ร.ร.ภ.6) ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
8. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 7 (กก.ร.ร.ภ.7) ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
9. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 8 (กก.ร.ร.ภ.8) ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
10. กองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 9 (กก.ร.ร.ภ.9) ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา



ภาพที่ 2 การแบ่งส่วนราชการ ของกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
(กองบัญชาการศึกษา, 2542)

การกำหนดหน้าที่การงานของกองกำกับการโรงเรียนตำรวจนครบาลและกองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 1-9

การดำเนินงานในกองกำกับการโรงเรียนตำรวจนครบาลและกองกำกับการโรงเรียนตำรวจภูธร 1 ถึง 9 ได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการและฝ่ายวิชาการ (กองบัญชาการศึกษา, 2542, หน้า 1-7)

1. ฝ่ายอำนวยการ ซึ่งรับผิดชอบงานอำนวยการ ได้แก่ หมวดรักษาการณ์ แผนกธุรการ แผนกการเงินและพัสดุ และงานปกครอง ได้แก่ กองร้อยที่ 1-6 และกองร้อยงานปกครองผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.1 หมวดรักษาการณ์ มีหน้าที่รักษาการณ์ เพื่อคุ้มครองหน่วยอาวุธกระสุน วัตถุระเบิด และอุปกรณ์การฝึก งานสื่อสาร ตลอดจนดูแลทรัพย์สินของทางราชการ งานการสนับสนุนกำลังพลแก่หน่วยงานอื่น ตามที่ได้รับการร้องขอหรือเมื่อสั่ง งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2 แผนกธุรการ แบ่งหน้าที่เป็น 5 หมวด ดังนี้

1.2.1 หมวดธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนำสารและพลขับ งานสารบรรณ งานถ่ายเอกสารและโรเนียว งานให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์แก่บุคคลอื่นและหน่วยต่าง ๆ ที่มาติดต่อราชการ งานการจัดการและเก็บรวบรวมระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ หนังสือบันทึกแจ้งความและราชกิจจานุเบกษาให้เป็นระเบียบ รวมตลอดถึงเป็นเจ้าหน้าที่ในการแจกจ่ายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในภายนอกกองกำกับการ งานดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมใด ๆ ซึ่งกองกำกับการหรือกองบัญชาการจัดให้มีขึ้น ตั้งแต่การเตรียมจนกระทั่งการเก็บเรื่อง เอกสาร และการรายงาน ยกเว้นกรณีมีคำสั่งมอบหมายให้งานใดรับผิดชอบดำเนินการเป็นพิเศษ งานการจัดทำและควบคุมสมุดลงเวลาทำงานและตรวจสอบรายชื่อข้าราชการตำรวจ และถูกจ้างที่ปฏิบัติในฝ่ายอำนวยการ ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ งานการจัดเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการในกองกำกับการ งานดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ราชการเฉพาะในที่ตั้งและในความรับผิดชอบของฝ่ายอำนวยการ งานดูแลรักษาเครื่องมือหัตถ์ เครื่องอัดสำเนา รวมทั้งเครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยให้คงอยู่ในสภาพพร้อมและใช้การได้ทันที งานเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานและการประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แจกกำหนดสำหรับงานนักขัตฤกษ์ งานพิธี รัฐพิธี พระราชพิธี และการจัดข้าราชการตำรวจเข้าเฝ้ารับเสด็จฯ ตามหมายกำหนดการ งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2.2 หมวดทะเบียนพล มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนยศ งานบรรจุแต่งตั้ง งานทะเบียนประวัติ งานการลาและศึกษาอบรม งานกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร งานคดีวินัย งานกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2.3 หมวดสวัสดิการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานดำเนินการเกี่ยวกับบ้านพัก งานสงเคราะห์ข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างและครอบครัว จัดให้มีสหกรณ์กองทุนสำหรับข้าราชการตำรวจ งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2.4 หมวดงบประมาณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณประจำปี งานจัดสรรงบประมาณประจำปี งานควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ งานจัดทำทำงารโอนเงินประจำงวดและการเปลี่ยนแปลงงบการเงินประจำงวด งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2.5 หมวดพยาบาล มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานดำเนินการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้เข้ารับการรักษา ข้าราชการตำรวจ ลูกจ้าง และครอบครัว จัดหา เก็บรักษา และแจกจ่ายเวชภัณฑ์ จัดหา เก็บรักษา จัดซ่อมเครื่องมือและเวชภัณฑ์ในความรับผิดชอบ งานประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในด้านสุขอนามัย งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.3 งานการเงินและพัสดุ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการเงินการบัญชี งานงบประมาณ งานพัสดุ และการงานโภชนาการ แบ่งออกเป็น 4 หมวด ดังนี้

1.3.1 หมวดธุรการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานนำสาร งานสารบรรณ งานทะเบียนพล งานการประชุม และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.3.2 หมวดการเงินและบัญชี มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานรับจ่ายเงิน งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน งานตรวจสอบใบสำคัญและหลักฐานต่าง ๆ ในการเบิกจ่ายเงิน งานจัดทำบัญชีการเงินประเภทต่าง ๆ งานเก็บควบคุมเอกสารการรับจ่ายเงิน งานตรวจสอบและรายงานด้านการเงิน งานควบคุม ตรวจสอบและติดตามหนี้สินต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.3.3 หมวดพัสดุ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานขนส่งและยานพาหนะ งานอาคารสิ่งก่อสร้าง งานพัสดุ งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.3.4 หมวดโภชนาการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดซื้อจัดหาอาหาร งานตรวจอาหาร งานประกอบอาหาร งานบริการเกี่ยวกับอาหาร งานเก็บ ควบคุม บำรุงรักษา และจำหน่ายอุปกรณ์ประกอบอาหาร งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.4 กองร้อยที่ 1,2,3,4,5 และ 6 แต่ละกองร้อยมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปกครอง บังคับบัญชา ฝึกอบรมนักเรียนพลตำรวจและผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งในและนอกที่ตั้ง ปกติ ควบคุมดูแลนักเรียนพลตำรวจในด้านความประพฤติให้อยู่ในระเบียบวินัย คำสั่งและข้อบังคับต่าง ๆ ของโรงเรียน ทำการฝึกหัดนักเรียนพลตำรวจในด้านความประพฤติให้อยู่ในระเบียบวินัย คำสั่งและข้อบังคับต่าง ๆ ของโรงเรียน ทำการฝึกหัดนักเรียนพลตำรวจตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ ควบคุมดูแลนักเรียนพลตำรวจให้เข้ากับการฝึกหัดและฝึกซ้อมกีฬา ทำการอบรมนักเรียนพลตำรวจทางด้านจิตใจและให้มีคุณลักษณะที่ดีก่อนออกไปปฏิบัติหน้าที่ ให้ความรู้พิเศษแก่นักเรียนพลตำรวจ ดูแล ตรวจตรา กวดขัน ให้นักเรียนพลตำรวจเกี่ยวกับความตั้งใจ ความเอาใจใส่การเรียนเพื่อให้การเรียนได้ผลอยู่เสมอ ควบคุมดูแล เก็บรักษาอาวุธปืน หรือสิ่งของหลวงต่าง ๆ ที่แต่ละกองร้อยได้รับไว้ งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.5 กองร้อยงานปกครองผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปกครอง บังคับบัญชา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ควบคุมดูแลผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านความประพฤติให้อยู่ในระเบียบวินัย คำสั่งและข้อบังคับต่าง ๆ ของโรงเรียน ทำการฝึกหัดผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านความประพฤติให้อยู่ในระเบียบวินัย คำสั่งและข้อบังคับต่าง ๆ ของโรงเรียน ทำการฝึกหัดผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ ควบคุมดูแลผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เข้ากับการฝึกหัดและฝึกซ้อมกีฬา ทำการอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมทางด้านจิตใจและให้มีคุณลักษณะที่ดีก่อนออกไปปฏิบัติหน้าที่ ให้ความรู้พิเศษแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดูแล

ตรวจตรา กวดขัน ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความตั้งใจ ความเอาใจใส่การเรียนรู้เพื่อให้การเรียนรู้ได้ผลอยู่เสมอ ควบคุมดูแล เก็บรักษาอาวุธปืน หรือสิ่งของเหลวต่าง ๆ ที่งานปกครองผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับไว้ งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. ฝ่ายวิชาการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานบริการการศึกษา งานห้องสมุด และงานพลศึกษา รวมตลอดทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 6 หมวด ดังนี้

2.1 หมวดธุรการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานเดินรายงาน งานทะเบียนพล งานการเงินและพัสดุ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2 หมวดบริการการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

2.2.1 กลุ่มงานทะเบียน และประเมินผล มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนทางการศึกษา งานประเมินผลทางการศึกษา งานประมวลผลทางการศึกษา และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2.2 กลุ่มงานบริหารการสอน มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานหลักสูตรและกระบวนการวิชา งานจัดการสอน งานประมวลผลการศึกษา และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

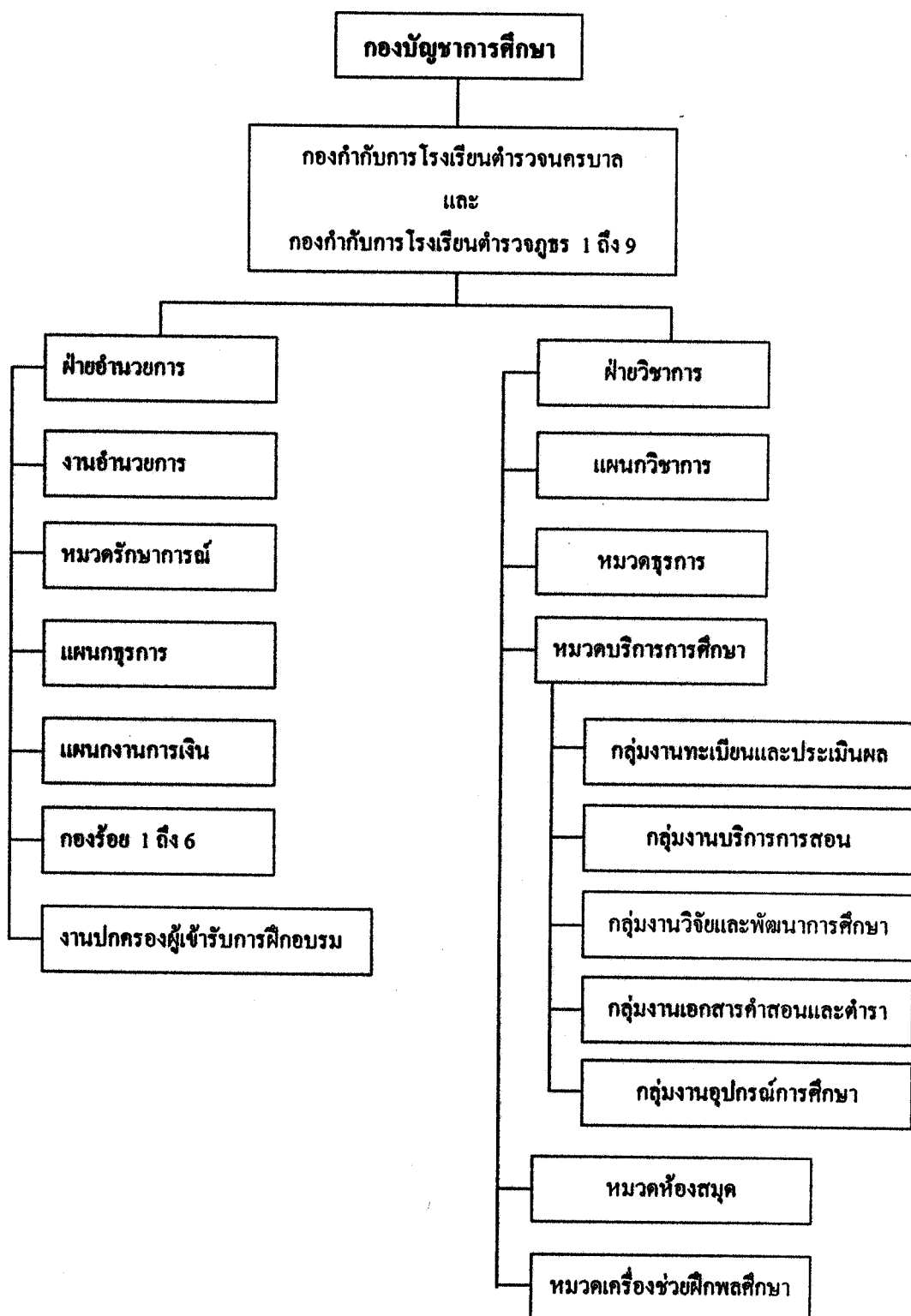
2.2.3 กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิจัยการศึกษา งานพัฒนาการศึกษา และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2.4 กลุ่มงานเอกสารคำสอนและตำรา มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานพิมพ์เอกสารคำสอนและตำรา งานแจกจ่ายและเก็บรักษาคำสอนและตำรา และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2.5 งานกลุ่มอุปกรณ์การศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานเตรียมอุปกรณ์การศึกษา งานบำรุงรักษาอุปกรณ์การศึกษา และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.3 หมวดห้องสมุด มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานจัดหาทรัพยากรห้องสมุด งานวิเคราะห์เลขหมู่และจัดทำบัตรรายการ งานเตรียมทรัพยากรห้องสมุดออกบริการ งานบริการหนังสือช่วยค้นคว้า งานวารสารและเอกสารสิ่งพิมพ์ งานรักษาสภาพหนังสือและสิ่งพิมพ์ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.4 หมวดเครื่องช่วยฝึกพลศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานติดต่อประสานงานกับครูฝึกพลศึกษาเพื่อทำการสอนในหลักสูตรนักเรียนพลตำรวจ งานจัดเตรียมอุปกรณ์การฝึกพลศึกษาให้กับครูฝึกพลศึกษา งานควบคุมดูแล โรงฝึกพลศึกษาและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการฝึกพลศึกษา และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย



ภาพที่ 3 การแบ่งส่วนราชการของกองกำกับการโรงเรียนตำรวจนครบาลและกองกำกับการ
โรงเรียนตำรวจภูธร (คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ, 2534, หน้า 4)

ภาระหน้าที่ของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจ

ผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานของ กองกำกับการโรงเรียนตำรวจ ให้บรรลุเป้าหมายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบตามที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ (กรมตำรวจ, 2521, หน้า 2-3) ดังนี้

1. ทำหน้าที่หัวหน้าผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานของกองกำกับการโรงเรียนตำรวจ
 - 1.1 ปฏิบัติงานของกองกำกับการโรงเรียนตำรวจด้วยตนเอง หรือร่วมปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจำเป็น
 - 1.2 กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน
 - 1.3 วางแผนการปฏิบัติ
 - 1.4 พิจารณามอบหมายงาน
 - 1.5 พิจารณาวินิจฉัยสั่งการในงานที่มีปัญหา
 - 1.6 ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ
 - 1.7 กำหนดมาตรการในการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดจริงจังระหว่างงานต่าง ๆ ในกองกำกับการโรงเรียนตำรวจและกับหน่วยงานอื่น
 - 1.8 ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ
 - 1.9 ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ
 - 1.10 ติดตามประสานงานกับหน่วยงานอื่น
 - 1.11 ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยการจัดการฝึกอบรมเองหรือขอรับการสนับสนุนจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่น
 - 1.12 เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับการแต่งตั้ง
 - 1.13 ร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่นในงานที่เกี่ยวข้อง
 - 1.14 แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของกองกำกับการโรงเรียนตำรวจ
 - 1.15 ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่
2. ทำหน้าที่หัวหน้าหน่วย โดยปฏิบัติตามที่กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับกำหนด
3. งานที่มีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้กำกับการ โดยเฉพาะ โดยปฏิบัติตามที่กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับกำหนด
4. งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้กำกับการ โรงเรียนตำรวจมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ควบคุมดูแล และประสานงานภายในหน่วยและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ซึ่งภาระหน้าที่เหล่านี้จะบรรลु เป้าหมายของหน่วยงานได้มากน้อยเพียงใดหรือไม่นั้น ความมีคุณลักษณะผู้นำ หรือผู้บริหารนับเป็น ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของ หน่วยงานได้

ความหมายของคุณลักษณะ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ พบว่ามีการกล่าวถึง คำว่าคุณลักษณะ ในหลายแนวทางดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะ ไว้ดังนี้ หมายถึงเครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำที่แสดงออก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2530, หน้า 190)

คุณลักษณะหมายถึง เครื่องหมายที่ชี้ให้เห็นถึงความดีหรือลักษณะประจำตัวของบุคคล (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ, 2531, หน้า 116)

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่กำหนดเป็นบุคลิภาพหรือแบบสำคัญของบุคลิภาพที่ทำให้ บุคคลมีลักษณะเฉพาะ แตกต่างกัน กู๊ด (Good, 1959, p. 91)

คุณลักษณะ หมายถึง บุคลิภาพที่ดีที่ควรปลูกฝังให้มีอยู่ในตัว (กระทรวงศึกษาธิการ, 2527, หน้า 33)

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณลักษณะหมายถึง คุณลักษณะที่ปรากฏให้ เห็นอย่างเด่นชัดซึ่งอาจจะเป็นวัฒนธรรมของสังคมใดสังคมหนึ่ง และบุคลิภาพของบุคคลใด บุคคลหนึ่ง ลักษณะการที่ปรากฏออกมานี้ในทางชีววิทยา หมายถึงลักษณะใด ๆ ทางกายภาพที่ ดกทอดมาทางกรรมพันธุ์ หรือได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อม และในทางจิตวิทยา คุณลักษณะ หมายถึงแบบอย่างของพฤติกรรมหรือท่าทีที่ปรากฏอยู่เป็นอาจีนต์ในบุคลิภาพของคน แบบอย่างนี้ อาจเรียกชื่อต่างกัน เช่นความกล้าหาญ ความขลาดกลัว ความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น ถ้ากล่าวในแง่ คุณลักษณะ ก็หมายความว่าบุคคลนั้น โดยปรกติเป็นคนมีความซื่อตรง หรือว่าในกรณีโดยทั่ว ๆ ไปเป็นคนซื่อตรง ซึ่งในคนหนึ่ง ๆ อาจมีลักษณะต่าง ๆ หลายอย่างปรากฏให้เห็น เช่นคุณลักษณะ การเป็นทหาร การเป็นตำรวจ คุณลักษณะการเป็นครู คุณลักษณะการเป็นนักกฎหมาย เป็นต้น (อุทัย หิรัญโต, 2526, หน้า 113) และคุณลักษณะของข้าราชการตามทัศนะของ คนัย ไชยโยธา (2531, หน้า 73-75) กล่าวว่าไว้ว่า คุณลักษณะ 10 ประการ ของข้าราชการตามแนวพุทธศาสนา คือ ขยันหมั่นเพียร สุภาพอ่อนโยน มีมารยาท มีความประพฤติดี เป็นผู้นำที่ดี มีจิตใจมั่นคง ปฏิบัติ

ราชการได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว ประพฤติปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่อวดดีกับผู้บังคับบัญชา พึงเป็น
รู้จักประมาณในการพูด พูดดี นำฟังและประการสุดท้าย สมบูรณ์ด้วยความรู้ ความสามารถ ส่วน
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2518, หน้า 35-40) ได้อ้างถึงผลสรุปการสอบถามนักบริหาร
ระดับสูงในราชการไทยว่า คุณลักษณะนักปกครองที่ดีที่สามารถบริหารงานตามบทบาทได้
ประสบผลสำเร็จ ควรมีคุณลักษณะ ที่มีความสามารถในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ ด้านการบริหารงาน
ด้านการเป็นผู้นำ ด้านวิชาการ ด้านเข้ากับคน ด้านการคิดการมองการณ์ไกล ด้านการตัดสินใจ
มีความรอบรู้ในหน้าที่ ตลอดจนขอบเขตของอำนาจและความรับผิดชอบ มีคุณธรรมและซื่อสัตย์
สุจริต มีความยุติธรรมซื่อตรงต่อตนเองและหน้าที่ มีความสุขุมรอบคอบและโอบอ้อมอารี
มีสติปัญญาและไหวพริบดี มีความกระตือรือร้น และแสวงหาความรู้เพิ่มเติม นอกจากนี้ พระธรรม
โกศาจารย์ "ปัญญานันทภิกขุ" และเขมกะ (2539, หน้า 20-23) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะและคุณธรรม
ของคนดีไว้ว่า คนดีคือคนผู้ที่มีวิชา มีความรู้ดีด้วย มีความประพฤติดีด้วย หรือ คนดี ได้แก่ ผู้ที่มี
ความรู้คู่คุณธรรม และกรมศาสนา (2525, หน้า 2) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของคนไทย 10 ประการ
ที่ประเทศชาติต้องการ และมีความจำเป็นต้องปลูกฝังในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนี้

1. มีระเบียบวินัย
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม
3. ขยัน ประหยัด และขี้อ้อนในสัมมาชีพ
4. ตำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ
5. รู้จักคิดริเริ่ม วิจัยและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล
6. กระตือรือร้นในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รัก และเทิดทูนชาติ ศาสนา

พระมหากษัตริย์

7. มีพลานามัยสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ
8. รู้จักฟังตนเอง และมีอุดมคติ
9. มีความภาคภูมิใจและรู้จักทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและทรัพยากรของชาติ
10. มีความเสียสละ เมตตาอารี กตัญญูกตเวที กล้าหาญ และสามัคคี

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาพอที่จะสรุปความหมายของคุณลักษณะได้ดังนี้ คุณลักษณะ
หมายถึง แบบอย่างของพฤติกรรมหรือเครื่องมือ ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงลักษณะของแต่ละบุคคล ในการ
แสดงออกถึงความดี ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุจริต ยุติธรรม ความมีอุดมคติ ความมี
คุณธรรม จริยธรรม ของบุคคลใดก็ได้ที่ได้ได้แสดงออกมาให้เห็นปรากฏให้เห็นเป็นที่ประจักษ์แก่คน
ทั่วไป

คุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจ

ผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจ ในฐานะผู้นำหน่วยสูงสุดของกองกำกับการโรงเรียนตำรวจมีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการบริหารงานในโรงเรียนตำรวจให้เป็นไปตามนโยบายของกองบัญชาการศึกษา และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเป็นผู้หาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของตน ดังนั้นผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจจึงจะต้องมีคุณลักษณะของผู้นำ หรือผู้บริหาร คุณลักษณะของตำรวจ ตลอดจนคุณลักษณะ 7 ด้าน ตามแนวคิดของ กริฟฟิธส์

คุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจในฐานะผู้นำหรือผู้บริหาร

ผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจในฐานะผู้นำหรือผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ถือว่าเป็นผู้นำหน่วยเป็นผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดในโรงเรียนตำรวจ จึงเป็นผู้มีภาระหน้าที่ในอันที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจในโรงเรียนตำรวจ ในปกครองบังคับบัญชา ให้ปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ เป็นไปตามนโยบายของกองบัญชาการศึกษา และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจจะต้องแสดงบทบาทของความเป็นผู้นำ ผู้บริหารในการชักจูง หรือชักนำให้ข้าราชการตำรวจในปกครองประพฤติปฏิบัติตน ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ราชการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อันเป็นความมุ่งหวังสูงสุดของผู้นำหรือผู้บริหาร หรือหัวหน้าหน่วยงานทุกแห่ง ผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจจึงต้องแสดงพฤติกรรมในการบริหารงานในทางที่ดี นั่นคือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ย่อมเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรในหน่วยเกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 293-296) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะอันจำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็นด้านใหญ่ ๆ ได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ พื้นฐานและประสบการณ์ ด้านสติปัญญา ด้านร่างกาย และด้านบุคลิกภาพ ส่วน กรมวิชาการ (2527, หน้า 33) มีแนวคิดว่าความเข้มใส ร่าเริง เป็นลักษณะอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารควรปลูกฝังให้มีอยู่ในตัว และในทัศนะของคอร์เวร์ (Covey, 1989) กล่าวถึงทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์ ควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มินิสัยสร้างสรรค์และสร้างนิสัยทัศนส่วนตัว เป็นบุคคลที่มีจินตนาการ มีจิตสำนึก มีจิตใจอิสระ และรู้ตัวเองตลอดเวลา เป็นบุคคลที่ฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ในทุกสถานการณ์ด้วยความเข้าใจและเชื่อมั่น พร้อมเห็นคุณค่าในสิ่งที่เขากระทำ เป็นบุคคลที่ยึดหลักแห่งการเรียนรู้แจ้งแห่งตน
2. มินิสัยเริ่มต้นพร้อมกับจุดมุ่งหมายความสำเร็จในใจ เป็นบุคคลที่เริ่มต้นกระทำการใด ๆ ก็ตามด้วยความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งในจุดหมายปลายทาง รู้ว่าตัวเองเป็นอะไร อยู่ตรงไหน และก้าวไปในทิศทางที่ถูกต้อง ยึดหลักความมีภาวะผู้นำแห่งตน

3. มินิสต์ริเริ่มชอบจัดการ เป็นการผสมผสานระหว่างผู้นำและการจัดการ ภาวะผู้นำจะมีลักษณะเป็นปรัชญาและศิลปะ ส่วนการจัดการจะมีลักษณะเป็นศาสตร์ มีการวิเคราะห์ จัดลำดับ ขั้นตอน และมีข้อจำกัดทางเวลาด้วย เป็นบุคคลที่มีความคล่องตัว

4. มินิสต์ประสานงานมากกว่าการแข่งขัน เป็นบุคคลที่ชอบทำงานเป็นทีมและชอบความสำเร็จร่วมกัน ไม่ยึดมั่นในตัวเองและเชื่อมั่นในคนอื่นมากเกินไป แต่จะแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าและเป็นประโยชน์กว่า ด้วยการปรึกษาหารือกัน ยึดหลักแห่งการเป็นผู้นำร่วมกันมินิสต์เข้าใจคนอื่นด้วยการสื่อสารที่ดี เป็นนักฟังที่ดี ฟังคนอื่น ด้วยจิตใจและสติปัญญา ยึดหลักการพูดที่ว่า จงพูดเถิดแล้วเราจะรู้จักท่าน

5. มินิสต์เข้าใจภาพรวม เป็นบุคคลที่มองภาพรวมมากกว่าส่วนย่อย ยึดหลักแห่งการประสานสร้างสรรค์

6. มินิสต์ชอบฝึกฝนตนเองอย่างสม่ำเสมอ เป็นบุคคลที่ฝึกฝนตนเองอย่างสม่ำเสมอ และมีครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสติปัญญา ด้านสังคม และอารมณ์
ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของความเป็นผู้นำ

การศึกษาแนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ส่วนใหญ่ ศึกษาโดยเน้นคุณลักษณะผู้นำ โดยค้นคว้าหาลักษณะของผู้นำแต่ละคนที่สามารถแยกจำแนกผู้นำที่ประสบความสำเร็จออกจากผู้นำที่ไม่ประสบความสำเร็จ โดยเริ่มด้วยการค้นหาเพื่อบอกหรือพิสูจน์ให้ได้ถึงลักษณะทางชีววิทยา บุคลิกภาพ อารมณ์ ทางกาย สติปัญญา และลักษณะส่วนตัวอื่น ๆ ของผู้นำ สโตกคิลล์ (Stogdill, 1948, pp. 74-75 อ้างถึงใน จุมพล หนิมพานิช, 2532, หน้า 97) เป็นผู้หนึ่งที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของความเป็นผู้นำ และได้จำแนกคุณลักษณะของความเป็นผู้นำออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ลักษณะทางกาย (physical characteristics)
2. ลักษณะทางสังคม (social background)
3. สติปัญญาความรู้ความสามารถ (intelligence)
4. บุคลิกภาพ (personality)
5. ลักษณะเกี่ยวกับงาน (task-related characteristics)
6. ลักษณะทางสังคม (social characteristics)

การศึกษาแบบของผู้นำสามารถเป็นเครื่องมือให้เห็นคุณลักษณะของผู้นำได้เป็นอย่างดี แนวคิดเกี่ยวกับแบบต่าง ๆ ของการเป็นผู้นำ นั้นไม่สามารถแยกออกจากกันได้เด็ดขาด แต่ที่แยกออกจากกันก็เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ เราไม่สามารถบอกได้ว่าแบบใดของการเป็นผู้นำเป็นแบบที่ดีที่สุด เพราะแต่ละแบบมีทั้งส่วนดีและส่วนเสีย ซึ่งจำเป็นต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

สุทิน ภูเจริญ (2528, หน้า 32) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้นำนั้นอาจกำหนดโดยสังคม ซึ่งลักษณะของสังคมจะเป็นตัวกำหนดลักษณะของผู้นำนั้น อยู่ที่สภาพแวดล้อม สถานการณ์และเวลา ซึ่งลักษณะของผู้นำในสังคมหนึ่งอาจจะนำเอาลักษณะนั้นไปใช้กับอีกสังคมหนึ่งได้ ส่วนเกรซ และคณะ (Krach et al., n.d. อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ สติระ, 2538, หน้า 24-25) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะผู้นำ โดยพิจารณาได้เป็น 2 นัย คือ

1. สถานะของการเป็นผู้นำ ได้แก่

1.1 ผู้นำตามกฎหมาย ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานไปตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้

1.2 ผู้นำโดยลักษณะพิเศษ ได้แก่ ผู้นำที่มีบุคลิกลักษณะความเป็นผู้นำเป็นพิเศษ ซึ่ง

แต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน

1.3 ผู้นำโดยสัญลักษณ์ ได้แก่ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งที่มีเกียรติอันเป็นที่เคารพยกย่อง และเป็นสัญลักษณ์ของคนทั้งหลาย

2. ลักษณะและวิธีการปฏิบัติงาน แยกลักษณะผู้นำได้ 3 แบบ คือ

2.1 ผู้นำแบบอิตาเลียน คือผู้ที่ถืออำนาจของตนเป็นใหญ่ โครงสร้างของกลุ่มมีผู้นำเป็นศูนย์กลาง สมาชิกมีความสัมพันธ์กับผู้นำเฉพาะในด้านรับใช้หรือฟังคำสั่ง

2.2 ผู้นำแบบประชาธิปไตย คือผู้นำที่ปฏิบัติงานโดยไม่ถือความเห็นของตนเป็นใหญ่ มีปฏิสัมพันธ์

อำนาจ กระโทกนอก (2534, หน้า 29) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้นำที่ดี คือ สิ่งที่บ่งชี้คุณลักษณะที่ก่อให้เกิดอิทธิพลในการเป็นผู้นำโดยจะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะท่าทางดี พุดจาเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจผู้ฟัง เป็นผู้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง มองโลกในแง่ดี ใจคอเยือกเย็น มีความหนักแน่น บังคับตนเองได้ ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ สังคมยอมรับ สามารถคบค้าสมาคมได้กับชนทุกชั้น มีสติปัญญาเฉียบแหลม กล้าหาญ ยุติธรรมมีจิตใจที่เพียบพร้อมด้วยคุณธรรม มีวิจรรณญาณการตัดสินใจที่ดี

คุณลักษณะของตำรวจ

ประเสริฐ เกษมธาดา (2530, หน้า 3) กล่าวว่าผู้นำบริหารงานตำรวจมีความสำคัญที่สุด เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจอยู่ที่ความเป็นผู้นำของผู้นำบริหารงานตำรวจ และจิรัช พุเวช (2533, หน้า 15) ได้กล่าวถึง ถึงคุณลักษณะของตำรวจ โดยสรุปไว้ ดังนี้

1. มีความยุติธรรมและมีเหตุผล
2. มีความซื่อสัตย์สุจริต
3. มีความสุภาพและเป็นกันเอง
4. สามารถฝ่าฝืนความแปลกแยกในชีวิตและทรัพย์สินได้

5. สามารถให้บริการได้ทุกขณะ
6. มีความเข้มแข็งแต่อ่อนโยน
7. รับฟังความคิดเห็นเพื่อพัฒนา

คุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจตามแนวคิดของ กริฟฟิธส์

สิ่งที่สร้างแรงจูงใจ โน้มน้าวจิตใจ ให้สมาชิกในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น มีหลายอย่าง การแสดงออกของคุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจ ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุน สำหรับ กริฟฟิธส์ (Griffiths, 1989, pp. 243-253) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำ ไว้ 7 ประการ คือ

1. คุณลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้ที่มีความคิดริเริ่ม หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่ดี และเป็นผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานมักจะแสดงพฤติกรรมที่มีจุดเน้นสำคัญ คือ เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มงานใหม่ ๆ กำหนดเป็นแผนงานให้สนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่ทำงานหนักอยู่เสมอ จึงกล่าวได้ว่าคุณลักษณะที่แสดงออกนี้เป็นพฤติกรรมพื้นฐานทั่วไปของผู้นำหรือผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จต้องมีความคิดริเริ่มรวมอยู่ด้วยอย่างเด่นชัดและยังเกี่ยวข้องกับการแสดงออกถึงความเป็นผู้นำในเรื่องเกี่ยวกับการพิจารณาตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาใด ๆ นั้น จะต้องแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องเสียก่อน เป็นบุคคลที่มีจิตใจกว้างเปิดโอกาสให้สมาชิกหรือผู้ร่วมงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องได้โอกาสมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้วย และผู้นำและผู้บริหารจะมีลักษณะเป็นผู้ที่เสียสละเวลาเป็นพิเศษเพื่อให้ภารกิจขององค์กรประสบความสำเร็จ

2. คุณลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้รู้จักปรับปรุงแก้ไข หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีคุณลักษณะที่คอยกระตุ้นผู้ร่วมงานปรับปรุงการทำงานด้วยการสนับสนุนให้กำลังใจให้มีโอกาสได้ทำงานดีขึ้นอยู่เสมอ ผู้นำหรือผู้บริหารจะเป็นบุคคลที่สามารถดูแลรักษาประสิทธิภาพการทำงานของตนเองไว้ได้และในขณะเดียวกันก็ต้องการให้บุคคลที่อยู่รอบข้างมีความสามารถในลักษณะนี้ ด้วยการให้ผู้ร่วมงานทำงานให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยการสนับสนุนและให้โอกาสผู้ร่วมงานในการปรับปรุงการทำงาน สิ่งที่ผู้บริหารสนับสนุนและส่งเสริมเป็นพิเศษในการปรับปรุงการทำงาน นั่นคือ การส่งเสริมให้สมาชิกขององค์กรได้มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติมในระหว่างการทำงาน ตลอดจนการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกองค์กรมาให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยวิธีการดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้นำจะพยายามหาทางส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานมีความเจริญเติบโตในแขนงอาชีพและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ให้ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ

3. คุณลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้ให้การยอมรับนับถือ หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีคุณลักษณะที่สนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยอมรับนับถือผู้อื่นเมื่อ เขาทำงานประสบ

ความสำเร็จ เป็นผู้ที่รอบรู้เท่าทันเหตุการณ์ คาดการณ์เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล มีความไว
 ความสามารถเข้าใจถึงความรู้สึก เจตคติผู้อื่นทั้งบุคคลในองค์กรและผู้เกี่ยวข้องที่อยู่ภายนอก
 องค์กร ผู้นำมีความกระตือรือร้นที่จะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัว โดยเฉพาะผู้นำหรือผู้บริหารมีความ
 สามารถที่จะมองเห็นและยอมรับเกี่ยวกับความสามารถของผู้ร่วมงานแต่ละคน รู้จักนำเอาศักยภาพ
 ที่แฝงอยู่ในตัวของผู้ร่วมงานแต่ละคน มาใช้ให้เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการสร้างทีมงานที่ดี รู้จักให้
 กำลังใจยอมรับผลสำเร็จของเพื่อนร่วมงาน ไม่ถือโอกาสหยิบฉวยเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน
 เป็นผู้เข้าใจและมองเห็นปัญหาของผู้ร่วมงาน รู้จักยกย่องชมเชยต่อหน้าผู้อื่นเมื่อเขาทำงานสำเร็จ

4. คุณลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือ หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่มี
 คุณลักษณะที่แสดงถึงความห่วงใย ดูแลเป็นที่ปรึกษาและชักนำในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความ
 อบอุ่นแก่ผู้ร่วมงาน เป็นบุคคลที่ช่วยเหลือให้ผู้ร่วมงานประสบความสำเร็จทั้งในด้านอาชีพและชีวิต
 ส่วนตัว ส่งเสริมให้มีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน สร้างบรรยากาศให้สมาชิกผู้ร่วมงานมี
 ความรู้สึกอิสระ ในการสร้างสรรคงานท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เต็มไปด้วยมิตรภาพ ปราศจากการ
 ข่มขู่ บังคับ เป็นที่ทำให้สมาชิกมีความมั่นใจและมองเห็นความสำคัญของวิชาชีพที่กระทำอยู่
 ดูแลสวัสดิภาพด้วยความเอาใจใส่อย่างแท้จริง ตลอดจนด้านสุขภาพพลานามัยและความปลอดภัย
 ในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ผู้นำหรือผู้บริหารยอมรับว่าทุกคนในองค์กรย่อมมีปัญหาบ้าง
 เป็นธรรมดา ผู้นำหรือผู้บริหารมีหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนให้กำลังใจให้คำแนะนำการ
 แก้ปัญหา แม้ว่าตัวผู้นำเองไม่ใช่ผู้แก้ปัญหาก็ตาม ผู้นำหรือผู้บริหารพร้อมเสมอที่จะช่วยเหลือ
 ให้สมาชิกสามารถค้นพบวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

5. คุณลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้นำน้ำจิตใจ หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่
 สามารถพูดจูงใจให้หมู่คณะหรือสมาชิกปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือร่วมใจและประสานสัมพันธ์กัน
 จะต้องคอยโน้มน้าวจิตใจและคอยย้ำคำนิยามและความเชื่อด้วยคำพูดและการกระทำ เป็นที่ยอมรับ
 กันโดยทั่วไปว่าการพูดเป็นสิ่งที่จะต้องปรากฏให้เห็นเด่นชัดสำหรับความสำเร็จของผู้บริหาร ด้วย
 ความสามารถ พูดต่อบุคคลและกลุ่มบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาคุณลักษณะของ
 กริฟฟิธส์ พบว่าในความแตกต่างระหว่างผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จกับผู้บริหารที่ประสบ
 ความล้มเหลว มีสิ่งที่แสดงให้เห็นเด่นชัด คือ ความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจคนทั้งกลุ่ม
 บุคคลในองค์กรและภายนอกองค์กรสิ่งที่ต้องแสดงออกให้บุคคลทั้งหลายรับรู้ โดยอาศัยความ
 สามารถในการพูดของผู้นำ ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ขององค์กร สิ่งที่ต้องการจะทำหรือเป้าหมาย
 และสิ่งที่ต้องการขององค์กร หากผู้นำหรือผู้บริหารไม่สามารถพูดในสิ่งเหล่านี้ให้ชัดเจนแจ่มแจ้ง
 ด้วยวิธีการสื่อความหมายให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจแล้ว ความร่วมมือหรือการมีส่วนร่วมของ
 สาธารณะชนก็จะจะไม่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จของการเป็นผู้นำองค์กรได้ ดังนั้นผู้นำหรือ

ผู้บริหารจึงต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษา ซึ่งจะเป็นการสร้างเสน่ห์ให้ผู้อื่นเชื่อถือ มีศรัทธาในตน มีความจริงใจในสิ่งที่ตนพูด เพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

6. คุณลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้ประสานงาน หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่สามารถประสานงานได้อย่างดีเยี่ยม กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการวางแผน การปรับปรุงนโยบายและมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานตามแผน เป็นผู้ประสานงานให้คนทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจและมีความเข้าใจอันดีต่อกัน นอกจากจะประสานกับบุคคลในองค์กรแล้วยังจำเป็นต้องประสานงานกับบุคคลภายนอก เพื่อนำเข้ามาร่วมการแก้ปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ ผู้นำต้องเป็นผู้ที่ให้ความสนใจกับบุคคลทั้งหลายเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกและเรียนรู้ความรู้สึกของคนอื่นได้ พร้อมเสมอที่จะเสนอความคิดต่อบุคคลต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นพื้นฐานของการประสานงาน ผู้นำมีความรู้ความสามารถและหมั่นฝึกฝนเกี่ยวกับการเขียน การพูด สำหรับใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสื่อความหมายถ่ายทอดความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำหรือผู้บริหารจะไม่หมกหมุ่นอยู่กับเทคนิคหรือวิธีการของตัวเองเท่านั้น แต่จะส่งเสริมให้ความร่วมมือในหมู่สมาชิก ผู้ร่วมงาน ให้มีการทำงานอย่างประสานสัมพันธ์กลมกลืนใกล้ชิดกันมากกว่า ผู้จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานทั้งหมด พยายามประสานความช่วยเหลือสนับสนุนให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และภารกิจขององค์กร บางครั้งบางครั้งอาจจะกระทำตนเป็นผู้ตามที่ดียิ่งก็ได้ โดยการยอมรับและสนับสนุนการนำของผู้อื่น ในการปฏิบัติงาน เมื่อเห็นว่าผู้อื่นจะสามารถทำงานได้ดีกว่า

7. คุณลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้เข้าสังคมได้ หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่สามารถเข้ากับคนในสังคมได้ ถือว่าการเข้าสังคมเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้นำผู้สามารถอยู่กับคนได้ทั้งในและนอกองค์กร โดยยอมเสียสละเวลาและทุนทรัพย์ส่วนตัวในบางโอกาส เพื่อนำบุคคลต่าง ๆ เข้ามาสนับสนุนการทำงานในองค์กร การเข้าสังคมเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นจะละเว้นเสียมิได้ ซึ่ง กริฟฟิธส์ ได้กำหนดคุณลักษณะไว้ว่า ผู้นำเป็นผู้ที่มีความน่าไว้วางใจได้มาก ไม่โลเลหรือมีข้อสงสัยที่กลับไปกลับมา มีความมั่นคงแน่วแน่ รักษาคำมั่นสัญญา เป็นผู้มีอารมณ์อยู่กับร่องกับรอย มีจิตใจที่ตรงไปตรงมาไม่เป็นคนเจ้าเล่ห์ ไม่ประพฤติดูปฏิบัติใด ๆ ที่เกินเลยจากความเหมาะสมพอดีกับสถานการณ์ เป็นผู้ที่มีความสุภาพอ่อนโยน มีธรรมาจริยธรรม มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีไมตรีจิตต่อบุคคลทั้งหลาย ดังนั้น การเข้าสังคมในระดับต่าง ๆ ผู้นำต้องเรียนรู้และปรับปรุงตนเองให้เหมาะสม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ กำลังใจ ทักษะคติและการจูงใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

คำว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” นั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้
 สุมธ เคียวอิศเรศ (2527, หน้า 154) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ปกติจะหมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของแต่ละคนที่มีต่อสภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ชาญชัย อาจิมสมาจาร (2535, หน้า 121) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหมดของพนักงานที่มีต่องานของเขา เมื่อเราพูดว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง เราหมายความว่าโดยทั่วไปแล้ว พนักงานชอบและดีค่าของงานของเขาสูงและมีความรู้สึกในทางบวกต่องานของเขา ส่วน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 143) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน สำหรับ กู๊ด (Good, 1973, p. 320 อ้างถึงใน ชีรวัดน์ สมภมิตร์, 2538, หน้า 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของคนผู้นั้น ที่มีต่อการทำงานในทางบวก ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นโดยแรงกระตุ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วน กิลเมอร์ (Gilmer, 1975, pp. 392-393) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ลูทธาน (Luthans, 1977, p. 420) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสนองความต้องการและเป็นสภาวะที่เกิดขึ้น เป็นเจตที่แฝงอยู่

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เป็นความสุขของแต่ละคนที่มีต่อสภาพการทำงาน การได้รับผลตอบแทน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ หลายอย่างซึ่งปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 145-152) คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้

1.1 ประสบการณ์ โดยประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติ

1.2 เพศ โดยเพศของผู้ปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานลักษณะใดรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะปฏิบัติงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 อายุ โดยอายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมาก มักจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการปฏิบัติด้วย

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยงานที่ต้องทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำกัน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.5 เชื้อชาติ ปัญญา โดยปัญหาเรื่องเชื้อชาติปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่า มีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานมีเชื้อชาติปัญญาระดับสูงแต่ต้องปฏิบัติประจำในสำนักงาน พบว่ามักจะเบื่องานได้ง่าย และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.6 การศึกษา โดยการศึกษาจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่า เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ผู้ปฏิบัติงานบางอาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่สูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมือนพนักงานด้วย

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้รู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกต่องานที่ปฏิบัติอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่กันไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับซึ่งจะต้องพิจารณาควบคู่กันไป จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 โครงสร้างของงาน งานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่ปฏิบัติสามารถชี้แจงเป้าหมาย รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ชัดเจน ครอบคลุมแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างงานที่ดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงานจะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความมั่นคงแน่นอน แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่ว่าบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทในประเทศญี่ปุ่น ก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (life - long employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองได้ในวัยชราแล้วก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงปฏิบัติงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว

3.2 โอกาสความก้าวหน้า มีความสำคัญ แต่สำหรับคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.3 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.4 ความรับผิดชอบงาน พนักงานที่มีขวัญกำลังใจดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งเป็นต้น

3.5 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนอย่างไร ข่าวดูจากบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

3.6 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร และมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การก่อให้เกิดความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

3.7 ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมจะต้องประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านงาน ด้านบุคคล ด้านการจัดการ ซึ่งก็เป็นที่ยกคําหมายได้ว่า หากปัจจัยเหล่านี้ได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติ ก็ย่อมจะทำให้ การปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพยายาม ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และถ้าวัตถุประสงค์ของแต่ละคนในกลุ่มสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็ย่อมจะนำไปสู่ความมั่นคง ในขณะที่เดียวกันถ้าหน่วยงานใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ ปัจจัยด้านต่าง ๆ ไม่มี ก็เป็นที่คําหมายได้ว่า การปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ ก็จะไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จ หรือไม่ก็เป็นไปตามเป้าหมายตามที่องค์กรคําหวังไว้ ดังนั้น ผู้บริหารที่ดีควรจะทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ

การศึกษาทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจหรือการจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ทำการศึกษามากมายทฤษฎี แต่จากการวิจัยพบว่าไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทุกทฤษฎีต่างมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย มีดังนี้

1. ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation)

มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 35-46) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า

1.1 มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการเช่นนี้จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งที่จูงใจ

1.3 ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นตามลำดับความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูงขึ้นก็จะต้องการการตอบสนองตามมาทันที ซึ่งความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับชั้นตอน ดังนี้

1.3.1 ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดของการดำรงชีวิตเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด ร่างกายจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองอยู่เสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตจะดำรงอยู่ไม่ได้ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ

1.3.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย และความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่

1.3.3 ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้รับการยอมรับความรักและความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน และความต้องการที่จะให้เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของตนเอง

1.3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม เป็นความต้องการที่อยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ตลอดถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนทั้งหลาย มีตำแหน่งหน้าที่ที่บุคคลอื่นยอมรับนับถือ

1.3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการพิเศษซึ่งบุคคลธรรมดาส่วนมากนึกอยากจะได้แต่ก็ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ได้ก็จะได้รับการยกย่องเป็นพิเศษ

เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะก่อให้เกิดความต้องการแล้วก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's existenc relatedness, growth theory หรือ ERG)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp. 6-29) ได้ปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ลำดับ ของ Maslow ให้เหลือเพียง 3 ลำดับขั้น คือ

2.1 ความต้องการในการดำรงชีวิต (existence needs : E) เป็นความต้องการเพื่อประทั้งชีวิตของตนเพื่อความอยู่รอด

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs : R) เป็นความต้องการที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสำคัญมาก เพราะถือว่ามนุษย์จะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มหรือพวกพ้อง

2.3 ความต้องการความเจริญเติบโต ความก้าวหน้า (growth needs : G) ความต้องการนี้เป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อมของเขา

3. ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน ของ Hackman and Oldham (Job characteristics theory)

แฮกแมน และโอลแฮม (Hackman & Oldham, 1975, p. 150) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล มีผลถึงความต้องการและความเจริญก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกัน บุคคลที่มีความต้องการเจริญก้าวหน้าสูงจะมีอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของงานบุคคลที่มีความต้องการความเจริญก้าวหน้าต่ำ คุณลักษณะของงานที่บุคคลเกิดความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความรู้สึกดีและทำงานได้ดี ได้แก่

3.1 ลักษณะงาน

3.2 รายได้

3.3 ความมั่นคงก้าวหน้า

3.4 ผู้บังคับบัญชา

3.5 เพื่อนร่วมงาน

3.6 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (two - factors theory of motivation)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1968, pp. 53-62) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาทฤษฎีด้วยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ที่ทำงานอยู่ที่เมืองพิตสเบิร์ก จำนวน 200 คน เพื่อหาคำตอบว่าปัจจัยอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาวะของการทำงาน ผลการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการทำงานของคนงานซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถ

จัดเป็นกลุ่มได้ 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ โดยเรียกปัจจัยเหล่านั้นเรียกว่าปัจจัยกระตุ้นกับปัจจัยค้ำจุน

จากการศึกษาการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า ทฤษฎี two – factors theory of motivation ของ Herzberg เป็นที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในโรงเรียนตำรวจ เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ชัดเจนมากกว่าทฤษฎีอื่น ๆ

ทฤษฎีการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเฮร์ซเบิร์ก (two - factors theory of motivation)

เฮร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg, n.d. อ้างถึงใน สุเมธ เดียววิศรศ, 2537, หน้า 10-11) ได้ทำการศึกษาผู้ปฏิบัติงานพบว่า มีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของคนงานอยู่ 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ซึ่งเฮร์ซเบิร์กเรียกว่า ปัจจัยกระตุ้น (motivator factors) อันประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน เมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด

1.2 การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในการทำงาน

1.3 ลักษณะของงาน (work it self) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบหรือควบคุมมากนักเกินไป

1.5 ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงาน เฮิร์ชเบิร์ก เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยค่าจูน (hygiene factors) ประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหาร (policy and administration) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจและการดำเนินงานที่ขาดความเป็นธรรมอันเกิดจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

2.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตัวสูง ไม่ให้ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

2.4 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (relationship with peers) หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นและเอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น

2.5 สภาพการทำงาน (work conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน ไม่เหมาะสม เช่นสถานที่ตั้งหน่วยงานไม่ดี ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อย

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522, หน้า 99) ได้สรุปไว้ว่า ถ้าพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นว่า ปัจจัยค่าจูน (hygiene factors) จะช่วยสนองความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง (avoidance needs) แต่ปัจจัยกระตุ้นจะช่วยตอบสนองความต้องการอยากจะมีหรืออยากจะทำ (approach needs) โดยสรุปแล้วปัจจัยกระตุ้นเกี่ยวพันกับตัวงานที่มนุษย์ทำ (job content) ขณะเดียวกันปัจจัยค่าจูนเกี่ยวพันกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำงาน (job context) นอกจากนี้ สมยศ นาวิกาน (2521, หน้า 100 อ้างอิงจาก Herzberg, 1959, p. 1066) ได้สรุปการค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ เฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค่าจูนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและปัจจัยกระตุ้นจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยค่าจูนจะช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจต่าง ๆ ส่วนปัจจัยกระตุ้นจะทำให้คนมีความสุขหรือมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ทฤษฎีของ เฮิร์ชเบิร์ก ได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในเรื่องทักษะคติเกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสองประการ คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุข และสิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่มีความสุข ข้อสมมุติฐานของทฤษฎีจึงใจในสมัยเดิมมักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางด้านการเงินการปรับปรุงในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงานย่อมจะเพิ่มผลผลิตและลดการขาดงานและการออกจากงานซึ่งเป็นข้อสมมุติฐานที่

ผิดพลาด ปังจัยคำจุนเหล่านี้ทั้งหมดเพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำและไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นเท่านั้นเอง ส่วนการเพิ่มผลผลิตในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชานั้นต้องอาศัยปังจัยกระตุ้น (สตรัมคักคี่ วิศาลาภรณ์, 2522, หน้า 100) แนวคิดของเฮอรัชเบอร์ก เกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 1 แนวคิดของเฮอรัชเบอร์ก เกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจในการทำงาน

องค์ประกอบทางแรงกระตุ้น (motivation factors)	องค์ประกอบทางคำจุน (hygiene factors)
1. ลักษณะของงานที่ทำ	1. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร
2. ความสำเร็จ	2. วิธีการปกครองบังคับบัญชา
3. การยกย่องนับถือ	3. เงินเดือน
4. ความก้าวหน้า	4. การปกครองบังคับบัญชาส่วนบุคคล
5. ความรับผิดชอบ	5. สภาพะของการทำงาน

จากตารางพอจะสรุปได้ว่า ตัวที่ทำให้ไม่พอนั้นเกี่ยวพันกับสิ่งที่ทำงานมากกว่างานที่ทำ ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุจูงใจ หรือตัวหนูงำลึงเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ ตัวที่ทำให้พอใจเกี่ยวพันกับงานที่ทำโดยตรง จึงเป็นตัวหนูงำลึงที่สำคัญ แต่อย่างไรก็ตาม ตัวที่ทำให้ไม่พอนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ความพอใจเกิดขึ้นง่าย และที่เรียกว่าปังจัยคำจุนหรือปังจัยอนามัชนั้น เพราะเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการทำงาน เงินเดือน การนิเทศงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ค่าตอบแทน ชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เป็นปังจัยคำจุนหรืออนามัชนั้ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจ แต่จะ ต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบทางอนามัชนั้เป็นการสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการทำงานลดลง แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการทำงานสูงขึ้น ตัวทำให้พอใจ เช่น ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยกย่องชมเชยในงานที่ทำ และอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบทางอนามัชนั้ให้แก่สมาชิกจะ ต้องระลึกว่าสิ่งนี้มิใช่เครื่องกระตุ้นให้เขายกระดับการทำงานให้สูงขึ้น แต่ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวาย คนที่ขาดองค์ประกอบทางแรงจูงใจยังทำงานตามปกติ แต่จะไปหาความสุขนอกหน่วยงาน เช่น จากครอบครัว งานอดิเรก การกีฬาเป็นต้น ผู้ที่เน้นองค์ประกอบทางอนามัชนั้มักจะเอางานหลักเป็นอาชีพรอง หรือเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะให้ได้อย่างอื่น

มีสิ่งหนึ่งที่จะต้องระลึกถึงเสมอตามแนวคิดของเซอร์ชเบิร์ต นี่ก็คือ แม้องค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จะมาจากองค์ประกอบที่ต่างกัน แต่องค์ประกอบทั้งสองอย่างนี้ย่อมไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ย่อมมีส่วนที่เกี่ยวข้องกันหรือคาบเกี่ยวกันบ้าง

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะของผู้กำกับการตำรวจเปรียบเสมือนคุณลักษณะผู้นำ ซึ่งคุณลักษณะผู้นำนั้นเป็นลักษณะของความสามารถของบุคคลในการนำและดำเนินกิจกรรมเพื่อให้กลุ่มไปสู่เป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งความสามารถในการนำกลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหา และความสามารถในการสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่กลุ่มด้วย (กิตติพันธ์ จริจรุท, 2529, หน้า 40) ซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานสำเร็จด้วยตัวเอง โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและได้ประโยชน์สูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2540, หน้า 128)

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 233-234) ได้ให้ข้อเสนอว่าผู้นำที่ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. ต้องซาบซึ้งถึงนโยบายอำนาจหน้าที่และกิจการงานในหน่วยงานของตน
2. ต้องมีแผนในการดำเนินงาน และหมั่นเอาใจใส่ปรับปรุงอยู่เสมอ
3. ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ ปรับปรุงตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
4. ต้องจัดให้มีระบบการติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
5. ต้องรู้จักคนให้เหมาะสมกับงานต้องติดตามงานอยู่เสมอ หากพบข้อบกพร่องต้องรีบแก้ไข
6. ต้องมีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม และมีพรหมวิหารสี่
7. รู้จักพิจารณาลำดับความสำคัญของงาน งานด่วนต้องรีบทำก่อน
8. ต้องเป็นคนมีความคิดริเริ่ม และสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความคิดริเริ่มด้วย
9. ต้องกระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นให้มีความสามารถในการทำงาน ให้ความสนใจและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา
10. ต้องเป็นคนใจกว้าง มีใจหนักแน่นต่อสภาวะการณ์ คำพูดที่ขัดแย้งหรือไม่เป็นมิตรอย่าเป็นคนหูเบา ต้องฟังความคิดเห็นทุกด้านก่อนแล้วจึงสั่งการหรือปฏิบัติการ แต่อย่าเมินต่อข่าวลือหรือคำบอกกล่าว

11. ต้องเป็นคนตรงต่อเวลา มีความขยันในงาน อุทิศเวลาให้แก่หน้าที่การงาน ขกข่องชมเชยผู้กระทำดี และควรทำต่อหน้าที่ผู้อื่นเมื่อมีโอกาสและดูหรือ “เล่นงาน” ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเงียบ ๆ อย่าให้ใครได้ฉ้อ

12. ต้องแสดงให้เห็นว่าความก้าวหน้าของเขาขึ้นอยู่กับผลแห่งการปฏิบัติงานของเขา มากกว่าสิ่งอื่นใด และต้องให้เกิดวิธีที่เสนอความคิดเห็น หรือวิธีการไว้ อย่างอิงเอาความคิดเห็นหรือวิธีการที่ผู้อื่นเสนอว่าเป็นของตน

13. ต้องประพฤติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชา เป็นผู้สั่งการและอำนวยความสะดวก อย่าเป็นคนโหดหรือเปลี่ยนใจบ่อย ๆ

ซารี มณีศรี (2537, หน้า 125) ได้เสนอข้อคิดเกี่ยวกับลักษณะผู้นำที่ดี โดยทั่วไปควรมีดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบในหน้าที่การงานอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้น้อยรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาสนใจในตัวเขา ทำงานไม่จืดจาง ทำสำเร็จเป็นชิ้นเป็นอัน ทำงานดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง มีวิธีการแบบค่อยให้ผู้ร่วมงานทำงานให้เกิดคุณภาพ และพยายามทำงานด้วยตนเองมากกว่าใช้ผู้น้อย ขอมรับผิดชอบเมื่อคน

2. รับหมักรักใคร่ ไม่อิจฉาริษยา กัน ไม่ใช้ผู้น้อยเป็นเครื่องมือเพื่อเอาหน้าที่ ไม่ประจบสอพลอผู้มีอำนาจเหนือกว่า และไม่ยอมให้ผู้ประจบสอพลอได้ดี ไม่ยอมให้กรรยาบุงกับราชการเสมอต้นเสมอปลาย ส่งเสริมความสามัคคี และมีความเข้าใจเป็นอันดีระหว่างกันและกัน ดักเตือนผู้ได้บังคับบัญชาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไม่ประจานความผิดของผู้น้อย ทั้งส่วนตัวและราชการคิดถึงสวัสดิการของผู้น้อย

3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง วางตัวเป็นผู้ใหญ่ เคารพในสิทธิของผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว มีใจเป็นนักกีฬา เป็นมิตรที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ชอบความรู้ลึกแก่ง มีศีลธรรมอันดีงามและซื่อสัตย์สุจริต

สตาค (Stadt, 1973, pp. 49-53) ได้สรุปว่า ลักษณะผู้นำที่ดีมีดังนี้

1. ดำเนินถึงมาตรฐานในการทำงาน
2. เป็นที่พึ่งของผู้อื่นได้
3. มีความกล้าที่จะคิด กล้าที่จะเสี่ยง
4. มีความรับผิดชอบ
5. มีความสามารถที่จะแบ่งงานให้ผู้อื่นช่วยปฏิบัติ
6. มีวินัยในตนเอง
7. มีมโนภาพ
8. มีมนุษยสัมพันธ์หรือสัมพันธ์ภาพระหว่างมนุษยที่ดี

9. มีความสามารถในการสื่อความคิด
10. แข็งแรงและสุขภาพดี
11. มีสติปัญญาดี
12. มีความสามารถในการจัดรูปร่าง
13. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

สต็อกคิลล์ (Stogdill, 1974, pp. 17-23) ได้รวบรวมผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะผู้นำจากหลาย ๆ คน แล้วสรุปว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งผู้นำโดยทั่วไปจะมีลักษณะบางอย่างเด่นกว่าสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม ลักษณะเหล่านี้ ได้แก่

1. มีความสามารถทางสังคม
2. มีความคิดริเริ่ม
3. มีความอดทน แข็งแรง และเป็นสง่า
4. รู้จักวิธีการทำงาน
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
6. มีความตื่นตัวและรอบรู้สถานการณ์ต่าง ๆ
7. ให้ความร่วมมือดี
8. เป็นผู้กว้างขวางในหมู่คน
9. มีความสามารถในการใช้ภาษาพูด

จากคุณลักษณะของผู้นำที่ดีตามแนวคิดของนักวิชาการทางการบริหารดังกล่าวข้างต้น พบสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้กำกับการในโรงเรียนตำรวจ จะต้องมียุทธลักษณะผู้นำที่มีความสามารถในทุก ๆ ด้าน ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและฐานะทางสังคม ตลอดจนเป็นผู้มีคุณธรรมสูง พร้อมทั้งจะปรับปรุงตนเอง จูงใจคน ใจกว้าง มีมนุษยสัมพันธ์ดี และบุคลิกลักษณะท่าทางดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เสียสละให้แก่สมาชิกในหน่วยงาน ให้การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน รู้จักพูด โน้มน้าวจิตใจ มีวิจารณญาณในการตัดสินใจสั่งการที่ดี เป็นต้น

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในโรงเรียนตำรวจ สังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้เลือกตัวแปรในการวิจัยที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในโรงเรียนตำรวจ สังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ดังนี้

ชั้นยศ ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2521 หมวดที่ 1 ว่าด้วยบททั่วไป ในมาตรา 5 ได้บัญญัติชั้นยศของข้าราชการตำรวจไว้ ดังนี้ ชั้นพลตำรวจ ประกอบไปด้วย พลตำรวจกองประจำการ พลตำรวจสำรอง พลตำรวจสำรองพิเศษ พลตำรวจพิเศษ และพลตำรวจสมัคร ชั้นประทวน ประกอบไปด้วย ผู้ที่มียศตั้งแต่ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ และนายดาบตำรวจ และชั้นสัญญาบัตร ประกอบไปด้วยผู้ที่มียศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรี ขึ้นไป จนถึง พลตำรวจเอก และให้ว่าที่ยศใดให้ถือเสมือนมียศนั้น

จิรายุทธ เทวกุล (2531) ได้ศึกษาวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสารวัตร สถานีตำรวจทางหลวงในทัศนะของข้าราชการตำรวจทางหลวง พบว่า ข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรและระดับชั้นประทวน ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสารวัตรสถานีตำรวจทางหลวง ทางคุณลักษณะด้านส่วนตัว และด้านอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มงคล แสงศักดิ์ (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการบริหารเชิงคุณธรรมของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรที่เป็นจริง โดยจำแนกตามชั้นยศ พบว่า ข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกต่างชั้นยศ มีทัศนะต่อพฤติกรรมการบริหารเชิงคุณธรรมของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรที่เป็นจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) และข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกต่างชั้นยศ มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมการบริหารเชิงคุณธรรมของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

อนุสิทธิ์ เพชรสัมฤทธิ์ (2537) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา ศึกษารองเรียนในหมู่บ้านป้องกันตนเอง ชายแดนไทย-กัมพูชา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน รวมทั้งความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูจำแนกตามเพศและตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน

วุฒิชัย สิตภาพูล (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการทางด้านการศึกษาของข้าราชการทหารกองทัพบกที่ 1 พบว่า ข้าราชการระดับชั้นสัญญาบัตรมีความต้องการด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในระดับชั้นประทวนนั้นมีความต้องการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร จะเห็นได้ว่า ระดับชั้นยศ มีผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

นฤมล มีชัย (2535) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับส่วนด้านความสำเร็จในงานการควบคุม บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานและเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม เพศ สถานภาพ โสดกับสมรส ตำแหน่งประสบการณ์ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทวีป กรณิกิจ (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ประมงอำเภอในเขตภาคตะวันออก พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

โศกพิบูลย์ โปตระนันท์ (2540) ได้ศึกษาสภาพการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เสนาะ เขมะประภา (2540) ได้ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาของการทำผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการตำรวจ ระดับรองสารวัตรทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนตำรวจ สังกัดกองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ พบว่าข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรที่มีประสบการณ์น้อยมีปัญหาการทำผลงานทางวิชาการแตกต่างกับข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรที่มีประสบการณ์มาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย สรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจยังไม่ปรากฏว่าเคยมีผู้ใดได้ทำการวิจัยมาก่อน แต่ผู้วิจัยได้นำเอางานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรระดับต่าง ๆ ในองค์กรของรัฐทั้งของไทยและต่างประเทศ ซึ่งพอจะเป็นแนวทางในการศึกษาและอ้างอิงสำหรับงานวิจัยนี้ได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอยกเอางานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรในองค์กรอื่น มาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

สาคร จันทร์อ่อน (2536) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหาร โรงเรียนที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ตามทัศนะของครูอาจารย์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณลักษณะของผู้บริหาร โรงเรียนที่พึงประสงค์ตามทัศนะของครูอาจารย์

อยู่ในระดับมากถึง 6 ด้าน คือด้านคุณธรรม เป็นลำดับแรก รองลงไปด้านความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านเทคนิคการประชุมตามลำดับ โดยคุณลักษณะด้านคุณธรรมที่สำคัญได้แก่ความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานและมีความยุติธรรมต่อผู้ร่วมงาน

ครุณี ศรีมงคล (2535) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน กลุ่มผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่และหัวหน้าหมวดวิชา และครูผู้สอนเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิกในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิกในประเทศไทยตามแนวความคิดของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่และหัวหน้าหมวดวิชาและครูผู้สอน ด้านวิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการเป็นผู้ประสานงานที่ดี ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิ์ พงษ์เทพนิวัต (2530, หน้า 155 - 118) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ผู้นำท้องถิ่นและข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการประถมศึกษาเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตพื้นที่ชนบทยากจน ภาคเหนือประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 577 คน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้สรุปลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาไว้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลมีลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ชื่อตรงต่อตนเองและหน้าที่
 2. ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกโอกาส
 3. ประสานความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ทำงาน
 4. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
 5. โน้มน้าวและกระตุ้นให้ครูในโรงเรียนทำงานร่วมกันจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- ลักษณะด้านวิชาชีพ จัดลำดับความสำคัญไว้ ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถทางการศึกษา
2. การมีความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรประถมศึกษา
3. การรู้เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน

สุรศักดิ์ ขกถาวร (2530, หน้า 56 - 60) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการคุณสมบัติของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ของครูอาจารย์สังกัดสำนักงานการศึกษาจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยครูอาจารย์ จำนวน 502 คน ได้สรุปผลและจัดลำดับความต้องการคุณสมบัติของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาไว้ดังนี้

คุณสมบัติด้านวิชาการ

1. ความรู้ความเข้าใจหลักสูตรประถมศึกษา
2. ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารโรงเรียน
3. ความรู้ระบบโครงสร้างการบริหารการประถมศึกษา
4. ความรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. ความรู้เกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผล

คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ

1. ความขยันหมั่นเพียรในการกิจที่รับผิดชอบ
2. การเป็นคนมีเหตุผล
3. การเป็นคนเสียสละและจริงใจ
4. การรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน
5. มีความสุขุมเยือกเย็น

คุณสมบัติด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

1. การปฏิบัติงานต่อผู้ร่วมงานด้วยความเที่ยงธรรม
2. การมีศรัทธาต่อหน้าที่การงาน
3. การมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงาน
4. การทำงานอย่างมีหลักเกณฑ์
5. สามารถทำงานเป็นทีมได้

สมิท เสวตวงศ์สกุล (2532, หน้า 88) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาที่ส่งผลต่อการศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชนในจังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 49 คน ครูอาจารย์จำนวน 287 คน และคณะกรรมการสภาตำบล 270 คน รวมทั้งสิ้น 606 คน คุณลักษณะที่ศึกษาจัดไว้ 7 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ด้านความสามารถทางการบริหาร ด้านการพัฒนาชุมชน และด้านส่วนตัวและครอบครัว

ผลการศึกษาจัดลำดับความสำคัญไว้ ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม
2. ด้านความรู้ความสามารถทางการบริหาร
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์
4. ด้านบุคลิกภาพ

5. ด้านการเป็นผู้นำ
6. ด้านการพัฒนาชุมชน
7. ด้านส่วนตัวและครอบครัว

บุปผา เสนาวิน (2535) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนะของหัวหน้าหมวดและครูผู้ฝึกสอนโรงเรียนมัธยมศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณีพบว่าคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากด้านหนึ่ง โดยผู้บริหารจะต้องเป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว มีวาจาสุภาพ ไม่ชอบพูดจาหยาบค้าย มีบุคลิกสง่าผ่าเผย ไม่ห่อหุ้มหลิกหลุกลน

บุญเยี่ยม สาริมาณ (2535, หน้า 1-5) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของทหารอาชีพไว้อย่างน่าสนใจว่าทหารที่รับราชการอยู่ในกองทัพปัจจุบันได้ชื่อว่าเป็นทหารอาชีพ การเป็นทหารอาชีพหมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพของตน และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนกระทำหรือมิได้กระทำ ทหารอาชีพต้องปรับตัวเองให้เข้ากับระเบียบวินัย และแบบธรรมเนียมของทางราชการ อีกทั้งยังต้องปรับตัวเองให้เข้ากับสังคมภายนอกอีกด้วย นอกจากนั้นทหารอาชีพต้องการผู้ที่มีไหวพริบดีเฉลียวฉลาด ประมาณสถานการณ์ได้ถูกต้อง คัดสินใจได้เหมาะสม ได้รับการฝึกอบรมโดยตรงเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในการทำสงคราม ดังนั้นทหารอาชีพจึงน่าจะมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. จิตความสามารถในการรบ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญประการแรกที่ทหารทุกคนต้องมี อันจะนำไปสู่จุดหมายทางยุทธศาสตร์ทหารเป็นส่วนรวม
2. ความสามารถในการบริหาร เพื่อเป็นการรักษาและพัฒนาขวัญของกำลังพล
3. ความจริงใจปราศจากอคติ ต้องไม่บิดเบือนความจริง การแจ้งข้อมูลต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนเพราะจะก่อให้เกิดผลเสียหายต่อส่วนรวม
4. ความกล้าหาญ ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ที่สำคัญของทหาร

ครูณี ศรีมงคล (2535) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่และหัวหน้าหมวดวิชา และครูผู้สอนเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิกในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิกในประเทศไทยตามแนวความคิดของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่และหัวหน้าหมวดวิชาและครูผู้สอน ด้านวิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการเป็นผู้ประสานงานที่ดี ไม่แตกต่างกัน

สาคร จันทร์อ่อน (2536) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ตามทัศนะของครูอาจารย์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนที่พึงประสงค์ตามทัศนะของครูอาจารย์ อยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน คือด้านคุณธรรม เป็นลำดับแรก รองลงไปด้านความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านเทคนิคการประชุมตามลำดับ โดยคุณลักษณะด้านคุณธรรมที่สำคัญได้แก่ความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานและมีความยุติธรรมต่อผู้ร่วมงาน

สุนทร เพราะสุนทร (2539, หน้า 1-3) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "อัตลักษณ์ของอธิบดีกรมตำรวจไทย" พบว่าในการคัดเลือกแต่งตั้งอธิบดีกรมตำรวจนั้น พิจารณาจากความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน แต่ปทัสถานในเรื่องของบุคลิกภาพอันมีรากฐานมาจากอัตลักษณ์กลับถูกมองข้ามไป และผลจากการศึกษาพบว่า อดีตอธิบดีกรมตำรวจไทย 23 ท่าน ในอดีตถูกจัดแบ่งตามประเภทของอัตลักษณ์ ออกเป็น 4 ประเภท ที่แตกต่างกัน คือ อัตลักษณ์แบบปรับตัว อัตลักษณ์แบบขอมตาม อัตลักษณ์แบบเชิงบังคับ อัตลักษณ์แบบถอนตัว

นักศึกษาหลักสูตรบริหารงานตำรวจชั้นสูง รุ่นที่ 17 (2540 หน้า ก) ได้ทำการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้บริหารตำรวจระดับจังหวัด ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะด้านวิชาชีพ พบว่าในการแต่งตั้งผู้บริหารระดับงานตำรวจระดับจังหวัด ควรจะเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับความต้องการมาก และการศึกษาความแตกต่างความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้บริหารงานตำรวจระดับจังหวัดพบว่า การดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลารับราชการ และประสบการณ์ด้านการสอบสวนแตกต่างกัน แต่ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

ทวีชัย วิริยะโกศล และทวีช กาญจนภรณ์ (2542, หน้า ข-ค) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรบริหารงานตำรวจชั้นสูง รุ่นที่ 19 ได้ผลการวิจัยว่า ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีคุณลักษณะเรียงลำดับความสำคัญ มีดังนี้

1. ด้านความประพฤติ
2. ด้านความเป็นผู้นำ
3. ด้านความสามารถ
4. ด้านความรู้

และคุณลักษณะของผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่พึงประสงค์ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารงานตำรวจชั้นสูง ต้องการเรียงลำดับจากสูงสุดลงไป 10 อันดับ คือ ควรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ควรมีความกล้าในการตัดสินใจ ควรให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยทั่วถึง ควรมีคุณธรรมประจำใจ

ควรประพฤติตนอยู่ในกรอบของศีลธรรมอันดีงามทั้งต่อหน้าและลับหลัง ควรมีความซื่อสัตย์สุจริต
ควรประพฤติตนอยู่ในกรอบของศีลธรรมอันดีงามทั้งต่อหน้าและลับหลัง ควรประพฤติตนอยู่ใน
พรหมวิหาร 4 ไม่ควรฝักใฝ่ในอบายมุขทั้งปวง ควรมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เหมาะสมกับสถาน
การณ์ ควรเอาใจใส่ดูแลด้านสวัสดิการของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรบริหาร
งานตำรวจชั้นสูง รุ่นที่ 19 มีทัศนคติต่อคุณลักษณะของผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่
พึงประสงค์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ฟลานาแกน (Fianagan, 1961, pp. 282 – 283 อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ ปลื้มฤดี, 2533, หน้า 61) ได้ศึกษาการบริหารของผู้บังคับบัญชาแต่ละคนย่อมมีเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายที่ต่างกัน จะทำ
การศึกษาได้จากพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาสรุปได้ 3 แบบ คือ

1. หัวหน้างานที่มุ่งงานเป็นสำคัญ
2. หัวหน้างานที่ตระหนักในผลงานและความพอใจของทุกฝ่าย
3. หัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพสูง เนื่องมาจากการบังคับบัญชาที่มีความสามารถ

เอ็คฮาร์ดท์ (Eckhardt, 1978, pp. 562 – 563 อ้างถึงใน ลีลา สุวรรณนิมิตร, 2533, หน้า 71 - 72) ได้ศึกษาเกณฑ์การคัดเลือกครูใหญ่ในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของ
คณะกรรมการศึกษาในรัฐอิลลินอยส์ พบว่า คณะกรรมการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา
และมัธยมศึกษา มีเกณฑ์ในการคัดเลือกครูใหญ่ไม่แตกต่างกัน และมีความต้องการครูใหญ่ที่มี
คุณสมบัติ 10 ประการ คือ

1. การรับรู้ในตำแหน่งหน้าที่
2. มีทักษะในการตัดสินใจ
3. มีอารมณ์มั่นคง
4. มีทักษะในการสื่อสาร
5. มีบุคลิกภาพดี
6. สามารถปรับตัวได้ดี
7. มีคุณธรรม
8. สถิติปัญญาดี
9. สุขภาพดี
10. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

แมกนุสัน (Magnuson, 1971, pp. 78 - 91) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของผู้จัดการ
โรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ โดยจำแนกคุณลักษณะของผู้จัดการโรงเรียน ออกเป็นสองลักษณะ
คือ คุณลักษณะด้านอาชีพ (professional characteristics) และคุณลักษณะส่วนตัว (personal
characteristics) ได้สรุปคุณลักษณะ ทั้งสองคุณลักษณะไว้ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านอาชีพ ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้
 - 1.1 มีความสามารถในการติดต่อและเข้ากับผู้อื่นได้ดี
 - 1.2 มีความรู้ในสาขาวิชาชีพเป็นอย่างดี
 - 1.3 รู้จักมอบหมายงานให้ผู้อื่นทำได้ดี
 - 1.4 ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
 - 1.5 ให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
 - 1.6 เป็นผู้นำที่เข้าใจและใช้เวลาสำหรับผู้ร่วมงาน
 - 1.7 ให้ความสนใจในบุคคลอื่น ๆ
 - 1.8 มีความสามารถในการวางแผนและการจัดระเบียบงาน
 - 1.9 รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลอื่น
 - 1.10 รู้จักใช้ช่องทางแห่งอำนาจหน้าที่
2. คุณลักษณะส่วนตัว
 - 2.1 มีวิจรรย์ญาณและมีความซื่อสัตย์
 - 2.2 มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดี
 - 2.3 มีความรู้กว้างขวาง
 - 2.4 เป็นผู้ที่มีสติไม่ใช้อารมณ์
 - 2.5 มีความจริงใจ
 - 2.6 มีความเป็นมิตร
 - 2.7 มีอารมณ์ขัน
 - 2.8 มีใจกว้างและเปิดเผย
 - 2.9 มีความเสมอต้นเสมอปลาย
 - 2.10 มีความเมตตาปราณีและเอื้ออาทรต่อผู้อื่น

วอลด์ และโดตี (Wald & Doty, 1960, p. 458 อ้างถึงใน ศวัสดี สุคนธรังษี, 2517, หน้า 298 - 299) ได้ศึกษาวิจัยกรณีตัวอย่างของนักบริหารชั้นสูงสุดที่มีชื่อเสียงว่ามีความสามารถเป็นที่นับถือกันทั่วไป เป็นจำนวน 33 นาย ปรากฏว่าบุคคลเหล่านี้มีลักษณะต่าง ๆ 13 ประการ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีชีวิตครอบครัวในวัยเยาว์อย่างผาสุก
2. เป็นผู้ที่ห่วงใยและใช้ชีวิตกับครอบครัวในปัจจุบันอย่างใกล้ชิด
3. มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยโดยทั่วไป
4. ขวนขวายหาความรู้เสมอมาในปัจจุบัน
5. มีส่วนร่วมในกิจการสังคมและองค์การที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางสังคม

6. ถือเอาศาสนาเป็นเครื่องยึดทางศีลธรรมและทางจิตใจ
7. สุขภาพอนามัยดี
8. สนใจบุคคลทั่วไป ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิด และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น โดยอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์
9. มีความฉลาดกว่าบุคคลทั่ว ๆ ไป
10. เอาใจใส่จริงจังต่อการทำงานและเป็นผู้ที่ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ
11. มีพลังความเข้มแข็งทางใจที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
12. เป็นคนตรงไปตรงมา และพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ในแง่เหตุผล ไม่เอาแต่ความรู้สึกของตนในการปฏิบัติต่อผู้อื่น
13. มีความทะเยอทะยาน แต่ความทะเยอทะยานนี้สอดคล้องกับเป้าหมายการบริหารงานของหน่วยงานที่สังกัด

จากผลการวิจัยทั้งในและต่างประเทศสรุปได้ว่า คุณลักษณะที่ดีและส่งผลสำเร็จต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารหรือผู้นำ คือ มีความสามารถด้านการดำเนินงานและการปกครองบังคับบัญชา มีความรู้ดีและมีทักษะทั้งด้านการบริหารงาน ดึงดูดความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ สามารถนำประสบการณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ รับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้กฎหมาย ขอบข่าย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความประพฤติดี มีความสุขุม รอบคอบ ในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความคิดริเริ่ม มีไหวพริบดี มีคุณธรรมจริยธรรม มีความโอบอ้อมอารี รู้จักเสียสละ กล้ารับผิดชอบและกล้าเผชิญปัญหา เข้าร่วมประสานสัมพันธ์ร่วมกิจกรรมกับผู้อื่นได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความรู้ความสามารถพัฒนาคนและพัฒนางาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชุมพล ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม (2533) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 2 พบว่าในปัจจัยกระตุ้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ในปัจจัยจำจุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านนโยบายและการบริหาร

ทวีป กรณียกิจ (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอในเขตภาคตะวันออก พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

อยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นวลจันทร์ กิจสุขจิต (2533) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา กระทรวงมหาดไทย พบว่ามีความพึงพอใจในด้านปัจจัยกระตุ้น คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีความพึงพอใจในด้านปัจจัยค้ำจุน คือ สัมพันธภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนนโยบายและการบริหาร วิธีการบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นฤมล มีชัย (2535) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ส่วนด้านความสำเร็จในงาน การควบคุมบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพโสดกับสมรส ตำแหน่ง และประสบการณ์ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเมื่อแยกตามวุฒิการศึกษาแล้ว พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ฤดี วงศ์สังข์ (2536) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของครูสายสนับสนุน การสอนโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยครูสายสนับสนุน การสอน พบว่า มีความพึงพอใจในส่วนเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามประสบการณ์ พบว่า ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมาน้อย มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งด้านปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน

โอภาส ขศปิติเสถียร (2536) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน - พลตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจภูธร 2 พบว่า ด้านปัจจัยกระตุ้น โดยเฉลี่ยส่วนรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สมชาติ สุดสาคร (2536) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในส่วนปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ ขนาดของโรงเรียน และอายุราชการแล้วพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กุสุมา ลมเชย (2537) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 11 พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับปานกลาง

สุพจน์ วีระพงษ์สุชาติ (2537) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือด้านความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะของงาน

วิบูลย์ อุภาลี (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้านของแต่ละปัจจัย พบว่า ในปัจจัยกระตุ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สองด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการยอมรับนับถือ นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน และด้านความเจริญก้าวหน้าตามลำดับ ส่วนในปัจจัยค้ำจุนพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านสภาพการทำงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารงานเรียงตามลำดับ

เชียวชาญ จันทร์ฉาย (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัยของหัวหน้างานธนาคารกสิกรไทยในภาคตะวันออก พบว่าในปัจจัยกระตุ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ในปัจจัยค้ำจุน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าและค่าตอบแทน

คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1979) วิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับของอาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อาสการ์ (Askar, 1981) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประเทศอุเวต พบว่า ครูมีความรู้สึกว่าผลตอบแทนทางการเงินไม่เพียงพอไม่เป็นธรรม สภาพโรงเรียนไม่ชักนำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอาชีพครู โอกาสศึกษาต่อมีน้อย สังคมมองงานสอนของครูต่ำและความร่วมมือระหว่างชุมชนกับโรงเรียนมีน้อย

อัลมาฮบูบ (Almalhboob, 1987) ได้วิจัยความพึงพอใจของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่าอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และกลุ่มศาสตราจารย์มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ค่าจ้าง การบริหาร การนิเทศ มากที่สุด

เวเลซ (Velez, 1972, p. 997) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยก้ำจุนของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในโคลัมเบีย ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจต่อปัจจัยก้ำจุน ซึ่งได้แก่เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อหนุนนโยบายการบริหาร ส่วนปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญน้อยที่สุดได้แก่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีของผู้ที่ปฏิบัติงานที่มี เพศ ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ยังไม่มีการศึกษาในส่วนของคุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสายงานบังคับบัญชา ผู้วิจัยจึงคิดที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยศึกษาและเปรียบเทียบจำแนกตามชั้นยศและประสบการณ์