


แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5
กองบัญชาการตำรวจนครบาล

อุเทน รวมสุข

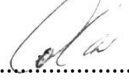
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ อุเทน รวมสุข ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

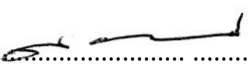
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.อนุรัตน์ อนันตนานทร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป)


..... กรรมการ
(ดร.อนุรัตน์ อนันตนานทร)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 24 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร. อนุรัตน์ อนันทนาธร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาและมุมมองที่เป็นประโยชน์อย่างสูงในงานวิจัย และแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จิระ ประทีป ประธานกรรมการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ) รองศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โพธิสว่าง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ กรรมการ ที่กรุณาให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือการวิจัยให้มีคุณภาพและทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากขึ้น

อุเทน รวมสุข

58920183: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง; ร.ม. (การจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง)

คำสำคัญ: แรงจูงใจ/ การปฏิบัติงาน/ ตำรวจนครบาล/ ตำรวจจราจร

อุเทน รามสุข: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล (THE MOTIVATION FOR THE OPERATION OF THE TRAFFIC POLICE OFFICERS UNDER THE METROPOLITAN POLICE DIVISION 5 METROPOLITAN POLICE BUREAU) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: อนุรักษ์ อนันทนาธร, D.P.A., 96 หน้า, ปี พ.ศ. 2563.

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลจำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ สถิติ t-Test, One-way ANOVA และ Pearson Correlation

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ถึง 15,000 บาท มีระดับชั้นยศประทวนและ มีอายุราชการ 10-15 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจูง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และอายุราชการแตกต่างกันมี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

58920183: MAJOR: RESOURCE MANAGEMENT FOR SECURITY; M.POL.SC.

(RESOURCE MANAGEMENT FOR SECURITY)

KEYWORDS: MOTIVATION/ METROPOLITAN POLICE/ POLICE OPERATION

UTEN RAUMSOOK: THE MOTIVATION FOR THE OPERATION OF THE TRAFFIC POLICE OFFICERS UNDER THE METROPOLITAN POLICE DIVISION 5 METROPOLITAN POLICE BUREAU. ADVISORY COMMITTEE: ANURAT ANANTANATHORN, D.P.A., 96 P. 2020.

The research on "The motivation for the operation of the traffic police officers under the Metropolitan Police Division 5 Metropolitan Police Bureau" is quantitative research. To study the effect of personal factors on motivation and performance. To study the relationship between Motivation in work performance and employee motivation. Research samples include: Traffic policemen in the Metropolitan Police Division 5, Police Headquarters, 255 people. The tools used in this research were questionnaires. The collected data was analyzed using the software program. Statistics used Descriptive statistics were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Hypothesis testing was performed using t-test, One-way ANOVA, and Pearson Correlation.

The research found that the majority of respondents were between 41-50 years of age, with a bachelor's degree, earning less than 15,000 baht a month. The sample consisted of 10- to 15-year-olds. The sample consisted of opinions on supporting factors in overall level. The motivation of the sample was at a moderate level. The results of the hypothesis test showed that Traffic policemen with different levels of education, rank, and age were significantly different in job motivation at the 0.05 level. Motivation and supporting factors correlated with motivation in practice. The work of traffic police officers was statistically significant at the 0.05 level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	8
ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	48
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	57
ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	58
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	67
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน..... 26
2-2	เปรียบเทียบทฤษฎี x และทฤษฎี Y..... 28
2-3	การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเกรเกอร์, มาสโลว์, แอลเดอร์เฟอร์, เซอร์สเบอร์ก และแมกคิลแลนค์..... 31
2-4	ข้อมูลอัตราค่าจ้างของพนักงานเทศบาล..... 45
3-1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 50
3-2	การแบ่งกลุ่มตัวอย่าง..... 50
4-1	จำนวนและคำร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 57
4-2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน..... 58
4-3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบาย และการบริหารงาน..... 59
4-4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา..... 60
4-5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน..... 61
4-6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนด้าน คำตอบแทนและสวัสดิการ..... 62
4-7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ..... 62
4-8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จ ของงาน..... 63
4-9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ..... 64
4-10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน..... 65
4-11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติ..... 66
4-12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงาน..... 66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-13 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	67
4-14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	68
4-15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษาต่อระดับการรับรู้ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	68
4-16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	69
4-17 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นยศของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	70
4-18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	70
4-19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามอายุราชการต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	71
4-20 สัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร.....	72
4-21 สัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร.....	73

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 โครงสร้างการทำงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล.....	2
2-1 ความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์.....	17
2-2 ลำดับความต้องการ ของแอลเดอร์เฟอร์.....	20
2-3 ความสัมพันธ์ของความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการ ความผูกพัน ของทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลีแลนด์.....	24
2-4 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์.....	30
2-5 เปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	31
2-6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	48

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กำลังประสบปัญหาด้านจราจรติดขัดและมีแนวโน้มจะรุนแรงมากขึ้น ทั้งนี้เป็นผลอันเนื่องมาจาก อัตราการเพิ่มของประชากรเมือง การพัฒนาที่ดิน การพัฒนาเมือง การเพิ่มของยานพาหนะ การขาดประสิทธิภาพของโครงการก่อสร้างถนนและสะพาน การใช้ผิวจราจรที่ไม่มีประสิทธิภาพ การบริการระบบขนส่งสาธารณะยังขาดประสิทธิภาพและไม่เพียงพอ และตลอดจนการบังคับใช้กฎหมาย ส่งผลกระทบต่อการเดินทางและการเป็นอยู่ของประชาชน

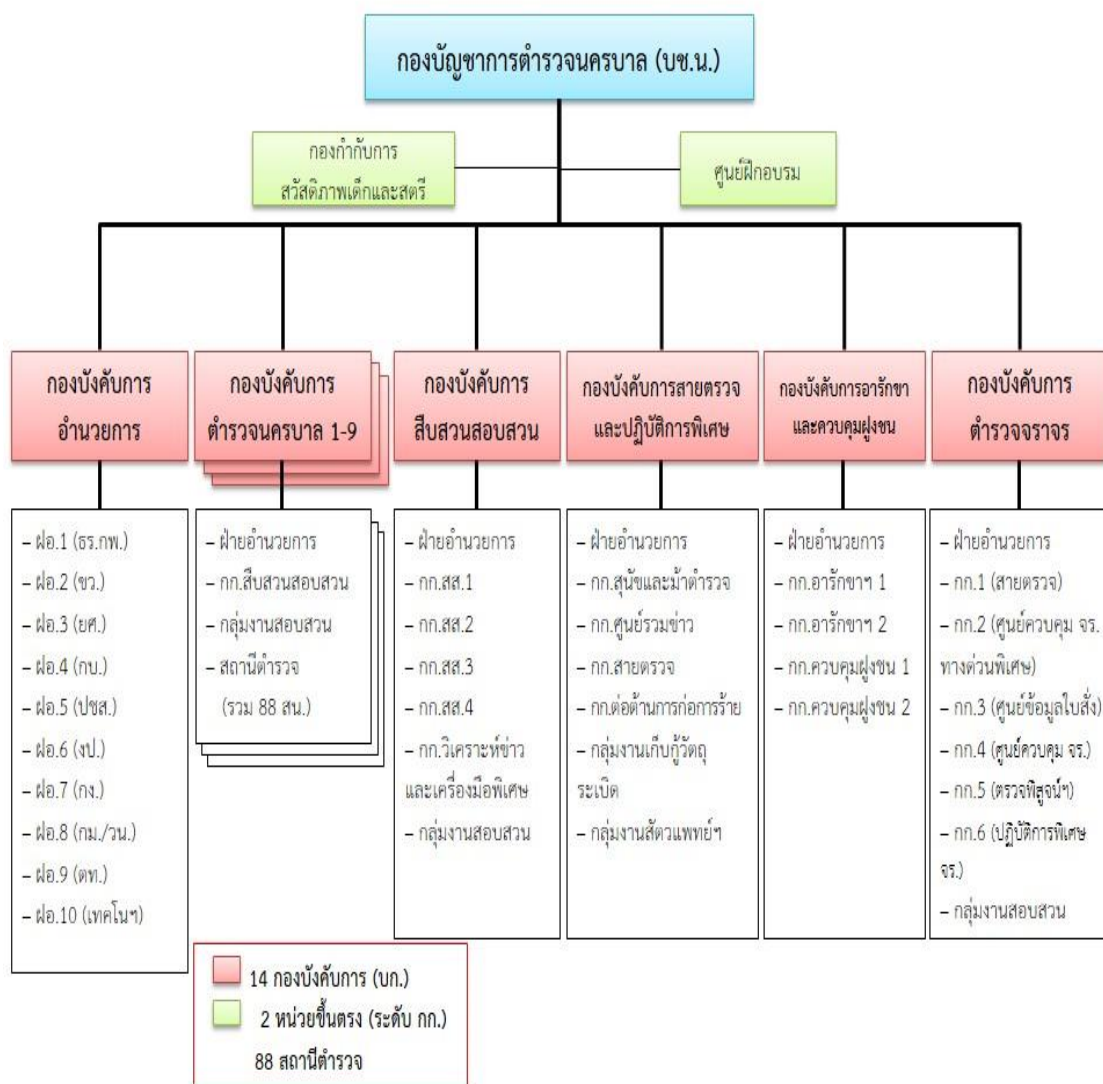
การบังคับใช้กฎหมายประการหนึ่งต้องมีผู้ซึ่งทำหน้าที่เปรียบเสมือนผู้ดูแลทุกคนในสังคมให้อยู่ในแนวทางทางเดียวกัน โดยทำหน้าที่แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ปรายปรามผู้กระทำผิด ถ้ายทอด เผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายในสังคมเพื่อให้เข้าใจในกฎหมายและตระหนักถึงโทษที่จะได้รับเมื่อกระทำความผิดต่อกฎหมาย รวมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในสังคมนั้น ๆ ซึ่งคือ “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “ตำรวจ”

ตำรวจจึงถือว่าเป็นบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องอดทนในการทำงานและการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในตำรวจมากขึ้น และให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือองค์กรตำรวจ จนสามารถทำให้สังคมทุกระดับมีความสุข มีความปลอดภัยและเมื่อมีสังคมมั่นคง ประเทศชาติก็就会有ความมั่นคงต่อไป แต่ปัญหาอุปสรรคต่อการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวยังมีอยู่ เช่น ปัญหาในเรื่องความก้าวหน้าสภาพการทำงาน ปัญหาในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ ของข้าราชการตำรวจ เป็นต้น จึงทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนโยบายในการพัฒนาข้าราชการตำรวจให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความความเต็มใจเต็มความสามารถ และมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ บุคคลในองค์กรต่าง ๆ ต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความเต็มใจ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพราะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตร.) มีหน่วยงานในสังกัดที่ทำหน้าที่ในส่วนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) และกองบัญชาการ

ตำรวจภูธรภาค 1-9 และศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศขต.)

สำหรับกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีโครงสร้างการทำงาน ดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 โครงสร้างการทำงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล

จากโครงสร้างการทำงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีหน่วยงานสำคัญที่รับผิดชอบเกี่ยวกับปัญหาจราจร ในกรุงเทพมหานคร โดย พล.ต.ต. ทรงพล วัฒนะชัย รองโฆษกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กล่าวถึงการแก้ไขการจราจรกรุงเทพและปริมณฑลซึ่งเป็นปัญหาที่ร้ายแรงที่สุดให้มีความสำคัญ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการระดมกำลังตำรวจจราจรทั้งส่วนกลางและท้องที่ 100% เพื่อลงพื้นที่แก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน กองบัญชาการตำรวจนคร

บาลจึงได้กำหนดแผนพัฒนาและแก้ไขระบบปัญหาและระบบการจราจร ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครซึ่งมีวิสัยทัศน์ คือ “ตำรวจนครบาลมุ่งพัฒนาและแก้ไขปัญหารถจราจรใน กรุงเทพมหานครอย่างมืออาชีพ” และได้กำหนดพันธกิจในการดำเนินการขึ้นหลายประการเพื่อ เป้าหมายในการพัฒนาและแก้ไขปัญหารถจราจรให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพ พล.ต.ต สมพงษ์ เย็นท้วม ผู้บังคับการ 5 และคณะ เห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหารถจราจรอย่างเร่งด่วน โดย การนำแผนพัฒนาและการแก้ไขปัญหาระบบการจราจรของกองบัญชาการนครบาล โดยทำการลง พื้นที่ตรวจสอบร่วมกับสถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ในวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2559 บริเวณคลองเตย ถนน พระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เพื่อแก้ไข ปัญหาจราจรติดขัดขวางบริเวณ โดยรอบส่งผลกระทบต่อสภาพการจราจร นอกจากนี้แล้ว กองบังคับ การตำรวจนครบาล 5 มีถนน 3 เส้นทางสายหลักที่มีประชาชนสัญจรเดินทางเข้า - ออก พื้นที่ บริเวณกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมากอาทิ ถนน พระราม 3 ถนนพระราม 4 และถนน สุขุมวิท มักจะพบว่ามีรถจราจรที่ติดขัดเนื่องจากพื้นที่ชั้นในต้องรับผลกระทบต่อเนื่องจากพื้นที่อื่น ๆ โดยรอบ ประกอบกับมีห้างสรรพสินค้า ตลาด โรงเรียน สถานีรถไฟฟ้าหลายแห่งด้วยกัน โดยเฉพาะจุดบริเวณตลาดคลองเตย มีข้อบังคับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเรื่อง การห้ามจอดรถบน พื้นที่ผิวถนนมีการสัญจรของประชาชน แต่ก็มักมีผู้ฝ่าฝืน นำรถบรรทุกหรือรถใช้บริการสาธารณะ มาจอดรับ-ส่งสินค้ากีดขวางเส้นทางจราจรตลอดเวลา ได้มีการกำชับทางปฏิบัติกับสถานีในพื้นที่ที่ สังกัดกองกำกับการนครบาล 5 ซึ่งประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน สถานีตำรวจ นครบาลทองหล่อ สถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งมหาเมฆ สถานีตำรวจ นครบาลบางนา สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พาง สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง สถานีตำรวจ นครบาลลุมพินี และสถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร ให้มีการควบคุมบังคับใช้กฎหมายอย่าง เต็มขนาดกับผู้กระทำผิดด้านการจราจร เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการแก้ไขปัญหารถจราจรโดย ระเบียบเร่งด่วนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล บก.น.5 จึงมีนโยบายในการแก้ปัญหารถจราจร โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดใน บก.น.5 ทั้งหมด 9 แห่ง ปฏิบัติหน้าที่ตามวิสัยทัศน์ คือ ตำรวจนครบาลมุ่งพัฒนาและแก้ไขปัญหารถจราจรในกรุงเทพมหานครอย่างมืออาชีพ ทำให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทั้ง 9 แห่งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบสูง ใช้สมาธิในการทำงาน ทำงาน อยู่บนถนนเป็นเวลานาน ๆ อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษทั้งจากไอเสียจากท่อรถยนต์ และเสียงจาก เครื่องยนต์ เสียงต่อการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน ความไม่พึงพอใจต่อการจับกุมประชาชนผู้กระทำ ผิด การทำงานมีความถี่สูง มีความเครียดต่อหน้าที่ซ้ำซ้อนจากการไปช่วยราชการสายงานอื่น นอกจากนี้ เครื่องแต่งกายถือเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งเพิ่มระดับความเครียดจากการทำงาน โดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีรูปร่างอ้วน หรือยืนปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาบ่ายเป็นเวลานาน ทำให้เกิด

ความร้อนและเมื่อยล้า ถ้าปฏิบัติหน้าที่เป็นเวลานานทำให้เกิดความเครียดสะสม เกิดปัญหาด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจได้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสังกัดกองกำกับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อนำข้อมูลไปพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อกองกำกับการตำรวจนครบาล 5 และสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับชั้นยศ อายุราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้
 1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน
 2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 3. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
 4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. ขอบเขตด้านประชากร
การวิจัยครั้งนี้ศึกษาประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวนทั้งสิ้น 420 คน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาในกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1 ทำให้ทราบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

2 ทำให้ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

3 ได้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

สมมติฐานการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

5. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีอายุราชการต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

6. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจ หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีต่อปัจจัยที่เป็นส่วนกระตุ้นให้บุคคลเต็มใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง ถ้ามีอยู่ก็จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำในที่นี้หมายถึง ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อย เช่น นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลทำงานได้เสร็จสิ้นและบรรลุวัตถุประสงค์ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและเชื่อมั่นในตนเอง และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป ในที่นี้หมายถึง การที่บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดระยะเวลา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานได้ เกิดความพอใจในความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้เข้ารับการฝึกอบรม

การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับความเชื่อถือไว้วางใจและการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม ในที่นี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลได้รับการยอมรับ ยกย่องชมเชย และให้ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในที่นี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะ เพื่อให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ได้รับความก้าวหน้า โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน มีความยุติธรรม

ลักษณะของงาน หมายถึง ตัวงานหรือภาระงานที่ปฏิบัติงาน เป็นงานที่ทำทายความสามารถ และกระตุ้นให้การเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำว่า ควรมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ในที่นี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลได้ปฏิบัติงานตรงกับความถนัด ทำทายความรู้ความสามารถ ต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนง่ายต่อการนำไปปฏิบัติรวมทั้งสายการบังคับบัญชาที่จัดไว้มีความถูกต้องและเหมาะสม

นอกจากนี้รวมถึงผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีความชัดเจนของการสั่งการและมอบหมายงาน

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความเอาใจใส่ดูแลจากผู้บังคับบัญชารวมถึงมิตรภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ในที่นี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลได้รับความสนใจ ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และยอมรับฟังความคิดเห็น

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ในที่นี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีความสนิทสนมกัน สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี และได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ทำให้งานสำเร็จลุล่วง

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในการดำรงชีพและเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ ในที่นี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสม สามารถเบิกจ่ายได้รวดเร็ว มีการปรับเพิ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐาน นำเสนอหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

เสนาะ ตีเขาว์ (2545, หน้า 208) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจในความหมายหนึ่งคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเทนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าเป็นงานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องการทำงานในองค์การ แต่ในอีกความหมายหนึ่งการจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น ดังนั้นการจูงใจจึงประกอบด้วย ความต้องการ (Need) พลัง (Force) ความพยายาม (Effort) และเป้าหมาย (Goal)

สมใจ ลักษณะ (2546, หน้า 63) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) คือ แรงที่กระตุ้นผลักดัน ชี้นำให้บุคคลทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือตลอดเวลาไม่ทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง สิ่งเร้าที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดแรงจูงใจจะ เรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motivator) เช่น เงิน เกียรติยศ เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2547, หน้า 18) กล่าวถึง แรงจูงใจว่าเป็นความต้องการของพนักงานเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน การ

เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิ การลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจในทางลบ

วันชัย มีชาติ (2548, หน้า 70) ให้ความหมายแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะของความเต็มใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2550, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์หรือความต้องการของบุคคลนั้น ๆ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, หน้า 111) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า

Domjan (2003, p. 23) การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

Schermerhorn and Osborn (2005, p. 18) ได้อธิบายความหมายของ การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

Robbins (2008, p. 54) ได้อธิบายถึงแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

กล่าวโดยสรุป จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า การจูงใจ หมายถึง สภาวะที่ความต้องการได้รับการกระตุ้นและต้องการการตอบสนองอย่างมีเป้าหมาย เป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดง

พฤติกรรมเนื่องจากคนเรามีความต้องการ การที่เรามีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งแสดงว่าเราขาดสิ่งนั้น ๆ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เราแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งนั้นมา เมื่อได้สนองความต้องการแล้วเราจะหยุดพฤติกรรมนั้น แต่เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด จึงมีการแสดงพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา

2. ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลตามปกติ บุคคลมีความสามารถหรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน ดังความสำคัญของแรงจูงใจ ดังนี้

สุรสิทธิ์ ศรีวิรัตน์ (2550, หน้า 38) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญ และมีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานทุกแห่ง ถ้าผู้บริหารสามารถชักจูงบุคคลในหน่วยงานได้ตรงกับเรื่องที่เขาต้องการแล้วก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ส่งผลให้เขาเต็มใจที่จะใช้ความสามารถเต็มที่ในการให้ความร่วมมือทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552, หน้า 156-157) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำคือพนักงานเหล่านั้นมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งอกตั้งใจในการทำงาน ทุ่มเท และใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์กร ตลอดจนคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนานด้วยแต่ถ้าคนขาดแรงจูงใจในการทำงาน คนคนนั้นก็จะมีเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความใส่ใจในการทำงาน สักแต่ทำงานออกมา ให้เสร็จพิน ๆ ตัวไป ผลงานที่ออกมาจึงมักมีคุณภาพต่ำหรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่องค์กร แรงจูงใจจะเป็น Will do factor คือ ปัจจัยที่แสดง ความเต็มใจ ความตั้งใจที่จะทำแต่อย่างไรก็ตามผลการปฏิบัติงานยังคงขึ้นอยู่กับความสามารถ คือ พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานนั้น ๆ ความสามารถจะเป็น Can do factor คือ ปัจจัยที่พื้นฐานที่จะทำให้คนคนนั้นทำงานนั้น ๆ ได้ และอีกปัจจัยคือ โอกาสหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น คนคนนั้นมีโอกาสได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือมีโอกาสให้แสดงออก เขาก็จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดขึ้นได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

สุธรรม รัตนโชติ (2552, หน้า 383-385) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจไว้ 3 ประการ คือ

1. ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะด้านการบริหารงานบุคคลากร คือ ช่วยให้องค์กรได้คนดี มีความสามารถมาร่วมงาน และสามารถรักษานุคลากรที่ทำงานดีให้อยู่กับองค์กรต่อไป

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน ช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

3. ความสำคัญต่อบุคลากร คือ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร และเป็นธรรมชาติกับทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจไม่เบื่อหน่ายงาน และทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

การสร้างแรงจูงใจมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์การ
2. ช่วยเสริมสร้างขวัญและทำทีที่ดีในการทำงานแก่ผู้ที่ทำงาน
3. ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์การมีความภักดีต่อองค์การ
4. ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคคลในองค์การ
5. ช่วยให้การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น
6. ช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือ ศรัทธาในองค์การที่ทำงานอยู่ เกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
7. ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่ผู้ทำงาน เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
8. ช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

การจูงใจเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงาน องค์การที่มีการลงทุนเท่ากันไม่ว่าจะเป็นเงิน เครื่องมือ เครื่องจักรหรือเทคโนโลยี แต่ผลลัพธ์ออกมาไม่เท่ากันก็เพราะทรัพยากรบุคคล ซึ่งรวมทั้งบุคลากรระดับบริหารและระดับปฏิบัติการตลอดจนเจ้าของกิจการ การสร้างแรงจูงใจนี้จึงเป็นเครื่องมือให้แก่ทั้งเจ้าของกิจการและนักบริหารทุกระดับ เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับการศึกษาถึงขนาดและชนิดขององค์การด้วย แรงจูงใจของทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจของทฤษฎีต่าง ๆ จะมุ่งไปสู่ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ถูกจูงใจด้วยกันแทบทั้งนั้น ไม่ว่าจะใช้กับคนหรือสัตว์ก็ตามเพื่อต้องการให้เกิดการกระทำหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเกิดความพึงพอใจ โดยเอาสิ่งเร้าใจ (Incentive) ที่พึงพอใจมาเร้าหรือมากระตุ้นให้เกิดแรงขับ (Drive) เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goal) ตามที่กำหนดไว้

2. แรงจูงใจเป็นการเพิ่มพูนผลงานและผลผลิตขององค์การ หมายถึง ที่ได้ก็ตามถ้าใช้หลักการและเทคนิคการจูงใจเข้าช่วยในการบริหารงาน ที่นั่นก็จะเห็นได้ชัดว่ามีการเปลี่ยนแปลงทางผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผลผลิตขององค์การที่ดีขึ้น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะหลักการและเทคนิคการสร้างแรงจูงใจจะมีไว้เพื่อให้พนักงานหรือผู้ถูกจูงใจขยันทำงานยิ่งขึ้น

3. แรงจูงใจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก่อนจะมีการจูงใจหัวหน้าหรือผู้ให้การจูงใจต้องทราบเสียก่อนว่า งานหรือผลงานของพนักงานที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้ผลเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ หากงานบกพร่องหรือไม่ดีหัวหน้าควรจะใช้เทคนิคอะไร หรือถ้างานดีไม่มีบกพร่องควรจะใช้เทคนิคอะไร ซึ่งเทคนิคที่ใช้ย่อมแตกต่างกันไม่เหมือนกันทั้งตัวเทคนิคเองและวิธีการใช้เทคนิค นั่นคือก่อนการใช้เทคนิคหัวหน้าต้องทราบเรื่องการประเมินผลเสียก่อน การติดตามผลการประเมินล่วงหน้าก่อนการจูงใจนี้ จะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพของการประเมินผลด้วยเพราะถ้าการประเมินผลงานมีการผิดพลาดหรือไม่เที่ยงธรรม การจูงใจย่อมจะผิดพลาดและขาดประสิทธิภาพตามไปด้วย

4. แรงจูงใจเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา หมายถึง ปัญหาในองค์การมีมากมายหลายชนิดทั้งปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ปัญหาเกี่ยวกับงานและปัญหาอื่น ๆ ทั้งภายนอกและภายในไม่ว่าปัญหาใดก็ตาม ทรัพยากรบุคคลเท่านั้นจะมีประสิทธิภาพสูงสุดในการแก้ปัญหา การให้เกียรติลูกน้องที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ ให้มีโอกาสร่วมมือร่วมคิดในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากจะทำให้การแก้ปัญหานั้น ๆ บรรลุผลสำเร็จได้โดยง่ายแล้ว ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของลูกน้องก็จะมีมากขึ้นอีกด้วย การให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น เป็นการสร้างแรงจูงใจแบบหนึ่ง คือ “การยอมรับ” (Recognition) ด้วยเหตุนี้การสร้างแรงจูงใจจึงช่วยในเรื่องการแก้ปัญหาของหน่วยงานได้

5. แรงจูงใจสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของบุคลากรได้ เมื่อเขาได้รับความเอาใจใส่และกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา พวกเขาจะมีกำลังใจและความต้องการที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามความต้องการขององค์การ

6. แรงจูงใจเป็นการเพิ่มจำนวนสมาชิกขององค์การ โดยที่ไม่ต้องมีการจ้างงานเพิ่ม หมายถึงเมื่อสมาชิกขององค์การมีแรงจูงใจในการทำงาน พวกเขาจะมีความสุขกับการทำงาน มีความพอใจและยินดีทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และทำให้องค์การได้ผลงานมากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจมีความสำคัญ 3 ประการ คือมีความสำคัญต่อองค์การ ช่วยให้องค์การได้คนดี มีความสามารถมาร่วมงาน มีความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสำคัญต่อบุคลากร คือ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

3. ประเภทของการจูงใจ (Types of motivation)

มีนักวิชาการหลายท่านทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ได้แบ่งประเภทของการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) และการจูงใจภายนอก (Extrinsic

motivation) อีกทั้งยังได้อธิบายความหมายและคุณลักษณะของการจูงใจทั้ง 2 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

ประยงค์ มีใจเชื้อ (2545, หน้า 18) อธิบายความหมายของการจูงใจภายในไว้ดังนี้ว่าเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรม เพื่อที่จะทำให้ตนเองมีความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ และตนเองเป็นผู้ลิขิตชีวิตของตนเอง เมื่อไรที่สามารถทำงานจนประสบผลสำเร็จได้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2547, หน้า 57) อธิบายความหมายของการจูงใจภายใน คือ ความพึงพอใจจากผลงานของตนเอง คุณลักษณะของการจูงใจภายในดังกล่าว เช่น เมื่อทำงานเสร็จสิ้นแล้วรู้สึกภูมิใจในผลงาน หรือรู้สึกถึงความประสบผลสำเร็จของตนเอง

วิเชียร วิทยอุดม (2547, หน้า 20) อธิบายความหมายการจูงใจภายใน หมายถึง เป็นการจูงใจที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างงานกับปฏิบัติงาน โดยบุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดขึ้นมาเองคุณลักษณะของการจูงใจภายในดังกล่าว คือการเกิดแรงจูงใจเพราะเห็นคุณค่าและความสำคัญของงาน การต้องการความสำเร็จในงาน การอยากทำงานเพราะอยากท้าทายความสามารถของตนเอง หรือกิจกรรมนอกเหนือจากงาน เช่น การร่วมกิจกรรมด้านกีฬา หรือทำงานอดิเรกของแต่ละคน ล้วนเกิดขึ้นจากการจูงใจภายในทั้งสิ้น

สมยศ นาวิการ (2547, หน้า 24) กล่าวถึงการจูงใจภายใน คือ ความต้องการและความปรารถนาที่มีอยู่ภายในบุคคลจะสร้างแรงจูงใจภายในของเขาขึ้นมา พลังเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการกำหนดความคิดของเขาที่นำไปสู่การเกิดขึ้นของพฤติกรรมของเขาภายในสถานการณ์บางอย่าง โดยที่คุณลักษณะของการจูงใจภายในดังกล่าว เช่น ความต้องการเฉพาะของบุคคลเป็นความต้องการพิเศษความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความภาคภูมิใจในตนเอง การตระหนักในความสามารถของตนเอง

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552, หน้า 60) กล่าวว่าไว้ว่าการจูงใจภายในเป็นสิ่งจูงใจที่เกิดมาจากความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล และสิ่งดังกล่าวเกิดมาจากผลโดยตรงของพฤติกรรมในแต่ละคน คุณลักษณะของการจูงใจภายในที่สำคัญคือ เป็นสิ่งที่มีคุณค่าและสามารถจูงใจได้มากกว่าสิ่งจูงใจภายนอก

Daft (2008, p. 25) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจจากภายใน เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งเกิดขึ้นมาเองจากความต้องการทางกาย แรงจูงใจแบบนี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลซึ่งอาจจะเรียกอีกอย่างว่าแรงจูงใจส่วนบุคคล

จากคำจำกัดความเกี่ยวกับการจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปคุณลักษณะของการจูงใจภายในว่า เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ดี เป็นการทำความด้วยความเต็มใจ ซึ่งเกิดจากความรูสึกภายในและอารมณ์ที่ต้องการจะกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังเช่น ต้องการความสำเร็จในงาน ต้องการความท้าทาย ต้องการความก้าวหน้า ได้รับความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานนั้นสำเร็จ และการได้รับความยอมรับนับถือ

3.2 การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation)

ประยงค์ มีใจชื้อ (2545, หน้า 19) อธิบายความหมายของการจูงใจภายนอกว่า เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งจูงใจภายนอกตัวบุคคล

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2547, หน้า 58) กล่าวว่า การจูงใจภายนอกเกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวคอยกระตุ้น รวมทั้งการถูกหล่อหลอมจากวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ และค่านิยมของสังคม คุณลักษณะของการจูงใจภายนอกดังกล่าว คืออำนาจ เกียรติยศ การยกย่องนับถือ การแข่งขัน สภาพและบรรยากาศของการทำงาน

วิเชียร วิทย์อุดม (2547, หน้า 21) อธิบายความหมายการจูงใจภายนอก หมายถึง เป็นการจูงใจที่เกิดจากปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งปกติมีบุคคลอื่นเป็นผู้กำหนดมากกว่า การจูงใจที่บุคคลนั้นกำหนดเอง คุณลักษณะดังกล่าวของการจูงใจภายนอก คือการกำหนดเงินค่าตอบแทนการให้ผลประโยชน์ต่าง ๆ นโยบายของบริษัท

สมยศ นาวิการ (2547, หน้า 25) กล่าวถึงการจูงใจภายนอก คือ การจูงใจภายนอกถูกสร้างขึ้นมาจากพื้นฐานของการจูงใจภายใน การจูงใจภายนอกกรวมเอาพลังต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในบุคคล และปัจจัยต่าง ๆ ที่ควบคุมโดยผู้บริหารเข้าไว้ด้วยกัน คุณลักษณะดังกล่าวของการจูงใจภายนอก คือสภาพแวดล้อมของงาน เงินเดือน สวัสดิการ และนโยบายของบริษัท การยกย่อง ความก้าวหน้าและความรับผิดชอบ

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552, หน้า 61) อธิบายความหมายของการจูงใจภายนอก คือ ความพึงพอใจจากการที่ผู้อื่นเป็นผู้ให้รางวัล คุณลักษณะดังที่กล่าวของการจูงใจภายนอก เช่น ผลตอบแทนจากการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง โบนัส ค่าชม

Daft (2008, p. 26) กล่าวว่า แรงจูงใจจากภายนอกซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นสิ่งคอยกระตุ้นรวมทั้งยังถูกหล่อหลอมจากวัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อ และค่านิยมของสังคม

จากคำจำกัดความเกี่ยวกับการจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ที่ยกมากล่าวข้างต้นผู้วิจัยขอสรุปคุณลักษณะการจูงใจภายนอก คือ เป็นปัจจัยภายนอกร่างกาย ที่เกิดจากการ

ได้รับแรงกระตุ้นให้มองเห็นจุดหมายปลายทางหรือสิ่งที่จะได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการ เช่นตำแหน่ง สิ่งของล่อใจ รางวัล ค่าจ้าง ผลตอบแทนจากการทำงาน ความปลอดภัย ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความรัก และการได้รับการยกย่องนับถือ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแรงจูงใจ ดังนี้ (นิตยา เพ็ญศิริรักษา, 2546, หน้า 28-35)

4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

อับราฮัม มาสโลว์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา มาสโลว์ ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานรากฐานสามข้อ คือ

- บุคคลคือ สิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาเข้าได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ

- ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

- บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือ คนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม

Maslow (1970) แบ่งระดับความต้องการของบุคคลเป็น 5 ชั้น จัดแบ่งจากระดับต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบบโดยมาสโลว์ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ในทำนองเดียวกันเวลาพักจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานด้วยที่เปิดโอกาสให้บุคคลตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้ บริษัทมากขึ้นทุกทีกำลังมีโครงการออกกำลังกายนี้จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดีด้วยการตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขา บุคคลที่หิวจนเกินไปหรือเจ็บป่วยจนเกินไปยากที่จะมีส่วนช่วยต่อบริษัทของพวกเขาได้อย่างเต็มที่

โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

ความต้องการความปลอดภัยความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นภายหลัง จากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้ หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรม และสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs)

ความต้องการทางสังคมคือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือ โบว์ลิ่งของบริษัทจะให้โอกาสของการตอบสนองความต้องการทางสังคมด้วย การเป็นสมาชิกสโมสรของบริษัทจะให้โอกาสที่ดีแก่ผู้บริหารเพื่อ “การสร้างเครือข่าย” กับผู้บริหารคนอื่น ในขณะที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ด้วย

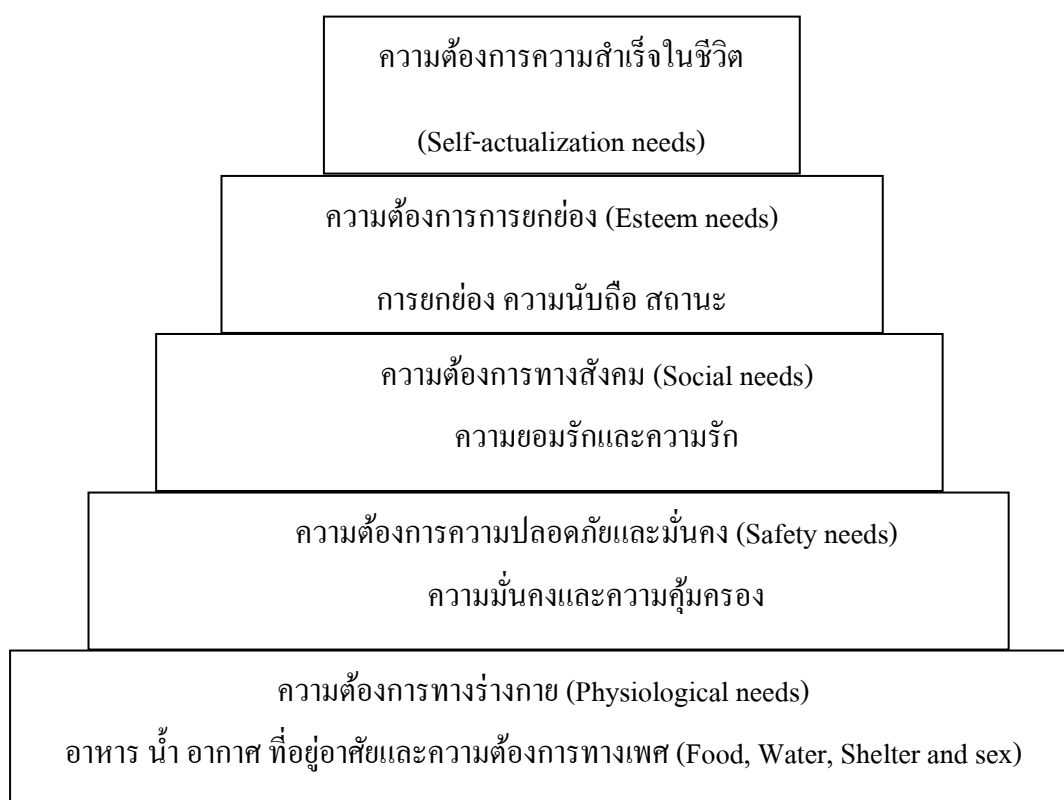
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs)

ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงคือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิฐงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จที่ดีเด่น การพิมพ์เรื่องราวภายในจดหมายข่าวของบริษัท เพื่อที่จะพรรณนาความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริการ การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การให้รางวัลเป็นนาฬิกาและเพชรแก่การบริการที่ดีและรางวัลราคาสูง เช่น ที-เชิ้ต และเหยือกเบียร์จะมีประโยชน์ต่อการยกย่องด้วย

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-actualization needs)

ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความ

รับผิดชอบ บริษัทได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ทำนายแก่พวกเขา ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ทำนายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่



ภาพที่ 2-1 ความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ลักษณะสำคัญของทฤษฎีของมาสโลว์

1. การนำความรู้เรื่องลำดับความต้องการไปใช้ในองค์กร มีประโยชน์ช่วยชี้แนะการจัดสภาพแวดล้อม เงื่อนไขการทำงาน ผลตอบแทน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ให้สนองต่อความต้องการของบุคคลจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแต่การสนองความต้องการอาจไม่จำเป็นต้องจัดทั้ง 5 ลำดับกับทุกคน บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน (Layman) อาจเน้นการตอบสนองความต้องการลำดับ 1-3 แต่ถ้าเป็นบุคลากรระดับหัวหน้า (Manager) อาจต้องเน้นการตอบสนองในลำดับที่สูงขึ้นถึงลำดับ 4 และ 5

2. มาสโลว์ยอมรับลำดับขั้นของความต้องการอาจไม่ต้องเกิดขึ้นตามลำดับ 1 ถึง 5 เสมอไป ในบางคนแม้กำลังได้รับการตอบสนองความต้องการ ลำดับ 1 อยู่เขาก็อาจเริ่มมีความต้องการลำดับ 2 และ 3 เกิดขึ้นควบคู่พร้อม ๆ กันไปด้วย และมีข้อยกเว้นสำหรับผู้มีบุคลิกภาพพิเศษที่อาจมีความต้องการลำดับที่สูงโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับต้น ๆ เช่น มหาตมะคานธี อดอาหารเพื่อเรียกร้องเสรีภาพของอินเดีย นักบวช พระ นักปราชญ์บางท่านสนใจความต้องการลำดับสูงมากกว่าสนใจความต้องการลำดับต้น ๆ

ตามทฤษฎีของมาสโลว์บุคคลจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง ยิ่งกว่านั้นเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้วความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งจูงใจที่มีพลังต่อไปอีก Maslow เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก “ต่ำสุด” ไปยัง “สูงสุด” Maslow กล่าวว่า เมื่อความต้องการ ณ ระดับ “ต่ำสุด” ร่างกายได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการ ณ ระดับ “สูงขึ้น” ต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัย จะมีความสำคัญมากที่สุดและต่อไปตามลำดับ

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมานบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองตามสมควรแล้วความต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม

4.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ ERG (Alderfer's ERG theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ แอลเดอร์เฟอร์ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ และความก้าวหน้าที่เรียกรวมกันว่าทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของมาสโลว์โดยตรง แต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ คือ แอลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความต้องการของมนุษย์มี 3 กลุ่มได้แก่

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

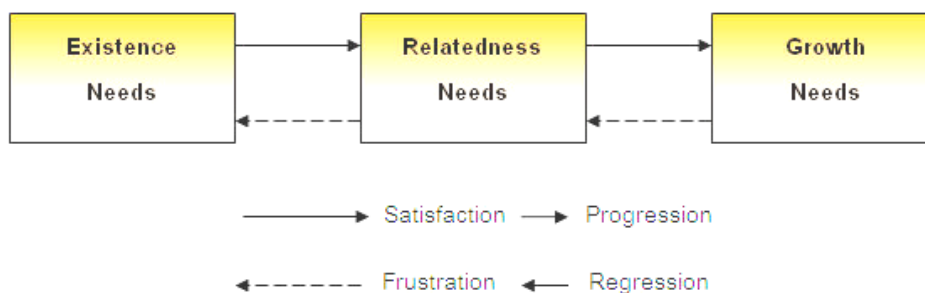
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้ และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ และผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความ ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงาน พัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้ รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ ความสำเร็จ

ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

1. ความต้องการ ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการ ระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนี้จะมีอยู่สูง
2. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) ถ้าหากความต้องการ ประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น

Alderfer's ERG Theory



ภาพที่ 2-2 ลำดับความต้องการ ของแอลเดอร์เฟอร์

จากภาพที่ 2-2 แสดงความสัมพันธ์ของความต้องการในการดำรงชีวิต ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า ของทฤษฎีความต้องการของอีอาร์จี

แอลเดอร์เฟอร์เรียงลำดับความต้องการของมาสโลว์ให้สั้นลง เพราะค้นพบจากการวิจัยว่าความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไม่มีลักษณะแยกย่อยเป็นอิสระต่อกัน แต่มีลักษณะเป็นกลุ่มความต้องการที่สำคัญเพียง 3 กลุ่ม นอกจากนี้ยังพบว่าในขณะที่บุคคลพยายามแสวงหาสนองความต้องการจากลำดับ 1 ไปหาลำดับ 3 นั้น ถ้าบุคคลพบความคับข้องใจ (Frustration) ในขั้นสูง ก็ย้อนกลับมาให้ความสนใจกับการสนองความต้องการลำดับที่ต่ำกว่าให้มากขึ้นเป็นการชดเชย เช่น ถ้าบุคคลไม่สามารถประสบความสำเร็จก้าวหน้าในการทำงาน ก็จะชดเชยด้วยการแสวงหาความมั่นคงในการทำงาน และสร้างความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานให้ได้รับความรักและความนิยมนำขึ้น

ข้อแตกต่างระหว่าง ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และของแอลเดอร์เฟอร์จะอยู่ที่ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในความต้องการประเภทต่าง ๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทางทฤษฎีการจูงใจ ERG ก็มีสภาพเหมือนกันในแง่ที่ว่าทฤษฎีการจูงใจ ERG จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย กล่าวคือ ถ้าความต้องการใดไม่ได้รับการตอบสนองประเภทความต้องการที่มีผลสูงก็จะถอยกลับไปสู่ความต้องการที่ต่ำกว่า และจากความจริงดังกล่าวทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโตหรือความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นว่านี้ แอลเดอร์เฟอร์ชี้ให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันทีและถ้าหากความต้องการด้าน

ความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใด เมื่อนั้นความต้องการอยู่รอดจะเพิ่มความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็ว

4.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลีแลนด์ (McClelland's trichotomy of needs)

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อคนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปีค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ McClelland (1985) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบTAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบTAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่องต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง
2. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา
3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้ว แมคเคลิแลนด์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วยจากลักษณะของแรงจูงใจทั้ง 3 อย่างข้างต้น แมคเคลิแลนด์ ได้ให้ความสำคัญแก่ความต้องการทางด้านความสำเร็จมากที่สุด โดยเฉพาะในประเทศที่ต้องการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการจะยอมรับความเสี่ยงบางอย่าง เช่นมีการพัฒนาทรัพยากรนำมาใช้ในอุตสาหกรรม เพื่อความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจและความก้าวหน้าของประเทศ นอกจากนี้เขายังมีความเชื่อว่า คุณลักษณะทางด้านความสำเร็จจะนำมาสร้างให้เกิดขึ้นแก่กันได้ เช่นความรับผิดชอบส่วนบุคคล

ทฤษฎีของแมคเคลิแลนด์ วางกรอบแรงจูงใจไปที่ความต้องการ 3 ประการ ที่อยู่เหนือระดับ 1 และ 2 ของมาสโลว์ จัดว่าเป็นความต้องการในระดับสูง ความเป็นจริงของทฤษฎีนี้จะขึ้นกับรากฐานความเป็นอยู่ในองค์กรที่สามารถจัดการตอบสนองความต้องการเบื้องต้นทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากรได้ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว บุคลากรจึงต้องการความสำเร็จต้องการความสัมพันธ์ที่ดี และต้องการอำนาจตามมา

ลักษณะที่สำคัญของทฤษฎี

1. แมคเคลิแลนด์ ให้แนวคิดว่าความต้องการเป็นสิ่งที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าบุคคลมีประสบการณ์การเรียนรู้ ศึกษา อบรม หรือจัดสิ่งแวดล้อมในองค์กรให้ส่งเสริมความรู้ ความคิด นับเป็นจุดเด่นของการจัดการในองค์กรที่สามารถมีบทบาทตรวจสอบความต้องการของบุคคล และช่วยพัฒนาบุคคลให้เขาแก้ไขปรับปรุงความต้องการได้
2. ความต้องการความสำเร็จเป็นแรงจูงใจที่พบว่ามีคุณค่าต่อบุคคลและองค์กรมาก เพราะเป็นที่มาของการปรับเปลี่ยน เจตคติ และเป้าหมายของบุคคลให้มุ่งพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี และมีความสำเร็จ
3. มีข้อค้นพบเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่แรงจูงใจมุ่งสำเร็จ หรือเรียกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation) ดังนี้
 - 3.1 เป็นบุคคลที่พอใจที่จะรับผิดชอบ แก้ปัญหา รับผิดชอบตนเองอย่างอิสระ

3.2 เป็นบุคคลที่เมื่อทากิจการใดก็ต้องการทราบผล (Feedback) เพื่อการปรับปรุงแก้ไข

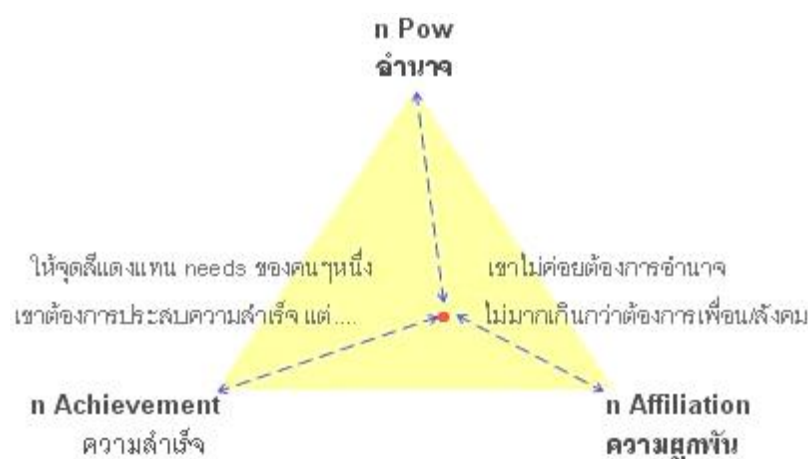
3.3 เป็นบุคคลที่พอใจกำหนดเป้าหมายของการทำงานด้วยตนเอง

3.4 เป็นบุคคลที่นิยมตั้งเป้าหมายระดับปานกลาง ไม่ตั้งแบบเล็งผลเลิศ เพราะไม่ชอบเสี่ยง แต่ก็ไม่ชอบตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไป

4. ผู้มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ดีจะทำงานโดยมุ่งคน (ให้คนรอบข้างรักใคร่พอใจ) มากกว่ามุ่งงาน (ทำให้งานสำเร็จ คุณที่ผลของงาน)

5. ผู้มีความต้องการอำนาจ อาจมีลักษณะที่ไม่พึงปรารถนา ถ้าเป็นอำนาจจากการบังคับเผด็จการ ขาดเหตุผลแต่จะดีขึ้นถ้าส่งเสริมอำนาจที่เกิดจากอิทธิพลทางความรู้ ความคิดความสามารถที่เหนือกว่าผู้อื่น และเป็นการใช้อำนาจแบบประชาธิปไตย

นอกจากนี้ แมคคลีแลนด์พบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้ งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้ และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้ นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนด์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย



ภาพที่ 2-3 ความสัมพันธ์ของความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความผูกพัน ของทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลีแลนด์

4.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีการจูงใจด้วยสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ

4.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เพื่อจูงใจให้ตนชอบและรักงาน ปฏิบัติเป็นตัวละครต้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน นั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

4.4.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor)

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจบุคลากรที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
4. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภายในของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในแห่งใหม่
8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ
9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Hertzberg (1959) ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบบุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านสถานอนามัยมีหน้าที่ที่จะกำจัดหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2-1 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจูน

ปัจจัยจิตใจ	ปัจจัยค่าจูน
1. ความสำเร็จในการทำงาน	1. นโยบายและการบริหารงานในองค์กร
2. การยอมรับนับถือ	2. วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
3. ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
4. ความรับผิดชอบในงาน	4. ค่าจ้างและผลตอบแทน
5. ความก้าวหน้าในอาชีพ	4. ค่าจ้างและผลตอบแทน
6. ความเจริญเติบโตขององค์กร	6. ความปลอดภัยในการทำงาน

เฮอริเบิร์กเห็นว่าปัจจัยค่าจูนนั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันสำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคนไว้ในองค์กรในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน ถึงแม้ปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น และแม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ไม่พอใจในการทำงานมาจนถึงระดับศูนย์ และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใด ก็เป็นแต่เพียงการทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงานหรือจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถได้ นั่นคือปัจจัยสุขอนามัยในตัวของมันเอง ไม่สามารถจูงใจบุคคล มีแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะจูงใจบุคคลให้ทำงานได้ ดังนั้น ถ้ายึดทฤษฎีเฮอริสเบิร์กแล้ว บุคคลจะต้องทำงานที่มีลักษณะท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

โดยสรุป เฮอริเบิร์ก ได้ให้ความเข้าใจว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละบุคคล จะมีขึ้นอยู่กับผู้บริหาร โดยตรง ปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็ควรจะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกันในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ เฮอริเบิร์ก ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (Job enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาสูงขึ้นนี้เอง ที่งานต่าง ๆ จะมีความหมายมากยิ่งขึ้น ความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้นก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมาก

4.5 ทฤษฎี X และ Y ของ แมคเกรเกอร์

McGregor (1960) ให้แนวความคิดว่าในการบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นอย่างไร การบริหารงานจะขึ้นอยู่กับทัศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา และแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา วิธีการที่ผู้บริหารใช้บริหารคนในทางปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพนักงานไว้อย่างไร

แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ทฤษฎี X ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วจะมีลักษณะของความเกียจคร้าน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับ ผู้บริหารจะบริหารพนักงานด้วยการออกคำสั่งควบคุม

ทฤษฎี Y ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วมีความขยันหมั่นเพียร ให้ความร่วมมือและสนับสนุน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ผู้บริหารจะบริหารพนักงานด้วยการให้มีส่วนร่วมและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้

ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี X ผู้บริหารจะพยายามกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีการสั่งโดยตรง การจูงใจจะเน้นค่าตอบแทนด้านเงินและผลประโยชน์อื่น ๆ การใช้ระเบียบและหน้าที่ และคุกคามด้านการลงโทษผู้บริหาร จะเห็นว่าจุดสำคัญของการจูงใจคือ การตอบสนองความต้องการของคนด้วยความต้องการพื้นฐานเท่านั้น

ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี Y เชื่อว่า การมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและการใช้แนวทางที่เหมาะสม คนจะควบคุมและสั่งงานด้วยตนเอง แรงจูงใจคือ ความรับผิดชอบซึ่งมีอยู่ทุกคนผู้บังคับบัญชาเพียงจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม และวิธีการปฏิบัติงานที่ช่วยให้บุคคลเหล่านี้สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของเขาเองควบคู่กันไปกับความสำเร็จในเป้าหมายองค์กร รายละเอียดดังตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน	1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติชอบทำงาน ตั้งใจทำงาน
2. คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย	2. การควบคุมด้วยตนเองเป็นสิ่งเสริมสร้างการที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ
3. คนส่วนมากมีความคิดริเริ่มน้อยในการแก้ปัญหาขององค์กร	3. ความสามารถในด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาขององค์กรนั้นมีอยู่เกือบทุกคน
4. การจูงใจเป็นการจูงใจทางด้านร่างกายและความปลอดภัยเท่านั้น	4. การจูงใจเป็นเรื่องของความต้อการมีชื่อเสียงและความสำเร็จในชีวิต
5. คนส่วนมากชอบให้ควบคุมอย่างใกล้ชิด และถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร	5. คนสามารถสั่งการได้ด้วยตนเองและมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ถ้าหากว่าได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง

ทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์ มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ โดยที่ทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนสมมติฐานการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำเท่านั้น (ความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย) ในการจูงใจบุคคลในองค์กรจึงคาดหมายเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่า

1. ปฏิบัติตามคำสั่งเท่านั้น
2. มีความสนใจในการปรับปรุงงานน้อยมาก
3. จะมีการหยุดพักหรือหลีกเลี่ยงงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
4. ต้องการผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น

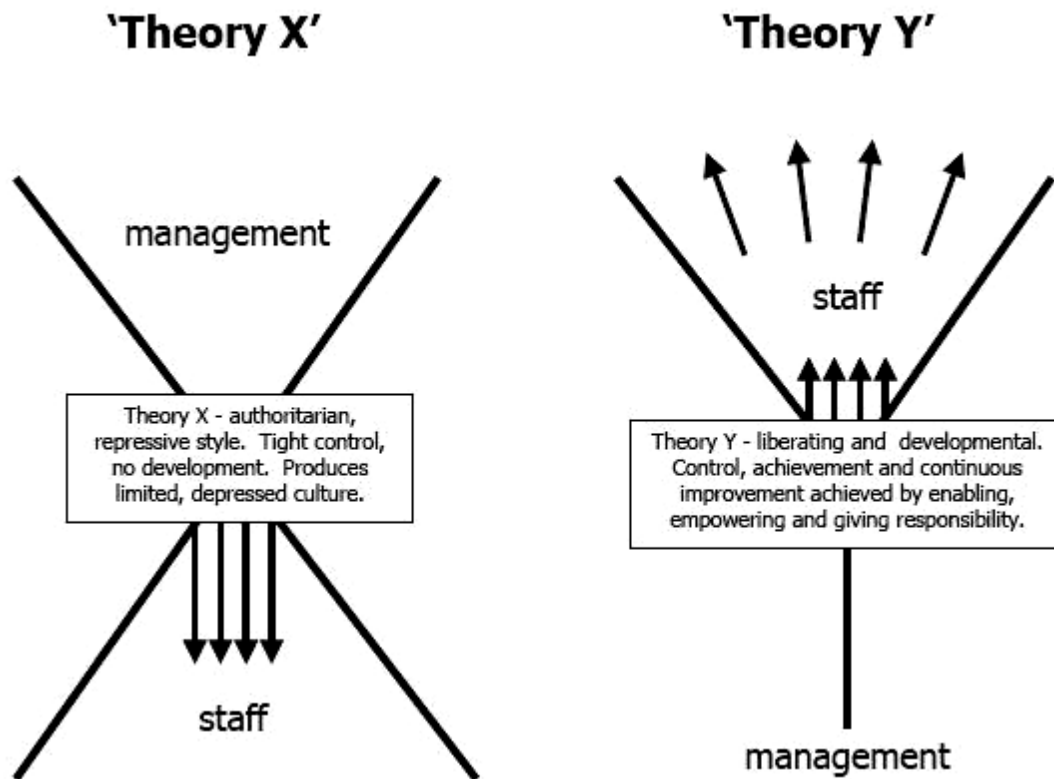
และทฤษฎี Y จะตั้งอยู่บนสมมติฐานการตอบสนองความต้องการในระดับสูง (ความมีชื่อเสียง และความสมหวังในชีวิต) ในการจูงใจบุคคลในองค์กรจึงคาดหมายเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่า

1. ปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนดไว้
2. ให้ความสนใจในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
3. ไม่ยอมเสียเวลาในการทำงาน

4. ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

คนในโลกคงไม่มีแค่ 2 ประเภท แบบทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยสิ้นเชิงเท่านั้น ประเภทที่มีมากที่สุดน่าจะเป็น ทฤษฎี XY คือ บางครั้งขี้เกียจ บางครั้งขยัน แต่ขี้เกียจมากกว่าขยัน หรือจะเป็นทฤษฎี YX คือ บางครั้งขยัน บางครั้งขี้เกียจ แต่ขยันมากกว่าขี้เกียจ จะเห็นได้ว่า Theory X = คิดลบ (Negative Thinking), Theory Y = คิดบวก (Positive Thinking) ทฤษฎีใดจะเหมาะสมต่อการนำไปใช้ ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลแต่ละคนที่มาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ ลักษณะขององค์กรและปัจจัยอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ผลจากการวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าการใช้แนวทางของทฤษฎี Y นั้นในระยะยาวแล้วจะก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานได้มากกว่าข้อสมมุติฐานทั้งสองจะเป็นข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารที่จะต้องเข้าใจ และยึดถือปฏิบัติสำหรับการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้รับผลผลิตที่สูงขึ้นและเป็นเครื่องช่วยให้ผู้บริหารตระหนักถึงข้อเท็จจริงที่ว่า จะต้องใช้วิธีบริหารตัวบุคคลในลักษณะที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

ทฤษฎี X เป็นรูปแบบการบริหารจัดการแบบใช้อำนาจเด็ดขาด ส่วนทฤษฎี Y เป็นรูปแบบการบริหารจัดการแบบให้มีส่วนร่วม ผู้บริหารแบบใช้อำนาจเด็ดขาดชอบที่จะรักษาการควบคุม และเน้นไปที่เนื้องานมากกว่าที่คน วัตถุประสงค์หลักของพวกเขาจะอยู่ที่การทำงานให้สำเร็จ ส่วนผู้บริหารแบบให้มีส่วนร่วมจะปรึกษาหารือกับพนักงาน และให้พวกเขามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นความเชื่อกันโดยทั่วไปว่าคนงานภายใต้ทฤษฎี Y จะมีความโดดเด่นในที่ทำงานมากกว่าคนที่อยู่ภายใต้ทฤษฎี X สำหรับแนวความคิดของแมคเกรเกอร์ เองยึดถือตามมุมมองแบบ “Pygmalion Effect” โดยรู้สึกว่าการตั้งสมมุติฐานไว้ว่าคนงานเป็นคนขี้เกียจและปฏิบัติต่อพวกเขาเช่นนั้น พนักงานก็จะขี้เกียจจริง ๆ ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารตั้งสมมุติฐานไว้ว่าคนงานยินดีที่จะรับความท้าทาย พวกเขาก็จะให้การตอบสนองเช่นเดียวกัน



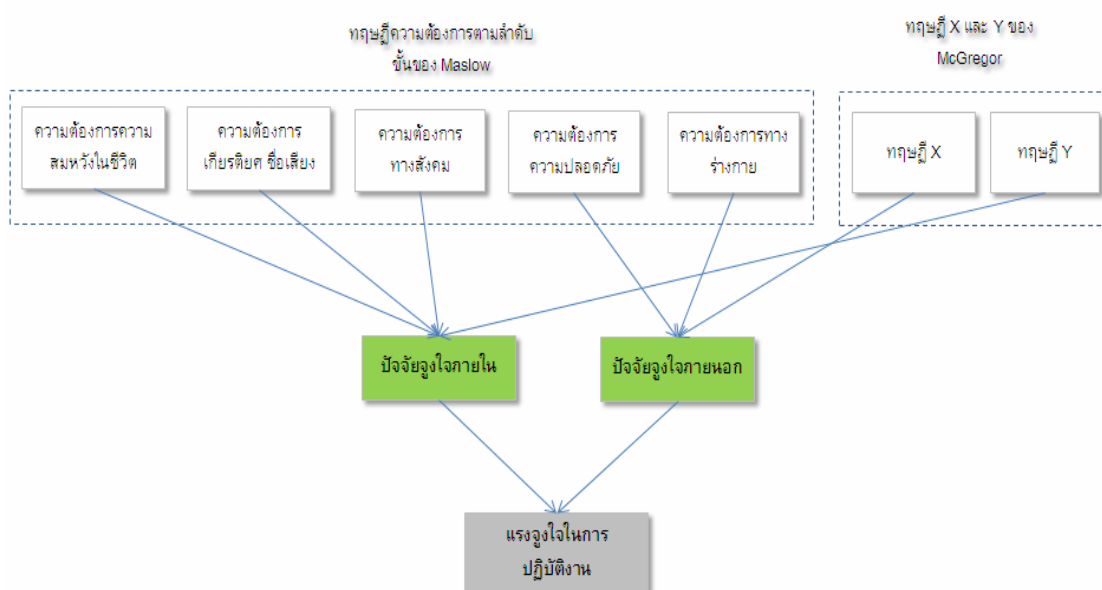
ภาพที่ 2-4 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

จากภาพที่ 2-4 แมคเกรเกอร์ให้ข้อเสนอแนะว่า ปัญหาที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนทำงาน นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องยอมรับข้อสมมุติฐานใหม่ของคน นั่นคือทฤษฎี Y กล่าวกันว่าพนักงานจะถือว่างานเป็นสิ่งปกติ และการทำงานเป็นสิ่งที่สนุกสนาน ดังนั้น คนทั่วไปจะไม่รังเกียจงานเสมอไป และถ้าหากสามารถหาวิธีการให้คนงานนั้นตอบสนองสิ่งจูงใจของตนได้จากหน้าที่การงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วนแล้ว ย่อมทำให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็มีโอกาสตอบสนอง สิ่งจูงใจในขั้นอื่น ๆ จากงานต่อไป การใช้ทฤษฎี Y จะเปิดโอกาสให้มีการจูงใจคนงานอย่างสมบูรณ์ ครบถ้วนมากกว่า แต่ไม่ได้หมายถึงการละเลยการสั่งการ หากจะควบคุมทางอ้อมแนวคิดดังกล่าวของแมคเกรเกอร์ ถ้าหากได้พิจารณาอย่างถ่องแท้แล้ว จะเห็นถึงคุณค่าที่เป็นพื้นฐานที่จะให้ประโยชน์ต่อสังคมมนุษย์เป็นอย่างมาก พนักงานจะได้รับการปฏิบัติที่ดีขึ้น งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลผลิตที่สูงขึ้น ซึ่งจะทำให้สังคมได้รับการตอบสนองมากขึ้นด้วย

จากทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นจะสรุปได้ว่า ความต้องการระดับสูง และความ ต้องการระดับพื้นฐาน โดยเฉพาะจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีความต้องการ แอลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก และทฤษฎีความต้องการของแมคคิลเลนด สามารถแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 2-3 และภาพที่ 2-5 ดังนี้

ตารางที่ 2-3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเกรเกอร์, มาสโลว์, แอลเดอร์เฟอร์, เฮิร์สเบอร์ก และแมกคิลแลนด์

แรงจูงใจ	MCGregor	Maslow	Alderfer	Hertzberg	McClelland
ปัจจัยจูงใจ ภายใน/ ระดับสูง	ทฤษฎี X	ความต้องการ ความสมหวัง ใน ชีวิต ความต้องการ เกียรติยศ ชื่อเสียง ความต้องการ ทางสังคม	ความต้องการ การ เจริญเติบโต	ปัจจัยจูงใจ	ความต้องการ ความสำเร็จ ความต้องการ อำนาจ
ปัจจัยจูงใจ ภายนอก/ ระดับพื้นฐาน	ทฤษฎี X	ความต้องการ ความปลอดภัย ความต้องการ ทางร่างกาย	ความต้องการ ความสัมพันธ์ ความต้องการ ที่จะอยู่รอด	ปัจจัยค้ำจุน	ความต้องการ ความสัมพันธ์



ภาพที่ 2-5 เปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 2-3 และภาพที่ 2-5 อธิบายได้ว่าจากทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวถึงในงานวิจัยนี้ โดยปัจจัยจูงใจภายในของทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์ คือ ทฤษฎี Y ส่วนปัจจัยจูงใจภายในของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ คือความต้องการความสมหวังในชีวิตความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการทางสังคม อีกทั้งปัจจัยจูงใจภายในของทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ คือความต้องการการเจริญเติบโต ปัจจัยจูงใจภายในของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ค คือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยจูงใจภายในของทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของ แมกคิลเลนด์ คือ ความต้องการความสำเร็จ และความต้องการอำนาจขณะที่ปัจจัยจูงใจภายนอกของทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์ คือ ทฤษฎี X ส่วนปัจจัยจูงใจภายนอกของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ คือความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางร่างกาย อีกทั้งปัจจัยจูงใจภายนอกของทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ คือความต้องการความสัมพันธ์และความต้องการที่จะอยู่รอด ปัจจัยจูงใจภายนอกของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ค คือปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจภายนอกของทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของ แมกคิลเลนด์ คือ ความต้องการความสัมพันธ์

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ค ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูน เนื่องจากตรงกับการปฏิบัติงานของตำรวจมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (2550, หน้า 312-315) ได้กล่าวถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ว่าเป็นลักษณะของผู้รับสารที่วิเคราะห์ ตามลักษณะทางประชากร ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้ ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์คือ

1. อายุ (Age) การที่จะสอนงานกับผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือจะเปลี่ยนทัศนคติ หรือพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายแตกต่างกัน ไปผู้ที่มีอายุมากจะสอนให้เชื่อฟัง หรือให้เปลี่ยนทัศนคติ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากด้วย การวิจัยโดยแมเปิล (Maple) เจนิส และไรฟ์ (Janis & Rife) ได้วิจัยและได้ผลสรุปว่า การชักจูงหรือโน้มน้าวจิตใจของคน จะมีความยากขึ้นตามอายุของคน ที่เพิ่มขึ้นนอกจากนี้ อายุยังมีความสัมพันธ์กับข่าวสารและการสื่อสารด้วย เช่น ภาษาที่จะใช้ในคนที่ มีวัยต่างกัน ก็ตั้งใช้ภาษาต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะเกิดกับคนในวัยหนุ่มสาวมากกว่าเกิดกับคนสูงวัย เป็นต้น

2. เพศ (Sex) มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางประการของเพศชายและเพศหญิงที่ต่างกันจะส่งผลต่อการสื่อสารที่แตกต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการชมภาพยนตร์ โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่นพบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจชมภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงจะสนใจชมภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีการสื่อสาร และการรับสื่อไม่แตกต่างกันเลย

3. การศึกษา (Education) ในเรื่องการศึกษาที่นับได้ว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญมากซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรู้ข่าวสารของผู้รับสาร โดยมีงานวิจัยหลายชิ้นได้ชี้ให้เห็นว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารแต่ละคนจะทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมกาสื่อสารแตกต่างกันไป เช่น ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง จะสนใจรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ และไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก

4. ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Economic and social status) ซึ่งจะหมายถึง อาชีพ ระดับรายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังทางครอบครัว สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ระดับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของมนุษย์จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของเขาเหล่านั้น

5. สถานภาพสมรส (Marital status) การแบ่งส่วนการตลาด (Market segmentation) อาจนำสถานภาพสมรสมาพิจารณาประกอบกับรายได้ หรือพิจารณาร่วมกับรายได้และลักษณะการซื้อ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 41- 42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่าง นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่สตรีทำงานมีมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และ โครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ที่ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานะภาพ (Income, education occupation and status) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจกลุ่มผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2551, หน้า 38-39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึง อายุ เพศ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุด้วย
2. วงจรชีวิตของครอบครัว ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ขั้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนนี้จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

3. การศึกษาและรายได้ การศึกษามีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก การรู้ว่าอะไรเกิดขึ้นกับการศึกษาและรายได้เป็นสิ่งสำคัญเพราะแบบแผนการใช้จะขึ้นอยู่กับรายได้ที่คนมี

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (อัจฉิมา เศรษฐบุตร และสายสวรรค์ วัฒนพานิช, 2550, หน้า 9-10)

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้ว คนอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมมากกว่า (More liberal) คนที่มีอายุมากใน ขณะที่คนที่มีอายุมาก มักจะมีความคิดอนุรักษนิยมมากกว่า (More conservative) คนที่มีอายุน้อย คนที่มีอายุน้อยมักจะเป็นคนที่ยึดถืออุดมการณ์กว่า (More idealistic) ใจร้อนกว่า (More impatient) และมองโลกในแง่ดีกว่า (More optimistic) คนที่มีอายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะเป็นคนที่ ยึดถือการปฏิบัติมากกว่า (More pragmatic) มีความระมัดระวัง (Cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากคนที่มีอายุมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านยุคเช็ญต่าง ๆ ตลอดจนมีความผูกพันที่ยาวนานและมี ผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่อายุน้อย คนที่มีอายุ มากกว่ามีทรัพย์สินมากกว่าคนที่อายุน้อย จึง มักจะไม่ค่อยยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นใน สังคมเพราะการเปลี่ยนแปลงในสังคมย่อมมีผลกระทบต่อ ทรัพย์สิน สถานะทางสังคมและความ ลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ คนที่รุ่นต่างกันยังมีประสบการณ์ของ ชีวิตที่แตกต่างกันไปด้วย ประสบการณ์บางอย่างของคนรุ่นเก่าเป็น ประสบการณ์ที่ขมขื่นลำบาก ยากแค้น ซึ่งคนรุ่นใหม่ไม่เคยประสบไม่เคยรู้รสชาติ

นอกจากความแตกต่างในเรื่องความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่อง ความ ยากง่ายในการชักจูงใจด้วย การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าเมื่อคนอายุมากขึ้น โอกาสที่คนจะ เปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลงนอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการ ในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและ เข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คน มีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็ จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อ สิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของ บุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

DeFleur (n.d. อ้างถึงใน สักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545, หน้า 12) ได้กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เห็น ว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสารและเกิดผลโดยตรงทันทีแต่มีปัจจัยบางอย่างที่

เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร นั้น ดีเฟลเออร์ได้สอน ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual differences theory) โดยมีหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยานบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราวุธ จีนช้าง (2548) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9560 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test, One-way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า 1. ข้าราชการตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.1 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.7 ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในฝ่ายป้องกันปราบปราม ร้อยละ 54.3 และมีระดับชั้นการปฏิบัติงานอยู่ในชั้นประทวน ร้อยละ 90 2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากด้านการเจริญเติบโต และรองลงมามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางด้านความสัมพันธ์ และด้านการดำรงชีวิต ตามลำดับ 3. การทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ระดับชั้นการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สุระเดช ไง้วศิริ (2550) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับชั้นการศึกษา ระดับชั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และศึกษาข้อเสนอแนะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงานระดับแรงจูงใจปานกลาง จำนวน 9 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับด้านนโยบาย ด้านการปกครอง ด้านบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล การเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า ระดับชั้นการศึกษา ระดับชั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้าราชการตำรวจให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดประชุมประจำสัปดาห์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ควรมีการประเมินผลงานด้วยความยุติธรรม และโปร่งใสควรมีกถ้องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานและความต้องการของข้าราชการตำรวจ ควรมีการกำหนดแผนงานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และควรจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน ควรจัดสวัสดิการ อื่น ๆ และค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานล่วงเวลาให้เหมาะสมโดยประเมินจากผลงานของข้าราชการ

จิราภรณ์ หวังพิทักษ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ และวุฒิการศึกษา กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบระดับความแตกต่างจากค่าเฉลี่ยด้วย ค่า t-Test กับกลุ่มข้อมูลที่มี 2 กลุ่ม และค่า F-test กับกลุ่มข้อมูลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านตัวงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กรและการบริหาร และด้านค่าจ้าง เงินเดือน 2. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 3. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 4. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับอายุราชการต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 5. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ชวนชื่น สัตตะพันธ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นภูธร จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ จำนวน 293 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8874 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test, F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ ผลการศึกษา พบว่า 1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 18-40 ปี ระดับชั้นประทวน มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปฏิบัติหน้าที่แผนกงานปกครองป้องกัน และมีอัตราเงินเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท 2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ พบว่า ในภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ อันดับที่ 1 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อันดับที่ 2 ด้านนโยบายการบริหารและการบังคับบัญชา อันดับที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อม ของหน่วยงาน อันดับที่ 4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และอันดับสุดท้าย ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 3.1 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน 3.2 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.3 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

3.4 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารและการบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

3.5 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย การบริหารและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่ปฏิบัติงานแผนกงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และ ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.7 ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

ดำรง จันทรศานติ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่ง รายได้ และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายงานสอบสวน ทั้งด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านนโยบายของหน่วยงาน 3. ปัญหา พบว่า ระบบทำงานเป็นระบบคำสั่งหรือการบังคับบัญชาผู้ปฏิบัติไม่มีโอกาส เสนอความคิดเห็น หรือร่วมกำหนดนโยบาย อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอ ทาให้งานล่าช้า ดิดขัด เงินรายได้ต่อเดือนถือว่ายังน้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการหรือระดับผู้บังคับหมู่ มีทักษะ ความรู้ ฝีมือ การได้รับเงินเดือนและรายได้อื่น ๆ เพิ่มขึ้น การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถและความถนัด

วัชร แสงหิรัญ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยพบว่าด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดตำรวจภูธรกำแพงเพชร ได้รับเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เมื่อเทียบกับข้าราชการอื่นทั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานเดียวกัน เช่นเมื่อเทียบกับข้าราชการตุลาการ หรือข้าราชการพลเรือนอื่น ๆ เงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน จะเห็นได้ว่ายิ่งในตำแหน่งระดับล่าง มียศน้อย มักจะมีปริมาณงานที่มาก ในทางกลับกันได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ น้อย ไม่เพียงพอ ต่อการอุปการะเลี้ยงดูครอบครัว จึงมักมีหนี้สินกันแทบทุกคน และการได้รับพิจารณา เพิ่มเงินเดือนในแต่ละปี ตามผลการปฏิบัติงาน ก็เป็นไปได้โดยไม่ยุติธรรม พิจารณาตามความพอใจ ของผู้บังคับบัญชา โดยไม่คำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจมีความรักสามัคคีกลมเกลียวกัน ในหมู่คณะ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ย่อมส่งผลให้ทุกคนเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเพราะการปฏิบัติหน้าที่ทุกหน่วยงาน ย่อมมีผู้ร่วมงานมาก แบ่งสายงาน ออกมามาก การปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคนก็มีผลงานดีเด่นให้เห็น แต่อัตราการให้ความดีความชอบ ไม่เพียงพอ จึงทำให้บางคนอาจจะได้ล่าช้า แต่ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือมีการเสียผลประโยชน์ตอบแทน จึงได้รับการพิจารณา เพราะการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของข้าราชการตำรวจมีกฎเกณฑ์ กำหนดไว้ชัดเจน

วิเชียร วัฒนะศิริ (2551) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ค่าขนส่งอำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t - Test, F - test และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe' ผลการศึกษาพบว่า 1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน มากที่สุดเป็นเพศชาย จำนวน 194 คน มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 117 คน มีสถานภาพสมรส จำนวน 158 คน มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. จำนวน 150 คน มี

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 145 คน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 106 คน 2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวัตถุประสงค์การทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความภูมิใจในผลงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นมาก ทุกด้าน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสื่อสารในหน่วยงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีเพศและ 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการตำรวจระดับการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจที่มีอายุสถานภาพ ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายได้ครอบครัวต่อเดือน ข้าราชการตำรวจที่มีต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ณกฤตชัย เตียสุต (2553) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. จากผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พบว่าภาพรวมของการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในทุกด้าน 2. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าข้าราชการตำรวจในสังกัดกอง บังคับการอำนวยการ ที่มีอายุ ระดับชั้นยศ เงินเดือน และอายุราชการต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่ามีเพียงระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พบว่าความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของข้าราชการตำรวจ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีสหสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สุดคือ ด้านลักษณะของงาน รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้าน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานและด้านความรับผิดชอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจโดยรวมของข้าราชการตำรวจ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานภาพของอาชีพ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชาติ ประังประโคน (2554) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านความเสมอภาคในหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิดได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8651 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านความเสมอภาคในหน่วยงาน ตามลำดับ 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาควรปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภาวะผู้นำ รองลงมา ควรมีสวัสดิการความมั่นคงและการประกันหลังชีวิตเกษียณมากกว่านี้ และควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับการอบรมและสนับสนุนด้านการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้า ตามลำดับ

ธงไทย บุ่งทอง (2554) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพยุหะภูมิพิสัย อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรพยุหะภูมิพิสัย อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และชั้นของข้าราชการตำรวจ จำนวน 96 คน ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจ

โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านสถานะของอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง 11 ด้าน คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ พบว่า จำแนกตามเงินเดือน ระยะเวลา การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้านพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 เมื่อจำแนกตามชั้นของข้าราชการตำรวจที่แตกต่างกัน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพ

มนูญ ชุ่มใจ (2556) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ สังกัดกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ปัญหา และแนวทางแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ประชากรที่ใช้ คือ ข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ สังกัดกองบังคับการตระเวนชายแดนภาค 3 จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 225 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-Test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คือ มีความรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ มีความรู้สึกมั่นคงกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านลักษณะของงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายหน่วยงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านค่าตอบแทน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจฝ่ายอำนวยการ สังกัดกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 จังหวัดเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

อนุชิต แยมยืนยง (2557) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจภูธร เมืองตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองตราด และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระดับชั้นยศ และ อายุราชการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองตราด แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองตราด รวม 16 ด้าน โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองตราด รวมทั้งสิ้นจำนวน 98 คน ทา การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบ สมมติฐานด้วยสถิติ t-Test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มี อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี มีเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท มีชั้นยศ ระดับประทวน มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองตราด พบว่า ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเมือง ตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ใน ระดับมาก 14 ด้าน และอยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน คือด้านสภาพการทำงาน และด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศ ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด จังหวัดตราด ไม่ แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีอายุ เงินเดือน และอายุราชการต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สถานี ตำรวจภูธรเมืองตราด จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2-4 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้แต่ง	ปี	ชื่อเรื่อง	สาระสำคัญ
จิรายุส จินซ้าง	2548	เรื่องแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจสถานี ตำรวจนครบาลราชบุรี บูรณะ	พบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาล ราชบุรีบูรณะ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการ ตำรวจที่มีอายุ ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ระดับชั้นการ ปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานใน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน
สุระเดช ไฉ่วศิริ	2550	แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจสถานี ตำรวจภูธรอำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม	ระดับชั้นการศึกษา ระดับชั้น ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
จิราภรณ์ หวังพิทักษ์	2551	แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจชั้น ประทวน กองบังคับ การตำรวจภูธร จังหวัด สุราษฎร์ธานี	ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการ ตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศต่างกัน มี ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 3. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการ ตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับอายุ ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง กัน 4. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการ ตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับอายุ ราชการต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน 5. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกอง บังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี ระดับวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

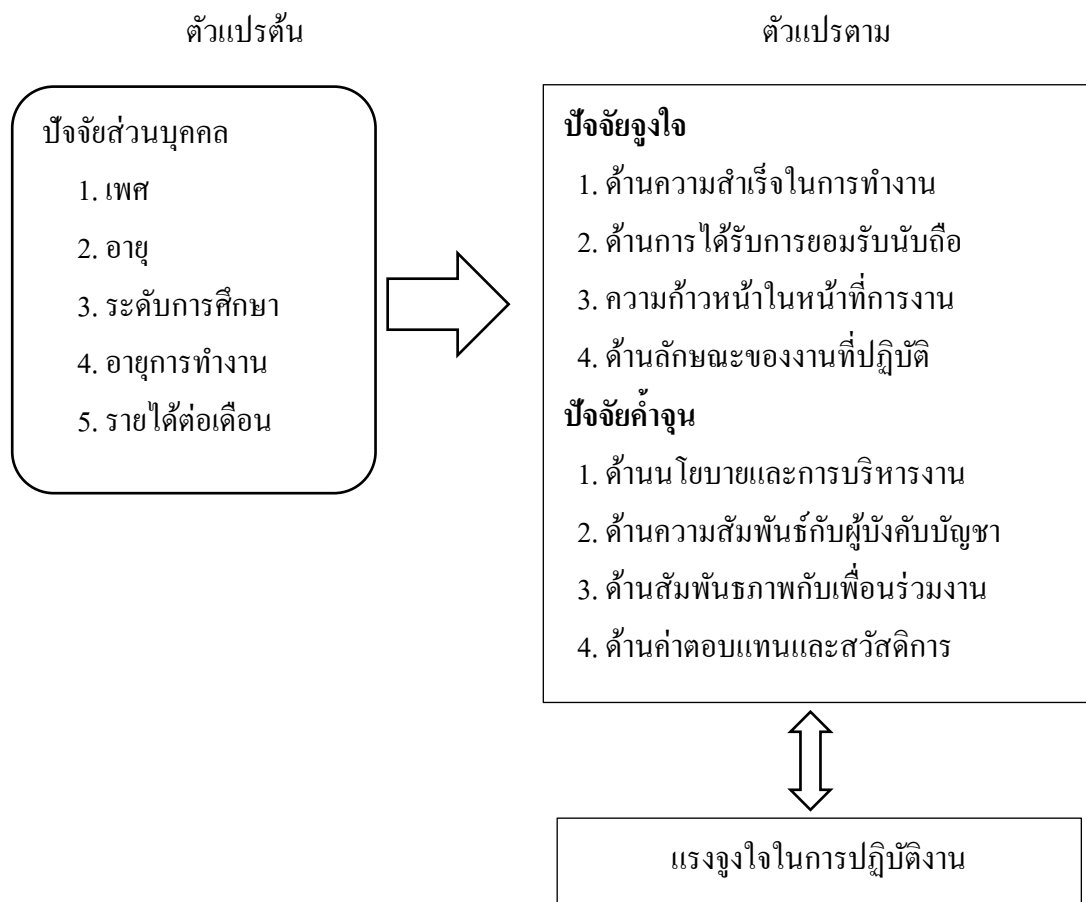
ตารางที่ 2-4 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ปี	ชื่อเรื่อง	สาระสำคัญ
ชวนชื่อ สัตตะพันธ์	2551	ศึกษาแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจชั้น ภูธร จังหวัดกระบี่	1.ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน 2 ข้าราชการ ตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจ ภูธรจังหวัดกระบี่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 3. ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุก ด้าน 4. ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารและการบังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 5. ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย การบริหารและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้าน สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ตารางที่ 2-4 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ปี	ชื่อเรื่อง	สาระสำคัญ
ชวนชื่อ สัตตะพันธ์	2551	ศึกษาแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจชั้น ภูธร จังหวัดกระบี่	ระดับ 0.05 6. ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่ปฏิบัติงานแผนกงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ระดับ 0.05 และ ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และ สวัสดิการ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 7. ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ที่มีอัตรา เงินเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันใน ทุกด้าน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2-6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีขั้นตอนการดำเนินวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ทั้ง 9 สถานี ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ สถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งมหาเมฆ สถานีตำรวจนครบาลบางนา สถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี และสถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร แบ่งเป็นชั้นสัญญาบัตร 53 นาย ชั้นประทวน 367 นาย รวมเป็นจำนวน 420 นาย (ฝ่ายงานกำลังพลกองบัญชาการนครบาล 5, 2560)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในกองบัญชาการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ สถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งมหาเมฆ สถานีตำรวจนครบาลบางนา สถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี และสถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร ซึ่งได้มาจากกรกำหนดขนาดของกลุ่มโดยเทียบจากตารางเทียบของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, 2556, หน้า 167) ขนาด 420 คน ได้จำนวน 255 คน ดำเนินการดังนี้

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของการวิจัยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 3-1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระดับชั้นยศ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ชั้นสัญญาบัตร	53	24
ชั้นประทวน	367	231
	420	255

จากนั้นจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยการจับสลากรายชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจทั้ง 8 แห่งในสังกัดกองบังคับบัญชาของตำรวจนครบาล 5 ดำเนินการดังนี้

ตารางที่ 3-2 การแบ่งกลุ่มตัวอย่าง

สถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5	ประชากรชั้นสัญญาบัตร	กลุ่มตัวอย่างชั้นสัญญาบัตร	ประชากรชั้นประทวน	กลุ่มตัวอย่างชั้นประทวน
1. สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน	6	3	47	30
2. สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ	6	3	48	30
3. สถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ	5	2	20	13
4. สถานีตำรวจนครบาลทุ่งมหาเมฆ	7	3	46	29
5. สถานีตำรวจนครบาลบางนา	5	2	40	25
6. สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์	6	3	49	31
7. สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง	6	3	31	20
8. สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี	7	3	59	37
9. สถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร	5	2	27	17
รวม	53	24	367	231

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้อง สร้างตามจุดมุ่งหมาย สมมติฐาน ขอบเขตของการศึกษา และปัญหาในการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ชั้นยศ และอายุงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในกองบัญชาการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล แบ่งเป็น 8 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ รวม 20 ข้อ ดังนี้ (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549)

ปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 5 ข้อ

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 4 ระดับ เกณฑ์การกำหนดให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	แรงจูงใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	แรงจูงใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	แรงจูงใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	แรงจูงใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	แรงจูงใจมากที่สุด

เกณฑ์การประเมินคะแนน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, หน้า 75)

$$\text{ช่วงความกว้างระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{4}$$

$$= 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
แรงจูงใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80
แรงจูงใจน้อย	1.81 – 2.60
แรงจูงใจปานกลาง	2.61 – 3.40
แรงจูงใจมาก	3.41 – 4.20
แรงจูงใจมากที่สุด	4.21 – 5.00

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิดที่สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การพัฒนาแบบสอบถามดังกล่าวผู้วิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ รวมทั้งศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบปรับปรุงความสมบูรณ์ และความถูกต้องให้ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และสามารถครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. การตรวจสอบคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้น ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย รวมทั้งตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้สามารถเป็นเครื่องมือในการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ในแบบสอบถาม พิจารณาถึงความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามกับสาระตามคำนิยาม กรอบแนวคิดทฤษฎี และวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด นอกจากนี้ยังพิจารณา

ความถูกต้องชัดเจน และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ โดยใช้เกณฑ์ กำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ ดังนี้

+1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ๆ

0 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจกับข้อคำถามนั้น ๆ

-1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้น ๆ

จากนั้น นำความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถามมาคำนวณเพื่อหาค่าดัชนีความ สอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) เกณฑ์ที่ใช้ตัดสินความสอดคล้องกันเป็นราย ข้อคำถามมีค่า IOC ไม่น้อยกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ จำนวนจากสูตร (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2556)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องที่มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1

$\sum R$ = ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

จากผลการวิเคราะห์หาค่า IOC พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC ตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ >.05 (ปรากฏในภาคผนวก ข)

4. การทดสอบหาค่าเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากร ที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จากนั้นนำผลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่า ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวัดตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย โดยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ แบบสอบถามควรมีค่า 0.8 ขึ้นไป การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (สิน พันธุ์พินิจ, 2551) จำนวน จากสูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

จากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่ามีความเท่ากับ 0.815 ตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่าความเชื่อมั่น 0.8 ขึ้นไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจมาประมวลแล้วสรุปนำเสนอในรูปแบบความเรียง
2. นำแบบสำรวจที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสแล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
3. ประมวลผลและแปลความหมายข้อมูล เพื่อทำรายงานผลการวิจัย
4. นำผลของข้อมูลมาใช้ทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีขั้นตอนดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่แล้วหาค่าร้อยละตามตัวแปรอิสระ อายุ รายได้ ระดับชั้นยศ และอายุราชการ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระดับชั้นยศ 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกันโดยทดสอบค่าที (t-Test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 2 3 และ 5 ถ้าพบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, หน้า 201)
4. เปรียบเทียบแรงจูงใจด้านปัจจัยความสำเร็จและปัจจัยค้ำจุนด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 โดยมีระดับความสำคัญดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลแบบสอบถาม จำนวน 255 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล การวิเคราะห์และแปลผลของข้อมูลได้มีการกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน องศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน Least Significant Difference
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson product moment

correlation coefficient)

p-value แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับชั้นยศ และอายุราชการนำเสนอผลด้วยความถี่และร้อยละ ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=255)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 - 30 ปี	58	22.7
31 - 40 ปี	63	24.7
41 - 50 ปี	70	27.5
51 - 60 ปี	64	25.1
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	14.9
ปริญญาตรี	170	66.7
สูงกว่าปริญญาตรี	47	18.4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	126	49.4
15,001-20,000 บาท	69	27.1
20,001-25,000 บาท	37	14.5
มากกว่า 25,000 บาท	23	9.0
ระดับชั้นยศ		
ชั้นประทวน	231	90.6
ชั้นสัญญาบัตร	24	9.4
อายุราชการ		
น้อยกว่า 5 ปี	51	20.0
5 - 10 ปี	58	22.7
11 - 15 ปี	110	43.2
มากกว่า 15 ปี	36	14.1

จากตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 70คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา อายุ 51-60 จำนวน 64คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 และน้อยที่สุด อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 170 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.9 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมา 15,001-20,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และน้อยที่สุด มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 23คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ระดับชั้นยศ กลุ่มตัวอย่างมีระดับชั้นยศประทวนมากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามด้วยชั้นยศประทวน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

อายุราชการกลุ่มตัวอย่างมีอายุราชการ 11 – 15 ปีมากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2รองลงมา อายุราชการ 5– 10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และน้อยที่สุด มากกว่า 15 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน นำเสนอผลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังตารางที่ 4-2 ถึง 4-11

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	X	SD	แปลผล	อันดับ
นโยบายและการบริหาร	3.67	0.491	แรงจูงใจมาก	1
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.76	0.789	แรงจูงใจมาก	2
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.597	แรงจูงใจมาก	3
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.88	0.918	แรงจูงใจปานกลาง	4
ภาพรวม	3.57	0.509	แรงจูงใจมาก	

จากตารางที่ 4-2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงใจมาก ($\bar{X} = 3.46$) ในรายด้านพบว่า ด้าน “ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ด้าน “ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงใจมาก ($\bar{X} = 3.76$) และด้าน “ค่าตอบแทนและสวัสดิการ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.88$)

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
นโยบายของหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในเรื่องเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน	4.24	0.700	มากที่สุด	1
สายการบังคับบัญชาถูกต้องเหมาะสม	4.04	0.706	มาก	2
การสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน	2.70	1.187	ปานกลาง	5
ระเบียบ คำสั่ง ชัดเจนในการถือปฏิบัติ	3.78	0.790	มาก	3
หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินผลงานที่ยุติธรรม	3.59	1.013	มาก	4
ภาพรวม	3.67	0.491	มาก	

จากตารางที่ 4-3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบาย และการบริหารงาน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงใจมาก ($\bar{X} = 3.67$) ในรายข้อพบว่า ข้อ “นโยบายของหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในเรื่องเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา ข้อ “สายการบังคับบัญชาถูกต้องเหมาะสม” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงใจมาก ($\bar{X} = 4.04$) และข้อ “การสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.70$)

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ผู้บังคับบัญชาวางตัวเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.75	0.932	มาก	3
ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา	3.71	0.964	มาก	4
ในการปฏิบัติงาน				
ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ปฏิบัติงานเป็นทีม	3.65	0.892	มาก	5
ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อการสร้างความสามัคคี	3.76	0.907	มาก	2
ในหน่วยงาน				
ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบงานที่มอบหมายให้ท่านปฏิบัติ	3.95	0.878	มาก	1
ภาพรวม	3.76	0.789	มาก	

จากตารางที่ 4-3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.76$) ในรายชื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมากทุกข้อ โดยข้อ “ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบงานที่มอบหมายให้ท่านปฏิบัติ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา ข้อ “ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อการสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน” ($\bar{X} = 3.76$) และข้อ “ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อการสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.65$)

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ในหน่วยงานมีกรทำงานเป็นทีม	3.96	0.728	มาก	4
ในหน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์และความสามัคคีต่อกันเป็นอย่างดี	4.03	0.742	มาก	3
เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน	4.17	0.723	มาก	1
เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	4.13	0.775	มาก	2
เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่าน	3.49	1.052	มาก	5
ภาพรวม	3.96	0.597	มาก	

จากตารางที่ 4-5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจ
มาก ($\bar{X} = 3.96$) ในรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมากทุกข้อ
โดยข้อ “เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา ข้อ
“เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน” ($\bar{X} = 4.13$) และ
ข้อ “เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่าน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.49$)

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณของงาน	3.11	1.116	ปานกลาง	1
เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.05	1.054	ปานกลาง	2
เงินประจำตำแหน่งที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	2.62	1.084	ปานกลาง	5
เบี้ยเลี้ยงและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	2.78	1.009	ปานกลาง	4
สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	2.83	1.055	ปานกลาง	3
ภาพรวม	2.88	0.918	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) ในรายชื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลางทุกข้อ โดยข้อ “เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณของงาน” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา ข้อ “เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน” ($\bar{X} = 3.05$) และข้อ “เงินประจำตำแหน่งที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.62$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ความสำเร็จในการทำงาน	3.54	0.742	มาก	1
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.18	0.851	ปานกลาง	2
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.17	0.738	ปานกลาง	3
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.46	0.787	มาก	4
ภาพรวม	3.34	0.577	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-7 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ในรายด้านพบว่า ด้าน “ความสำเร็จในการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมา ด้าน “ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.46$) และด้าน “ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.17$)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

ความสำเร็จของงาน	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	3.82	0.918	มาก	1
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน	3.51	0.992	มาก	3
ท่านสามารถนำผลงานไปเป็นแบบอย่างที่ดีได้	3.51	0.916	มาก	4
งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	3.51	0.933	มาก	2
ท่านพอใจในผลสำเร็จของงานที่ท่านทำ	3.37	0.993	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.54	0.742	มาก	

จากตารางที่ 4-8 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.54$) ในรายข้อพบว่า ข้อ “งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา ข้อ “ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน” มีค่าเท่ากับข้อ “ท่านสามารถนำผลงานไปเป็นแบบอย่างที่ดีได้” และข้อ “งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.51$) และข้อ “ท่านพอใจในผลสำเร็จของงานที่ท่านทำ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.37$)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

การได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านรู้สึกว่าการทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและได้รับความเชื่อถือจากบุคคลอื่น	3.36	0.997	ปานกลาง	1
ท่านได้รับการยอมรับในความรู้อาจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.13	1.012	ปานกลาง	4
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน	3.20	0.961	ปานกลาง	2
ท่านรู้สึกว่าการทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและได้รับความเชื่อถือจากบุคคลอื่น	3.15	1.032	ปานกลาง	3
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแสดงความยินดีเมื่อท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือให้กำลังใจเมื่อทำงานผิดพลาด	3.05	1.024	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.18	0.851	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) ในรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลางทุกข้อ โดยข้อ “ท่านรู้สึกว่าการทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและได้รับความเชื่อถือจากบุคคลอื่น” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา ข้อ “ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน” ($\bar{X} = 3.20$) และข้อ “ท่านได้รับการยอมรับในความรู้อาจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.13$)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.76	1.213	มาก	1
ท่านได้รับโอกาสให้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม	3.19	0.949	ปานกลาง	2
ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบใน หน่วยงาน	2.89	1.007	ปานกลาง	5
ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์	3.01	1.089	ปานกลาง	3
งานในหน้าที่ของท่านมีโอกาสโอนไปหน่วยงาน อื่น ๆ ได้	2.97	1.107	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.17	0.738	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้าน
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) ในรายข้อพบว่า ข้อ “ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น” กลุ่มตัวอย่างมี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา ข้อ “ท่านได้รับ
โอกาสให้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.19$) และข้อ “งานในหน้าที่ของท่านมีโอกาสโอนไปหน่วยงานอื่น ๆ ได้”
กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.97$)

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ปริมาณที่รับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับตำแหน่ง	3.97	0.957	มาก	1
ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความชัดเจน	3.66	1.045	มาก	2
งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายและน่าสนใจ	3.28	1.125	ปานกลาง	3
งานที่ปฏิบัติมีการวางแผนเป็นระบบ	3.25	1.042	ปานกลาง	4
งานที่ได้ปฏิบัติส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์	3.12	1.124	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.46	0.787	มาก	

จากตารางที่ 4-11 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.46$) ในรายข้อพบว่า ข้อ “ปริมาณที่รับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับตำแหน่ง” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา ข้อ “ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความชัดเจน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.66$) และข้อ “งานที่ได้ปฏิบัติส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.12$)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	SD	แปลผล
ปัจจัยค่าจูน	3.57	0.509	มาก
ปัจจัยจูงใจ	3.34	0.577	ปานกลาง
ภาพรวม	3.46	0.559	มาก

จากตารางที่ 4-12 แสดงผลการวิเคราะห์ของระดับการจูงใจของแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความแรงจูงใจอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.46$) รายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ตามด้วยปัจจัยจูงใจ ($\bar{X} = 3.34$) อยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ รายได้ต่อเดือนและอายุราชการ และตัวแปรตามคือ แรงงูใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทางสถิติ t-Test สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และใช้วิธีทางสถิติการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 3 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยงูใจ และปัจจัยค่าจูน ที่มีต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.722	5	.544	1.087	.373
ภายในกลุ่ม	47.595	95	.501		
รวม	50.318	100			

จากตารางที่ 4-13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.373 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	6.651	4	1.663	3.656	.008*
ภายในกลุ่ม	43.667	96	.455		
รวม	50.318	100			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบมีรายละเอียดดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษาต่อระดับการรับรู้ต่อแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.14	4.48	4.39
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.14	-	.34 (.008)*	.25 (.046)*
ปริญญาตรี	4.48	-	-	.09 (.122)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.39	-	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-15 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.14$) น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.48$) และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.39$)

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.248	2	.124	.593	.553
ภายในกลุ่ม	78.679	377	.209		
รวม	78.926	379			

จากตารางที่ 4-16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.553 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นยศของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับชั้นยศ	\bar{X}	SD	t	df	p-value
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ชั้นประทวน	4.41	0.453	2.510	378	.013*
	ชั้นสัญญาบัตร	4.54	0.454			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับชั้นยศกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์ independent t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศสัญญาบัตรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.54$) มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศประทวน ($\bar{X} = 4.41$)

สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.048	3	.683	3.339	.019*
ภายในกลุ่ม	76.878	376	.204		
รวม	78.926	379			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุราชการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างอายุราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ การนำกล้องโทรทัศน์วงจรปิดไปใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามอายุราชการต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	อายุราชการ			
		น้อยกว่า 5 ปี	5- 10 ปี	11- 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
		4.20	4.21	4.44	4.53
น้อยกว่า 5 ปี	4.20	-	.01 (.933)	.24 (.014)*	.33 (.041)*
5- 10 ปี	4.21	-	-	.23 (.019)*	.32 (.003)*
11- 15 ปี	4.44	-	-	-	.09 (.175)
มากกว่า 15 ปี	4.53	-	-	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-19 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.20$) น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี ($\bar{X} = 4.44$) และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี ($\bar{X} = 4.53$)

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 5-10 ปีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการ 5-10 ปีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.21$) น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี ($\bar{X} = 4.44$) และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี ($\bar{X} = 4.53$)

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบได้แก่ สหสัมพันธ์เพียร์สันเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4-20 ถึง 4-21

ตารางที่ 4-20 สัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตัวแปร	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	p-value	
ความสำเร็จในการทำงาน	.613	.000*	สูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	.527	.000*	ปานกลาง
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.161	.025*	ต่ำมาก
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.526	.000*	ปานกลาง
ปัจจัยจูงใจโดยรวม	.623	.000*	สูง

*p-value < .05

จากตารางที่ 4-20 แสดงสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r = .623$) ในรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r = .613$) รองลงมา คือ ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับปานกลาง ($r = .527$) และปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรน้อยที่สุดในระดับต่ำมาก ($r = .161$)

ตารางที่ 4-21 สัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตัวแปร	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	p-value	
นโยบายและการบริหาร	.499	.000*	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.600	.000*	สูง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.491	.025*	ปานกลาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.349	.000*	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม	.655	.000*	สูง

*p-value < .05

จากตารางที่ 4-21 แสดงสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พบว่า ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r=.655$) ในรายด้านพบว่า ปัจจัยปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r=.600$) รองลงมา คือ ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับปานกลาง ($r=.499$) และปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรน้อยที่สุดในระดับต่ำมาก ($r=.349$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประชากรของการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลจำนวนทั้งสิ้น 420 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้น โดยศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถาม การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามทำโดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์หาค่า ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ข้อมูลที่รวบรวมได้ ถูกนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติดังนี้คือ สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล และแสดงระดับของตัวแปรของการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การทดสอบสมมติฐานทำโดยใช้ สถิติ t-Test และ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 นอกจากนี้ใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา

1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 27.5 ระดับการศึกษา มี การศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 14.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 49.4 มี ระดับชั้นยศประทวนร้อยละ 90.6 มีอายุราชการ 11- 15 ปี ร้อยละ 43.2

1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ในรายด้านพบว่า ด้าน “ความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมา ด้าน “ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.46$) และด้าน “ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ แรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.17$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน โดย ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.54$) ในรายข้อพบว่า ข้อ “งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น อยู่ในระดับแรงจูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา ข้อ “ท่านสามารถแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน” มีค่าเท่ากับข้อ “ท่านสามารถนำผลงานไปเป็นแบบอย่างที่ดี ได้” และข้อ “งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย” กลุ่มตัวอย่างมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.51$) และข้อ “ท่านพอใจในผลสำเร็จของงานที่ท่านทำ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.37$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) ในราย ข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลางทุกข้อ โดยข้อ “ท่านรู้สึกว่ งานที่ท่านอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและได้รับความเชื่อถือจากบุคคลอื่น” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา ข้อ “ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน” ($\bar{X} = 3.20$) และข้อ “ท่านได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.13$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) ในราย

ข้อพบว่า ข้อ “ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา ข้อ “ท่านได้รับโอกาสให้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) และข้อ “งานในหน้าที่ของท่านมีโอกาสโอนไปหน่วยงานอื่น ๆ ได้” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.97$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อบังคับจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.46$) ในรายข้อพบว่า ข้อ “ปริมาณที่รับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับตำแหน่ง” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา ข้อ “ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความชัดเจน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.66$) และข้อ “งานที่ได้ปฏิบัติส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.12$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อบังคับจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.46$) ในรายด้านพบว่า ด้าน “ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ด้าน “ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.76$) และด้าน “ค่าตอบแทนและสวัสดิการ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.88$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อบังคับจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.67$) ในรายข้อพบว่า ข้อ “นโยบายของหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในเรื่องเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา ข้อ “สายการบังคับบัญชาถูกต้องเหมาะสม” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 4.04$) และข้อ “การสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.70$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อบังคับจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.76$) ในรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมากทุกข้อ โดยข้อ “ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญครองและรับผิดชอบต่องานที่มอบหมายให้ท่านปฏิบัติ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา

ข้อ “ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อการสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน” ($\bar{X} = 3.76$) และข้อ “ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อการสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.65$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ($\bar{X} = 3.96$) ในรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมากทุกข้อ โดยข้อ “เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา ข้อ “เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน” ($\bar{X} = 4.13$) และข้อ “เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่าน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.49$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) ในรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลางทุกข้อ โดยข้อ “เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณของงาน” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา ข้อ “เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน” ($\bar{X} = 3.05$) และข้อ “เงินประจำตำแหน่งท่านได้รับความเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.62$)

ผลการวิเคราะห์ของระดับการจูงใจของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) รายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมา แรงจูงใจใฝ่อำนาจ ($\bar{X} = 3.26$) และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.09$)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ในรายข้อ พบว่า ข้อ “ท่านมีความภูมิใจเมื่อทำงานสำเร็จ” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมา ข้อ “ท่านคิดว่าลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความรู้ของท่าน” กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และข้อ “ท่านต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานสูง” กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.20$)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) ในรายข้อ พบว่า ข้อ “ท่านจะได้แข่งหรือแสดงความคิดเห็นเมื่อเห็นว่ามีข้อบกพร่อง” กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมา ข้อ “ท่านชอบโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามความคิดเห็นของท่าน” กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) และข้อ “ท่านตั้งเป้าหมายว่าจะต้องเป็นหัวหน้างาน

หรืออยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่านี้ในอนาคต” กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.89$)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) ในรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อ “ท่านชอบที่จะให้หน่วยงานจัดงานเลี้ยงสังสรรค์หรือกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นในหน่วยงาน” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา ข้อ “เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี” ($\bar{X} = 3.14$) และข้อ “ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ได้ดี” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.90$)

1.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจ นครบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วย One-way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันผลการทดสอบด้วย One-way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

1.2.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วย One-way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วย independent t-Test พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศสัญญาบัตรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศประทวน

1.2.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วย One-way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 5-10 ปีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r=-.623$) ในรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r=-.613$) รองลงมา คือ ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับปานกลาง ($r=-.527$) และปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรน้อยที่สุดในระดับต่ำมาก ($r=-.161$)

ปัจจัยค่าจูน โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r=-.655$) ในรายด้านพบว่า ปัจจัยปัจจัยค่าจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r=-.600$) รองลงมา คือ ปัจจัยค่าจูนด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับปานกลาง ($r=-.499$) และปัจจัยค่าจูนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรน้อยที่สุดในระดับต่ำมาก ($r=-.349$)

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาข้างต้น มาอภิปรายเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกและแนวกว้างเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ระดับของตัวแปรที่ศึกษา

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง ราชด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับแรงจูงใจมาก 2 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับแรงจูงใจปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามลำดับ

ผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็น ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และ หากปัจจัยจูงใจลดต่ำลงจนเกินกว่าระดับที่ตำรวจจราจรรับได้แล้ว จะทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ โดยผู้บริหารต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ปัจจัยดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้มากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ราชด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับแรงจูงใจมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และนโยบายและการบริหาร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับแรงจูงใจปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทำงานหนัก แต่ได้รับค่าตอบแทนน้อย จึงอาจทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย ดังนั้น ผู้บริหารต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ปัจจัยดังกล่าวเพื่อเป็นขวัญ กำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

จากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับแรงจูงใจมากทั้งนี้ เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน และต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะสามารถทำงานที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล สอดคล้องกับที่ Schermerhorn and Osborn (2005, p. 18) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อใ้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ Robbins (2008, p. 54) กล่าว

ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็น แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงานภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างเต็มที่

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้พบว่าอายุของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรายุส จีนช้าง (2548) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วย One-way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาดำกปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่ำ อาจทำให้ขาดความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตัวเอง และขาดแรงจูงใจในการที่จะรับผิดชอบงานที่มีความท้าทายให้ประสบความสำเร็จได้ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเอง และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ท้าทาย และมีปัญหาอุปสรรคให้สำเร็จลงได้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรายุส หวังพิทักษ์ (2551) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ

อารีศรีสม (2553) ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรายุส จีนซ้าง (2548) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบุรณะ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีรายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเมื่อพิจารณาได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยมาก (รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ถึง 15,000 บาท) ดังนั้นจึงไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากกลุ่มอื่น ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของชวนชื่น สัตตะพันธ์ (2551) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของดำรง จันทร์สานติ (2551) ที่พบว่า บัณฑิตจบใหม่ได้แก่ รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายงานสอบสวน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิเชียร วัฒนะศิริ (2551) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนไม่แตกต่างกัน ตลอดจนงานวิจัยของมนูญ ชุ่มใจ (2556) ที่พบว่า บัณฑิตจบใหม่ได้แก่ ระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วย Independent t-Test พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศสัญญาบัตรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศประทวน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับชั้นสัญญาบัตรมีหน้าที่รับผิดชอบในระดับสูงมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในกลุ่มชั้นประทวน จึงมีความภาคภูมิใจและมีแรงจูงใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในกลุ่มชั้นประทวนซึ่งส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสายสัญญาบัตร ผลการทดสอบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของธงไทย บุ่งทอง (2554) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนูญ ชุ่มใจ (2556) ที่พบว่า บัณฑิตจบใหม่ได้แก่ ระดับชั้นยศ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

ฝ่ายอำนวยการ สังกัดกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 จังหวัดเชียงใหม่ ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุชิต
 แย้มยืนยง (2557) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่
 สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด จังหวัดตราดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5
 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีอายุราชการต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วย One-way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุการ
 ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดย
 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการ
 มากกว่า 15 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี
 และอายุราชการ 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ
 จราจรที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อย จะยังมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเนื่องจากมี
 ประสบการณ์การปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการมากย่อมมี
 ประสบการณ์ในการทปฏิบัติงานมาก สามารถรู้จักนำความรู้ เทคโนโลยีและแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้
 ในการปฏิบัติงานได้มาก จึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ
 งานวิจัยของจิราภรณ์ หวังพิทักษ์ (2551) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการ
 ตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับอายุราชการต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัตร สนหอม (2550) ที่พบว่า ะปัจจัยที่มีผล ต่อ
 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ อายุงาน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง และ ในรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จ
 ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
 ในระดับสูงรองลงมา คือ ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ
 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับปานกลางและปัจจัยจูงใจด้าน
 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตำรวจจราจรน้อยที่สุดในระดับต่ำมากและปัจจัยค่าจูง โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจ
 ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ในรายด้านพบว่า ปัจจัยปัจจัยค่าจูงด้าน
 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตำรวจจราจรในระดับสูง รองลงมา คือ บัณฑิตตำรวจด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับปานกลางและบัณฑิตตำรวจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรน้อยที่สุดในระดับต่ำมาก

ผลการทดสอบดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า บัณฑิตตำรวจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และบัณฑิตตำรวจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรน้อยที่สุดในระดับต่ำมาก แสดงให้เห็นว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมาก เนื่องจากว่า งานจราจรมีความซ้ำซากและเป็นงานที่มีความเครียดมาก ประกอบกับได้รับค่าตอบแทนน้อยและความก้าวหน้าน้อยเนื่องจากไม่ใช่สายสืบสวนสอบสวนโดยตรง ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องมึนนโยบายและมาตรการในการเพิ่มค่าตอบแทนและส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งต่าง ๆ ในสายงานได้ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของคันทร แสงศรีจันทร์ (2550) ที่พบว่า บัณฑิตด้านแรงจูงใจ และบัณฑิตการบำรุงรักษามีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และบัณฑิตด้านแรงจูงใจและบัณฑิตการบำรุงรักษามีระดับที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการศึกษาของณัฐวัตร สนหอม (2550) ที่พบว่า บัณฑิตด้านแรงจูงใจและบัณฑิตการบำรุงรักษามีระดับที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการช่่งย่งและให้ความสำคัญตลอดจนให้การยอมรับนับถือผลงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้มากขึ้น เช่น การประกาศเกียรติคุณ การเพิ่มเงินตอบแทนประจำปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น
2. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้ตำรวจในสถานงานจราจรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้สูงที่สุดตามที่อัตราควรได้รับ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถปฏิบัติงานในสายงานจราจรได้ในระยะเวลาที่นาน
3. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ส่งเสริมให้เกิดมีรายได้พิเศษและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

4. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่าง ๆ เช่น การสร้างมาตรฐานในการทำงาน การวางแผนในการทำงาน

5. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมพัทธ์ต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรฝ่ายต่าง ๆ ให้มากขึ้น การพบปะทำความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการสร้างแรงจูงใจใฝ่อำนาจต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ การพัฒนาศักยภาพผู้นำของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในอนาคต อาจศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

2. การวิจัยในอนาคต อาจศึกษาถึงผลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงาน

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ อารีศรีสม. (2553). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็นเอ็มบี เมคคาโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ธรรมสาय.
- คันทร แสงศรีจันทร์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลบ้านคู่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- จิราภรณ์ หวังพิทักษ์. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การศึกษาอิสระการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- จิรายุส จีนช้าง. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชวนชื่น สัตตะพันธ์. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นภูธร จังหวัดกระบี่*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชาติ ปริงประโคน. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอกูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์*. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ณกฤตชัย เตียสุด. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐวัตร สนหอม. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาและสิ่งแวดลอม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ดำรง จันทรสานติ. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2547). *หลักการจัดการหลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์.
- ชงไทย นุ่งทอง. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร พัทลุงภูมิพิสัย อำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน (พิมพ์ครั้งที่ 11)*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นิตยา เพ็ญศิริณา. (2546). *พฤติกรรมองค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประยงค์ มีใจชื่อ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ฝ่ายงานกำลังพลกองบัญชาการนครบาล 5. (2560). *ข้อมูลเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5*. กรุงเทพฯ: กองบัญชาการนครบาล 5.
- พรรณี ลีกิจวัฒน์. (2553). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พรทิพย์ วรกิจโกคำทร. (2550). *ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์ (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2556). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์: หลักการ วิธีปฏิบัติการ สถิติและคอมพิวเตอร์*. ชลบุรี: กัมอิน.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2552). *พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์.
- มนูญ ชุ่มใจ. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ สังกัดกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- วัชระ แสงหิรัญ. (2551). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร วัฒนะศิริ. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2547). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไอทีเก็ซ.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไอทีเก็ซ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไอทีเก็ซ.
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2547). *การบริหาร: การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ1971.
- สัมฤทธิ์ ชศสมศักดิ์. (2549). *รัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: ชรรคมลการพิมพ์.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). *ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.pdd.police.go.th/download/2560/0903/vi22.pdf>
- สิน พันธุ์พินิจ. (2551). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สุระเดช ไง้วศิริ. (2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุธรรม รัตน โขติ. (2552). *พฤติกรรมองค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- สุพานี สฤณภู่วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรสิทธิ์ ศรีวิรัตน์. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสนาะ ดิยาว. (2545). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาคูรงกกุล. (2551). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.

- อนุชิต เข้มยี่นง. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อัจจิมา เศรษฐบุตร และสายสวรรค์ วัฒนพานิช. (2550). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Daft, R. L. (2008). *Management*. New York: Cengage Learning.
- Domjan, M. (2003). Stepping out of the box in considering the C/T ratio. *Behavioural Processes*, 62, 103–114
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mcgregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S. P. (2008). *Essentials of organization behavior* (9th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Schermerhorn, J. R., & Osborn, R. N. (2005). *Managing organizational behavior* (6th ed.). New York: John Wiley.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5
กองบัญชาการตำรวจนครบาล

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกอง
บังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตาม
ความเป็นจริง โดยขอข้อมูลที่ตอบนี้จะเป็นความลับ ผลการศึกษาจะนำเสนอในภาพรวมเพื่อเป็น
ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการ
ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

1. อายุ

20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่ถึง 15,000 บาท 15,000-20,000 บาท

20,001-25,000 บาท 25,000 บาทขึ้นไป

4. ระดับชั้นยศ

ชั้นประทวน ชั้นสัญญาบัตร

5. อายุราชการ

น้อยกว่า 5 ปี 5 ปีขึ้นไป-10 ปี

10 ปีขึ้นไป-15 ปี มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกอง

บังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นด้วย เพียงคำตอบเดียว

(5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด)

ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจ นครบาล	ระดับความคิดเห็น				
	1 = ไม่เห็นด้วยมาก	2 = ไม่เห็นด้วย	3 = ไม่แน่ใจ	4 = เห็นด้วย	5 = เห็นด้วยมาก
1. ปัจจัยจูงใจ					
1.1 ความสำเร็จของงาน					
(1) งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย					
(2) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน					
(3) ท่านสามารถนำผลงานไปเป็นแบบอย่างที่ดีได้					
(4) ท่านได้รับรางวัลหรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ท่านทำสำเร็จ					
(5) ท่านพอใจในผลสำเร็จของงานที่ท่านทำ					
1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ					
(1) ท่านรู้สึกว่าเป็นงานที่มีเกียรติและได้รับความเชื่อถือจากบุคคลอื่น					
(2) ท่านได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
(3) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน					
(4) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่าน					
(5) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแสดงความยินดีเมื่อท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือให้กำลังใจเมื่อทำงานผิดพลาด					

ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจ นครบาล	ระดับความคิดเห็น				
	1 = ไม่เห็นด้วยมาก	2 = ไม่เห็นด้วย	3 = ไม่แน่ใจ	4 = เห็นด้วย	5 = เห็นด้วยมาก
1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
(1) ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
(2) ท่านได้รับโอกาสให้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม					
(3) ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงาน					
(4) ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการ ฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
(5) งานในหน้าที่ของท่านมีโอกาสโอนไปหน่วยงานอื่น ๆ ได้					
2.ปัจจัยค่าจูน					
2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
(1) นโยบายของหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในเรื่องเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน					
(2) สายการบังคับบัญชาถูกต้องเหมาะสม					
(3) การสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน					
(4) ระเบียบ คำสั่ง ชัดเจนในการถือปฏิบัติ					
(5) หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินผลงานที่ยุติธรรม					
2.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
(1) ผู้บังคับบัญชาวางตัวเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
(2) ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการ ปฏิบัติงาน					
(3) ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ปฏิบัติงานเป็นทีม					
(4) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อการสร้างความสามัคคีใน หน่วยงาน					
(5) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบงานที่มอบหมาย ให้ท่านปฏิบัติ					

ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล	ระดับความคิดเห็น				
	1 = ไม่เห็นด้วยมาก	2 = ไม่เห็นด้วย	3 = ไม่แน่ใจ	4 = เห็นด้วย	5 = เห็นด้วยมาก
2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
(1) ในหน่วยงานมีกรทำงานเป็นทีม					
(2) ในหน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์และความสามัคคีต่อกัน เป็นอย่างดี					
(3) เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน					
(4) เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอใน การปฏิบัติงาน					
(5) เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่าน					
2.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
(1) เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณของงาน					
(2) เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
(3) เงินประจำตำแหน่งที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
(4) เบี้ยเลี้ยงและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
(5) สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....