

การให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจ กอง  
คดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Definition of Professional Success of Police Officers in the Criminal Affairs  
Division, Royal Thai Police



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

การให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่  
การงานของข้าราชการตำรวจ กองคดีอาญา สำนักงาน  
ตำรวจแห่งชาติ

โดย

น.ส.ศศิลา คำนึ่ง

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกริช สังขมณี)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง)

ศศิิล คำนี้้ง : การให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของ  
ข้าราชการตำรวจ กองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ . ( The Definition of  
Professional Success of Police Officers in the Criminal Affairs Division,  
Royal Thai Police) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ.วันชัย มีชาติ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของการให้ความหมายเกี่ยวกับ  
การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจ  
แห่งชาติ ในการศึกษาเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณผสมกับเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ  
ตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 100 คน ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม  
นำมาวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วน  
การศึกษาเชิงคุณภาพได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้วิธีสุ่มแบบไม่มี  
โครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Performant) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน  
ใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด นับถือศาสนาพุทธ มีภูมิลำเนาอยู่ที่  
กรุงเทพมหานคร การศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิต่ำกว่า 20,000 บาท  
ระดับชั้นยศชั้นสัญญาบัตร และมีอายุราชการน้อยกว่า 10 ปี อีกทั้งยังเคยเข้ารับการฝึกอบรม  
หลักสูตรต่างๆเพิ่มเติมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอีกด้วย พบว่าภาพรวมด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง และ  
ภาพรวมด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการให้ความหมายของการประสบ  
ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ส่วนผลของการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่  
การงานในด้านที่มีความคิดเห็นในระดับความเห็นมากที่สุด ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพชีวิตในการ  
ทำงาน 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิติ .....  
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6181016124 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: success, police

Sasin Kamnueng : The Definition of Professional Success of Police Officers in the Criminal Affairs Division, Royal Thai Police. Advisor: Assoc. Prof. WANCHAI MEECHART

The purpose of this study is to research characteristics relating to the definition of professional success of police officers in the Criminal Affairs Division, Royal Thai Police. Research was both quantitative and qualitative, with a sample group of 100 police officers from the Criminal Affairs Division, Royal Thai Police. Information was collected from questionnaires and analyzed to produce statistical data, frequency, percentage, mean and standard deviation. Qualitative study was conducted by randomized and unstructured in-depth interviews with key performants. Study results found that most respondents were female, between the age of 31-40 years old, single, practicing Buddhism, domiciled in Bangkok and have completed education at bachelor's degree level. Most have a net income of less than 20,000 baht, have less than 10 years of service and have also attended additional training courses from the Royal Thai Police. It was also found that overall motivation for professional achievements had a moderate effect on the definition of success and that overall motivation for professional relations had a large effect on the definition of success. Results showed that the definition of professional success with the highest level of agreement was 1) quality of life at work and 2) relationship with colleagues.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2020

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการแนะนำ ช่วยเหลือ และความเมตตา ตลอดไปจนถึงการชี้แนะแนวทางการทำสารนิพนธ์จาก รองศาสตราจารย์ วันชัย มีชาติ ผู้ซึ่งให้ความกรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์ ที่ให้เกียรติเป็นประธานคณะกรรมการการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร. จักรกริช สังขมณี และ ดร.ศิริมา ทองสว่าง ที่ร่วมให้เกียรติเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ทั้งต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง คือ คณาจารย์ในภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ตลอดการศึกษาในหลักสูตร และต้องขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ ที่คอยประสานงาน และติดตามผลในเรื่องต่างๆให้อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดการศึกษารั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆพี่น้องๆ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งรุ่น 49 และ 50 ที่คอยเป็นกำลังใจ คอยปลุกดัน ติดตาม และให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย ตลอดจนช่วยเหลือผู้วิจัยมาอย่างสม่ำเสมอในการเรียนตลอดหลักสูตร รวมไปถึงขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาของกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมไปถึงเพื่อนพี่น้องที่สนิทสนมในวงการข้าราชการตำรวจที่คอยห่วงใย อำนวยความสะดวก และให้แนะนำในเรื่องต่างๆอยู่เสมอ ตลอดไปจนถึงการช่วยให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม และให้ข้อมูลสำคัญแก่การทำสารนิพนธ์ให้สมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณทุกการสนับสนุนจากครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ น้องชาย ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และให้โอกาสในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในครั้งนี้ ขอขอบคุณ น้อง อ้อม นภาวรณ ปานศรีแก้ว ที่คอยช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ รวมไปถึงการให้คำปรึกษามาโดยตลอดจนสำเร็จไปได้ด้วยดี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ฉ	ฉ
สารบัญตาราง.....1	1
บทที่ 1 บทนำ.....3	3
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....3	3
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....4	4
1.3 คำถามของการวิจัย.....5	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....5	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....6	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....7	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบราชการ.....7	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ.....17	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....24	24
2.4 แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จในอาชีพ.....37	37
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับภูมิหลังของประชากรและสังคม.....40	40
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....43	43
2.7 กรอบแนวคิดวิจัย.....45	45
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....47	47
3.1 รูปแบบการวิจัย.....47	47

3.2 กลุ่มประชากรเป้าหมาย.....	48
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	50
3.5 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล .....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	52
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่ การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	57
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ .....	59
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียงลำดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จใน หน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	69
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นส่วนบุคคลเกี่ยวกับนियามการประสบความสำเร็จของ อาชีพตำรวจ .....	70
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research).....	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	76
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	77
5.2 ข้อจำกัดการทำวิจัย.....	83
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	84
บรรณานุกรม .....	85
ประวัติผู้เขียน .....	97



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนข้าราชการตำรวจกองคดีอาญาในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	48
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ .....	53
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ .....	53
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพการสมรส .....	53
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านศาสนา .....	54
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านภูมิลำเนา .....	54
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา .....	55
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน.....	55
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับชั้นยศ.....	56
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุราชการ .....	56
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติม ..	56
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จใน หน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ใน การปฏิบัติงาน.....	57
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จใน หน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ใน การปฏิบัติงาน.....	58
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จใน หน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน .....	60
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่ การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....	61

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านการยอมรับนับถือจากสังคม.....	62
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	63
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ.....	64
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	66
ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	68
ตารางที่ 21 ลำดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ .....	69

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้นถือเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมุ่งประสงค์ให้เกิดขึ้นกับตนเป็นอย่างมาก ในแต่ละสายอาชีพนั้นก็ย่อมที่จะต้องมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่แต่ละบุคคลจะต้องพบเจอแตกต่างกันออกไป และถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นจะอยู่ในสายอาชีพเดียวกันก็ตามที ก็ไม่สามารถที่การันตีได้ว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะต้องเจอปัญหาและอุปสรรคอย่างเดียวกันเสมอไป ทั้งนี้เนื่องจากตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของบุคลิกภาพ ศักยภาพ ประสบการณ์ หรือ องค์ประกอบส่วนอื่นๆก็ตาม

คำว่า ความสำเร็จ นั้นเป็นการนิยามความหมายเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เพราะความสำเร็จนั้นเริ่มมาจากการกำหนดเป้าหมาย เข้าใจในเป้าหมายที่ต้องการอย่างลึกซึ้ง และทำตามวิถีทางนั้นไป เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตนกำหนดไว้ ซึ่งความสำเร็จของแต่ละบุคคลจึงอาจหมายถึงการได้ค้นพบคุณค่าในตัวตนของผู้นั้น หรืออาจมาจากการทำงานหรือทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อตนเอง ครอบครัว หรือเพื่อสังคม และการประสบความสำเร็จนั้นก็มิอาจบอกได้ว่าแต่ละคนจะบรรลุถึงเป้าหมายได้ในระยะเวลาช้าหรือเร็ว สำหรับความสำเร็จในเส้นทางอาชีพของข้าราชการตำรวจที่เป็นอาชีพที่ส่งผลกระทบโดยกว้างต่อสังคมมาโดยตลอด เนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายและดูแลความสงบเรียบร้อย ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนจนถึงการดำรงไว้แก่ความยุติธรรมทางกฎหมายให้แก่สังคม และประชาชนโดยทั่วไป ส่งผลให้ข้าราชการตำรวจนั้นถือเป็นสายอาชีพที่มีหน้าที่ในการแก้ไข้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยการตัดสินใจของตนเองอยู่เสมอ อีกทั้งต้องยึดถือเอาความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลักสำคัญ จึงอาจทำการเปรียบเทียบได้ว่า ข้าราชการตำรวจนั้นเป็นเสมือนปลาที่อยู่ในตู้กระจกที่ประชาชนคอยจับจ้องความเคลื่อนไหวหรือการปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดเวลา ฉะนั้น การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจจึงเป็นอีกหนึ่งวิชาชีพที่ควรแก่การให้ความหมาย

ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้นถือเป็นปัญหาที่มีความยืดเยื้อกันให้เห็นในสังคมมาเป็นเวลายาวนาน ปัญหาส่วนหนึ่งอาจเกิดขึ้นจากตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ประกอบกับ

ปัญหาที่มาจากระบบการทำงานขององค์กร ตัวผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปัญหาดังกล่าวว่าเป็นสิ่งที่ควรที่จะได้รับการแก้ไขปรับปรุงเป็นอย่างมาก ซึ่งจากประวัติศาสตร์ไทยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าระบบราชการเองก็ถือเป็นอีกหนึ่งกลไกสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจอย่างมากประการหนึ่ง เนื่องจากระบบราชการนั้นถือเป็นเครื่องมืออันเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรต่างๆที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติถือว่าเป็นหน่วยงานราชการที่มีความเป็นมาและวัฒนธรรมในองค์กรที่มีความเป็นตัวของตัวเองมาอย่างยาวนาน แต่ในยุคปัจจุบันที่ความก้าวหน้าทางสังคมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วนี้จึงทำให้เกิดแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงขององค์กรขึ้นไปตามระบอบการปกครองที่ถูกพัฒนาหันต่อๆมา และเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ข้าราชการตำรวจเองซึ่งถือเป็นผู้นำการบริการจากรัฐไปสู่ภาคประชาชนนั้นย่อมที่จะต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การบริการนั้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐบนสภาวะการณ์ที่เป็นไปตามยุคสมัยด้วยเช่นกัน

ปัจจุบัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police-RTP) ถือเป็นองค์กรของรัฐขนาดใหญ่ที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายอย่างกว้างขวางทั้งกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา อีกทั้ง ยังมีเขตความรับผิดชอบพื้นที่ทั่วประเทศในพื้นที่ 76 จังหวัดและกรุงเทพมหานคร โดยมีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด สำหรับการจัดโครงสร้างองค์กรภายในของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 นั้นได้กำหนดให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือ สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนการบริหารงานด้านต่าง ๆ และกองบัญชาการ เป็นหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนการปฏิบัติ

เมื่อข้าราชการตำรวจถือเป็นผู้ถูกกำหนดให้มีบทบาทหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นองค์กรแรก อันเปรียบเสมือนด่านหน้าของกระบวนการยุติธรรม ประกอบกับแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรตำรวจนั้นจะต้องมีภาพรวมที่ต้องโปร่งใส มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้จัดให้มี 4 ยุทธศาสตร์เพื่อรองรับกับมาตรการดังกล่าว อันได้แก่

- 1) การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ
- 2) การเพิ่มศักยภาพในการบังคับใช้กฎหมาย การอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม
- 3) การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมอย่างยั่งยืน

#### 4) การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

สำหรับ 4 ยุทธศาสตร์ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้นได้มีการกำหนดการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ออกแบ่งเป็น 4 ระยะ มีกำหนดแต่ละระยะเป็นเวลา 5 ปี เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายให้ประชาชน สังคมและประเทศชาติมีความมั่นคง ปลอดภัย และความสงบสุขอย่างยั่งยืนตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2580) ซึ่งเป็นนโยบายและกรอบแนวทางในการบริหารและการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ทุกหน่วยในสังกัดและข้าราชการตำรวจทุกนายจะต้องนำไปปฏิบัติเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรในการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรเพื่อผลักดันสำนักงานตำรวจแห่งชาติบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” (แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2562, หน้า 15) ยึดหลักการปฏิบัติราชการตามวัฒนธรรมขององค์กร กล่าวคือ ยึดมั่นในระเบียบวินัย บำบัดทุกข์และบำรุงสุขให้กับประชาชน และมีการทำงานเป็นทีม โดยมีค่านิยมองค์การที่เรียกว่า COPS ที่ประกอบไปด้วยการมีสมรรถนะ (Competency) , สุจริตเป็นธรรม (Overall Fairness) , ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Oriented) และบริการด้วยใจ (Service Mind) เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี, 2561, หน้า 5)

ซึ่งหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่อำนวยความสะดวกด้านความยุติธรรมทางกฎหมาย ได้แก่ กองคดีอาญา (Criminal Affairs Division) ถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญหนึ่งหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่อยู่ภายใต้สังกัดของสำนักงานกฎหมายและคดี ในปัจจุบันกองคดีอาญาแม้จะเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักคือ การตรวจสอบและพิจารณาสำนวนการสอบสวนคดีอาญาที่พนักงานอัยการทั่วประเทศ เสนอมายังผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ รวมถึงสำนวนคดีอาญาที่เกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรและคดีความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อันเป็นการถ่วงดุลอำนาจของกระบวนการยุติธรรมนั้นก็ตาม แต่กองคดีอาญานับแต่อดีตจวบจนถึงปัจจุบัน กลับมีหน้าที่อีกประการหนึ่งคือ ด้านการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ แนวทาง กฎ ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ แก่ฝ่ายบริหารและความมั่นคงด้วย จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนทางด้านยุทธศาสตร์และศึกษาวิจัยทางกฎหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คอยเชื่อมประสานระหว่างผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ฝ่ายบริหาร) กับ สถานีตำรวจทั่วประเทศ (หน่วยปฏิบัติ) รวมไปถึงการเสนอคำสั่งหรือข้อกำหนดปฏิบัติการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในทางยุติธรรมทางอาญา เพื่อบังคับใช้กับหน่วยงานทั่วประเทศภายใต้สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาโดยตลอด

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงการดำเนินงานข้าราชการตำรวจผู้ซึ่งทำหน้าที่ในหน่วยงานด้านกฎหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอันเป็นองค์กร

บังคับใช้กฎหมายที่สำคัญในประเทศไทยว่า บุคลากรซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจที่ทำงานภายใต้หน่วยงานราชการที่มีระบบราชการที่ใช้รูปแบบการบริหารงานเริ่มต้นมาจากระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวเก่า อันมีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานที่มีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่มาก เป็นองค์การขนาดใหญ่ มีลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่มากขึ้นและเคร่งครัด ใช้เวลาในการพิจารณางานที่นานและต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัด (ธนยศ ชวะนิตย์, 2561) ว่าที่กล่าวมานั้นอาจเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความมุ่งมั่นคาคหมายในการทำงานที่จะกระทบไปถึงความสำเร็จในการทำงานของข้าราชการตำรวจได้ ทั้งยังมีกรณีปัญหาที่ควรทำการศึกษาต่อไปว่าการนิยามความสำเร็จในการทำงานของข้าราชการตำรวจนั้น แต่ละบุคคลจะสามารถให้ความหมายมากน้อยเพียงใด เพราะที่ผ่านมาเป็นที่ทราบกันว่าความสำเร็จในการทำงานนั้นมิได้เกิดจากตัวบุคคลเพียงอย่างเดียว แม้ทุ่มเทแรงกายแรงใจ สติปัญญา ความสามารถอย่างเต็มที่ แต่การจะประสบความสำเร็จในวิชาชีพตำรวจนี้อาจต้องมาจากการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเหตุปัจจัยอื่นอย่างมากอีกด้วย การประสบความสำเร็จของตำรวจหนึ่งคนนั้นย่อมส่งผลโดยตรงต่อสังคมวงกว้าง การนิยามหรือให้ความหมายในความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจในกองคดีอาญานั้นหากสอดคล้องกับแรงจูงใจหรือแรงผลักดันที่มาจากการต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของตนเองและยุทธศาสตร์องค์การ เพื่อที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมายความสำเร็จระดับชาติได้นั้นจึงควรค่าแก่การศึกษาอย่างยิ่ง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดที่จะจัดทำวิจัยเรื่อง การให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินี้ขึ้นเพื่อทำการศึกษการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไปอันจักเป็นประโยชน์แก่ข้าราชการตำรวจ กองคดีอาญารวมถึงการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานอื่นๆ ที่สามารถนำสิ่งที่ผู้วิจัยศึกษาได้ผ่านทางวิจัยฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์กับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

### 1.3 คำถามของการวิจัย

1. การให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้นสามารถทำให้เกิดการประสบความสำเร็จในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จริงหรือไม่อย่างไร

2. ลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ในลักษณะใดที่จะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ นั้นมีความสอดคล้องกันหรือไม่อย่างไร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์กับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยทำการศึกษาปัจจัยสำคัญ 3 ปัจจัย อาทิ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ภูมิหลังและสังคมของข้าราชการตำรวจ รวมถึงประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมดคือ ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 100 คน (กองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ.2563)

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงลักษณะของการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อทราบถึงลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
4. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์กับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ





## บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา การให้ความหมายของความสำเร็จในงานของข้าราชการตำรวจ กองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติในบทนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และทบทวนวรรณกรรม ข้อมูล เอกสาร งานวิจัย และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งสาระสำคัญในการศึกษาเป็นส่วนๆ ดังต่อไปนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบราชการ
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ
- 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 4) แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จในอาชีพ
- 5) ทฤษฎีเกี่ยวกับภูมิหลังของประชากรและสังคม
- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 7) กรอบแนวคิดการวิจัย

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบราชการ

ระบบราชการ ถือเป็นกลไกที่สำคัญยิ่งในการบริหารจัดการและปกครองประเทศ อีกทั้งยังเป็นมาตรการที่มีลักษณะเป็นส่วนเชื่อมต่อระหว่างผู้ปกครองหรือผู้บริหารประเทศกับผู้ถูกปกครองหรือประชาชน ซึ่งคำว่าระบบราชการนั้นเป็นคำที่มีความหมายมาจากคำว่า “Bureaucracy” โดยแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) นักเศรษฐศาสตร์การเมืองและนักสังคมวิทยาชาวเยอรมันได้อธิบายความหมายของคำดังกล่าวไว้โดยได้ทำการแยกการพิจารณาออกเป็น 2 คำ คือ คำว่า “Bureau” ที่มีรากศัพท์มาจากภาษาฝรั่งเศสที่มีความหมายว่าโต๊ะทำงาน สำนักงาน และหน่วยงานของรัฐ และคำว่า “Cracy” ที่มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกว่าหมายถึงทางปกครองหรือการใช้อำนาจ (Weber M., 1922) ดังนั้น เมื่อนำเอาคำสองคำนี้มาผสมเข้ากันจึงแปลความได้ว่า การปกครองในสำนักงานหรืออำนาจของหน่วยงานรัฐ จากการอธิบายดังกล่าวแมกซ์ เวเบอร์จึงได้ให้คำนิยามของคำว่าระบบราชการเอาไว้ 4 ความหมายด้วยกัน คือ การบริหารของรัฐที่มีข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติตามระเบียบ

แบบแผน , บรรดาข้าราชการหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆของรัฐ , วิธีปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐและการบริหารที่เน้นเกี่ยวกับการใช้อำนาจ (จุมพล หนิมพานิช, 2548, หน้า 45-46)

ต่อมาแม็กซ์ เวเบอร์ได้พัฒนาทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy) หรือทฤษฎีว่าด้วยอำนาจหน้าที่ (Theory of Authority) ขึ้น โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับรูปแบบการบริหารที่ดีที่สุดจากการศึกษาประเทศต่างๆไม่ว่าจะเป็นอียิปต์ โรม จีนและอาณาจักรไบเซนไทน์และนำมาสร้างเป็นองค์การในอุดมคติ (Ideal-type) เพื่อยึดถือเป็นต้นแบบในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งทฤษฎีระบบราชการของแม็กซ์ เวเบอร์นั้นมีหลักการและสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

### 2.1.1 หลักการและแนวคิดตามทฤษฎีระบบราชการ

ในระยะแรกเริ่มของการก่อตัวของทฤษฎีระบบราชการนั้น นักวิชาการส่วนใหญ่มองระบบราชการไปในทางลบ ทำให้เกิดแนวคิดใหม่ที่พยายามแยกระบบราชการออกจากผู้ปฏิบัติงาน หรือข้าราชการ โดยเสนอว่าระบบราชการนั้นเป็นเครื่องมือหรือกลไกในการบริหารองค์การขนาดใหญ่ (Large Scale Administration) ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด มีความเป็นกลาง และมีลักษณะที่ชัดเจน กล่าวคือ ระบบราชการนั้นจะต้องมีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบและเป็นสัดส่วน ซึ่งจะก่อให้เกิดความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานขึ้นจนส่งผลทำให้การดำเนินการมีความรวดเร็วและประหยัดมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นระบบที่มีความยุติธรรมเนื่องการดำเนินการดังกล่าวเป็นการปฏิบัติงานภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบแบบแผนที่รัดกุมอย่างมีเหตุมีผล จากแนวคิดที่ได้กล่าวมานี้แม็กซ์ เวเบอร์ จึงได้มีการเสนอแนวคิดการจ้องค์การแบบราชการในอุดมคติ (Ideal Type of Bureaucracy) ขึ้นว่าเป็นวิธีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าวิธีการอื่น โดยสังคมที่ดีต้องมีการจัดการบริหารในหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามหลักการและคุณลักษณะของการจ้องค์การแบบราชการ และผู้บริหารที่บริหารองค์การนั้นต้องมีสิ่งสำคัญ 2 สิ่ง คือ การได้มาซึ่งอำนาจของบุคคลในการบริหาร (Theory of Domination) และโครงสร้างพื้นฐานของระบบราชการ (Weber M., 1922 อ้างถึง พิทยา บวรวัฒนา , 2535)

สำหรับอำนาจในการบริหารตามทฤษฎีระบบราชการของเวเบอร์นั้นประกอบด้วยกลไกสำคัญ 2 ส่วน คือ กลไกการบริหาร (Administrative Apparatus) ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวประสานระหว่างผู้นำและผู้ถูกปกครอง โดยต้องมีความเหมาะสมกับรูปแบบของอำนาจที่ผู้นำในสังคมนั้นใช้อยู่ และกลไกในรูปแบบของอำนาจ (Power) ซึ่งเป็นอำนาจที่ชอบธรรม (Legitimizing of Power) ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการยอมรับของคนในสังคม โดยเวเบอร์ได้ทำการแบ่งรูปแบบการใช้อำนาจในการปกครองบังคับบัญชา ออกเป็น 3 รูปแบบ กล่าวคือ รูปแบบการใช้อำนาจ

เฉพาะตัว (Charismatic Domination) ที่ เป็นบุคลิกลักษณะความเป็นผู้นำที่จะมาโน้มน้าวให้ผู้ตาม ทั้งหลายเชื่อฟังและยอมปฏิบัติตามคำสั่ง , รูปแบบการใช้อำนาจแบบประเพณีนิยม (Traditional Domination) ซึ่งเป็นกรณีที่ผู้ตามยอมที่จะต้องเชื่อฟังคำสั่งผู้นำตามขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือ ปฏิบัติกันมา และรูปแบบการใช้อำนาจตามกฎหมาย (Legal Domination) ที่บุคคลากรปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนกำหนดไว้

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) ตามทฤษฎีของเวเบอร์นั้นจะทำ หน้าที่เป็นกลไกการบริหารของกลุ่มชนโดยผู้นำจะใช้อำนาจที่มีอยู่ตามกฎหมายปกครองบังคับบัญชา โดยผ่านระบบราชการ องค์การแบบระบบราชการ ซึ่งประกอบไปด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ 7 ประการ (Wright Mills, 1985, pp.28-29) ดังต่อไปนี้

1) หลักลำดับชั้น (Hierarchy) หลักการนี้มีเป้าหมายที่จะทำให้องค์การต้องอยู่ภายใต้การ ควบคุม โดยเชื่อว่าการบริหารที่มีลำดับชั้นจะทำให้ระบบการสั่งการและการควบคุมขององค์การมี ความรัดกุม และส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

2) ความสำนึกแห่งความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นโครงสร้างที่กำหนดว่าเจ้าหน้าที่ ทุกคนต้องมีความสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนความรับผิดชอบ ซึ่งหมายถึงการ รับผิดชอบต่อการกระทำใด ๆ ที่ (Responsibility) ตนได้กระทำลงไปและความพร้อมที่จะให้มีการ ตรวจสอบโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลาด้วย

3) หลักแห่งความสมเหตุสมผล (Rationality) ถือเอาความถูกต้องเหมาะสมของแนวปฏิบัติที่ จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล (Effective) การทำงานหรือการดำเนินกิจการใดๆที่สามารถประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดย กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ การวัดผลการปฏิบัติงานใน ลักษณะที่เรียกว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) จะเป็นการกำหนดขอบเขตหรือ ขนาดที่องค์การ ต้องการบรรลุผลสำเร็จไว้แล้ว มีการประเมินผลหลังจากที่มีการปฏิบัติแล้วว่าสามารถดำเนินการให้ ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และการวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้นเป็นการวัดระดับ องค์การจากการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ซึ่งเป็นการวัดผลในทางเศรษฐศาสตร์ โดยมีการวัด ต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้เป็นการวัดด้วยว่าองค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร

4) หลักการมุ่งสู่ผลสำเร็จ (Achievement Orientation) หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆนั้น จะต้องมุ่งสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การเสมอ ซึ่งประสิทธิผล หรือผลสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยปัจจัย 3 อย่าง กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะต้องมีหลักการและวิธีการในการตัดสินใจเลือกหนทาง ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องโดยอาศัยหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หรือหลักประหยัด (Economy) ,

ความมีประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน และการบริหารจะได้รับการปฏิบัติผลสูงสุดต่อเมื่อมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสมกับลักษณะงาน สถานที่ ช่วงเวลา สภาพแวดล้อม ในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่ต้องการ

5) หลักการทำให้เกิดความแตกต่างหรือการมีความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ซึ่งหมายความว่าลักษณะทางโครงสร้างขององค์การแบบระบบราชการนั้นจะต้องมีการแบ่งงาน และจัดแผนงาน หรือจัดส่วนงาน (Departmentation) ขึ้น เนื่องจากภารกิจงานขององค์การขนาดใหญ่ นั้นมีภาระงานที่ซับซ้อนและมีจำนวนมากจึงจำเป็นต้องมีการแบ่งงานที่ต้องทำออกเป็นส่วนๆ แล้วกำหนดหน่วยงานมารองรับเพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

6) หลักระเบียบวินัย (Discipline) หมายถึง การดำเนินการในองค์การตามทฤษฎีระบบราชการนั้นจะต้องมีการกำหนดระเบียบ วินัย และบทลงโทษภายในองค์การขึ้น เพื่อเป็นกลไกการควบคุมความประพฤติของสมาชิกทุกคนในองค์การให้มีระเบียบวินัยและเสริมสร้างประสิทธิภาพของการทำงานในองค์การขึ้น

7) ความเป็นวิชาชีพ (Professionalization) นั้นหมายถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์การราชการถือเป็นอาชีพอย่างหนึ่งและต้องปฏิบัติงานเต็มเวลาเป็นวิชาชีพ “รับราชการ” นั้น ผู้ปฏิบัติต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนตัวบทกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบด้วย

### 2.1.2 ลักษณะการทำแนวคิดตามทฤษฎีระบบราชการมาใช้ในองค์การ

สำหรับการจัดองค์การและการบริหารงานตามทฤษฎีระบบราชการของเวเบอร์นั้นมีหลักการที่ตั้งอยู่บนกลไกสำคัญที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ 7 ประการ (Weber M., 1947) ดังนี้

#### 1) หลักการจัดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแบบลำดับชั้น (Hierarchical Office)

หลักการจัดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแบบลำดับชั้นหรือการแบ่งระดับชั้นของอำนาจในการบังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับสูงกว่าจะมีอำนาจในการสั่งการและกำกับการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่า โดยที่การมีลำดับชั้นในการบริหารนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่าอำนาจในการสั่งการและสายการบังคับบัญชาชอบคุณที่ดำรงอยู่ในตำแหน่งต่างๆขององค์การจะช่วยให้การทำงานมีระบบการบังคับบัญชาที่ชัดเจนหรือยังเป็นหลักประกันในการใช้อำนาจเพื่อควบคุมการดำเนินการขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพราะกลไกดังกล่าวนี้เชื่อว่าการบริหารที่มีลำดับชั้นและการสั่งการตามสายบังคับบัญชาจะทำให้การดำเนินกิจการขององค์การมีความรัดกุมให้อยู่ภายใต้การควบคุมซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน แต่ทั้งนี้กลไกดังกล่าวมีความ

เหมาะสมกับสภาพสังคมในช่วงศตวรรษที่ 19-20 มากกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงไปของสถานการณ์โลกจึงทำให้การบริหารงานต้องการความรวดเร็วมากขึ้น และบุคลากรต้องการเสรีภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น รวมทั้งองค์การต้องการนวัตกรรมใหม่และความคิดสร้างสรรค์มากกว่าการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เคร่งครัดเพื่อตอบสนองการบริการต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในแบบเดิม

## 2) การใช้อำนาจ (Authority)

การใช้อำนาจหมายถึงความสามารถในการสั่งการ การบังคับบัญชาหรือกระทำการใดๆ เพื่อให้มีการดำเนินการหรือปฏิบัติการณ์ต่างๆตามหน้าที่ที่แต่ละบุคคลได้รับมอบหมาย ซึ่งกลไกดังกล่าวนี้มีคุณลักษณะที่สำคัญคืออำนาจหน้าที่ที่ได้มาอย่างเป็นทางการตามตำแหน่งโดยอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบจะต้องมีความสมดุลซึ่งกันและกันเสมอต่อ การได้อำนาจนั้นมาโดยการใช้อำนาจตามทฤษฎีระบบราชการของเวเบอร์นั้นหมายถึงการได้อำนาจมาโดยอำนาจทางกฎหมาย (Legal Authority) และภาระหน้าที่ (Duty) จึงหมายถึงงานที่ถูกกำหนดหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ทั้งนี้การใช้อำนาจสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ย่อมต้องอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบวินัย และข้อบังคับพร้อมบทลงโทษในกรณีมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นซึ่งได้ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ (Discipline) เพื่อเป็นกลไกการควบคุมความประพฤติของสมาชิกทุกคนในองค์การให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ในขณะที่เดียวกันบุคลากรจำเป็นที่จะต้องมีส่วนแห่งความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อการกระทำของตนและความพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลาด้วย นอกจากนี้การปฏิบัติหน้าที่อย่างต้องคำนึงถึงหลักแห่งความสมเหตุสมผล (Rationality) ความถูกต้องเหมาะสมของแนวปฏิบัติที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีหัวใจสำคัญของการบริหารอันประกอบไปด้วยการประหยัด (Economy) ประสิทธิภาพ (Effective) และประสิทธิภาพ (Efficiency)

## 3) การคัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติหน้าที่

การคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้ารับตำแหน่งตามทฤษฎีระบบราชการของเวเบอร์นั้น จะต้องมีการกำหนดหรือระบุถึงคุณสมบัติและความสามารถที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานอย่างชัดเจนเพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ความสำเร็จในการดำเนินการขององค์การขึ้นให้ได้มากที่สุด จึงจำเป็นที่จะต้องมีการคัดสรรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความชอบธรรมไม่ใช่ระบบของการอุปถัมภ์หรือการใช้เส้นสายต่อกันโดยหน้าที่ในการจัดหาบุคลากรนั้นเป็นหน้าที่ของงานบริหารบุคคลเพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์การอย่างแท้จริง

4) ดำเนินการในรูปแบบของการเขียนบันทึกและเอกสารลายลักษณ์อักษร (Written Documents)

สำหรับการติดต่อประสานงาน การติดตาม การตัดสินใจ การเงินและการดำเนินงานที่มีความสำคัญนั้นเป็นการดำเนินการที่ไม่ควรมีข้อผิดพลาดมากที่สุดจึงทำให้ระบบราชการจำเป็นจะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่เสมียนหรือเจ้าหน้าที่ด้านเอกสารเป็นจำนวนมากเพื่อจัดการเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าว โดยเฉพาะ จึงเป็นที่มาของคำว่าสำนักงาน (Bureau) ตามทฤษฎีระบบราชการของเวเบอร์ ซึ่งการทำงานในรูปแบบของการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรนี้จะต้องประกอบไปด้วยเอกสารต้นฉบับและเอกสารสำเนาคู่กันเพื่อช่วยในการสืบค้น และติดตามความก้าวหน้าในการทำงาน อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นหลักฐานการดำเนินการได้อย่างดีอีกด้วย

5) การจัดแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน

ในแต่ละองค์การนั้นควรจะมีการจัดแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่ชัดเจนโดยยึดหลักของการทำให้เกิดความแตกต่างเพื่อเสริมสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ของบุคลากรเนื่องจากหน่วยงานราชการเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในหลายรูปแบบจึงจำเป็นที่จะต้องมีการแบ่งหน้าที่ออกเป็นส่วนย่อย และกำหนดหน่วยงานขึ้นมารองรับการแบ่งงานดังกล่าวโดยจะต้องมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนและบุคลากรที่ได้รับมอบหมายจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ (Specialization and Professional) ในด้านดังกล่าวอีกด้วย โดยการจัดส่วนงานมีหลักการจัดหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการแบ่งส่วนงานตามพื้นที่ซึ่งเป็นการแบ่งงานโดยมีการกำหนดพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนอีกทั้งยังมีการกำหนดภารกิจ บทบาทและอำนาจหน้าที่ที่องค์กรต้องบริหารจัดการไว้พร้อมกันด้วย , การแบ่งงานตามหน้าที่หรือภารกิจที่องค์กรจะต้องปฏิบัติจัดทำ , การแบ่งงานตามลูกค้าหรือผู้รับบริการและการแบ่งงานตามขั้นตอนหรือกระบวนการการทำงานโดยคำนึงว่างานดังกล่าวที่ทำนั้นสามารถแบ่งออกได้กี่ขั้นตอนและมีอะไรบ้างแล้วจึงกำหนดหน่วยงานขึ้นมารองรับงานดังกล่าวเหล่านั้น

6) บุคลากรต้องมีความเชี่ยวชาญ (Expert)

บุคลากรที่ได้รับมอบหมายหน้าที่นั้นจะต้องมีความเชี่ยวชาญและได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดีเพื่อมาปฏิบัติงานในตำแหน่ง รวมไปถึงการเติบโตในสายงานนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเล็งเห็นและมอบหมายงานที่ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยบุคลากรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของงานที่ได้รับมอบหมายทั้งของตนเองและของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีที่จะทำให้องค์กรสามารถวางแผนการพัฒนาบุคลากรได้อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรอีกประการหนึ่ง

## 7) มีลักษณะการทำงานเป็นอาชีพหรือวิชาชีพ

การปฏิบัติราชการถือเป็นงานหลักที่ข้าราชการต้องทุ่มเทเวลาให้อย่างเต็มที่โดยไม่เป็นกิจกรรมรองจากงานอื่น ซึ่งเมื่อมีการกำหนดการดำรงตำแหน่งขึ้นบุคลากรที่ได้รับคัดเลือกเข้ารับตำแหน่งจะต้องพร้อมทำงานให้กับหน่วยงานนั้นเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน โดยถือเป็นภาระผูกพันระหว่างองค์กรกับข้าราชการจึงเป็นที่มาของความเชื่อที่ว่าการรับราชการเป็นอาชีพที่มั่นคง มีผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในรูปแบบของเงินเดือนประจำตามระเบียบที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยอัตราค่าตอบแทนไม่ขึ้นอยู่กับปริมาณที่สำเร็จแต่จะปรับเปลี่ยนไปตามระดับตำแหน่งใดระยะเวลาในการรับราชการของแต่ละบุคคล

### 2.1.3 ลักษณะขององค์การตามทฤษฎีระบบราชการ

สำหรับการจัดระเบียบองค์การตามทฤษฎีระบบราชการของเวเบอร์นั้นเป็นการแบ่งงานและลักษณะงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงานนั้นไม่เป็นเรื่องส่วนตัว (Impersonal Orientation) อีกทั้ง ยังมีการลำดับขั้นตอนของอำนาจหน้าที่ มีการสร้างกฎระเบียบ กฎเกณฑ์และกติกากในการปฏิบัติงานอีกด้วย โดยฮอยและมิสเคล (Hoy and Miskel, 1987, pp. 111-113) ได้สรุปรายละเอียดสำคัญของระบบราชการตามทฤษฎีของเวเบอร์ไว้ว่า ทฤษฎีดังกล่าวมีความคิดพื้นฐานในส่วนของอำนาจรัฐมาจากกฎหมายที่มีความชอบธรรมมากที่สุดและเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการจัดระเบียบองค์การระบบราชการ เพราะเป็นอำนาจที่เชื่อว่าสามารถบังคับเอาความเป็นเหตุเป็นผลจากผู้ปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ เวเบอร์ได้ทำการแบ่งลักษณะขององค์การตามแนวคิดและหลักการทฤษฎีระบบราชการ ออกเป็นแต่ละลักษณะดังต่อไปนี้

#### 1) การกำหนดขั้นตอนของอำนาจหน้าที่ (Division Authority)

การกำหนดขั้นตอนของอำนาจหน้าที่นั้นเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจากระดับสูงมาถึงระดับที่รองลงมา ซึ่งจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่การดำเนินงานต่างๆภายในองค์กรนั้นจะมีกระบวนการที่เป็นไปตามสายบังคับบัญชาเป็นหลัก โดยผู้ที่อยู่ในสายบังคับบัญชาระดับสูงจะมีอำนาจสั่งการต่อผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า ซึ่งการลำดับขั้นตอนดังกล่าวนี้เป็นลักษณะขององค์การที่นิยมกันนำมาปรับใช้อย่างแพร่หลาย โดยมีหลักการเป็นการสร้างหลักประกันว่าคำสั่งคำบัญชาจากผู้เป็นนายเหนือจะได้รับการปฏิบัติตามวินัยอย่างเคร่งครัด ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ ลักษณะการลำดับขั้นของการบังคับบัญชายังเป็นลักษณะทางโครงสร้างของทฤษฎีระบบราชการที่เวเบอร์เห็นว่ามีสำคัญมากที่สุดด้วยเหตุผลสองประการอีกด้วย โดยประการแรก เวเบอร์เห็นว่าการลำดับขั้นการบังคับบัญชาช่วยให้การดำเนินงานต่างๆของระบบ

ราชการสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างสัมฤทธิ์ผล และประการที่สองนั้นเวเบอร์เห็นว่าการลำดับชั้นการบังคับบัญชาเป็นลักษณะทางโครงสร้างเพียงประการเดียวที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพยายามที่จะใช้หลักความชอบธรรมและหลักความสมเหตุสมผลในการดำเนินงานต่างๆทางบริหารอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นสามารถสรุปได้ว่า การกำหนดขั้นตอนของอำนาจหน้าที่ จึงหมายถึงการกำหนดความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละองค์การ เพื่อแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสาร การควบคุมและการรับผิดชอบนั้นมีความลดหลั่นกันมาเป็นอย่างไร โดยสมารถที่จะใช้พยากรณ์ความมีประสิทธิภาพขององค์การได้ ตลอดจนบ่งบอกให้ทราบอีกกว่าเป็นการกำหนดให้หน่วยงานศูนย์ควบคุมหน่วยงานต่ำตามลักษณะของสายบังคับบัญชาที่ชัดเจนและการกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนอีกด้วย

2) การแบ่งงานกันตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Division of Labor and Specialization)

ทฤษฎีระบบราชการมีความมุ่งหมายทางโครงสร้างเป็นการมอบหมายหน้าที่กันเป็นสัดส่วนในวิถีทางที่แน่นอนโดยเลือกกิจกรรมดังกล่าวว่า “ หน้าที่ราชการ ” เนื่องจากหน้าที่การงานทั้งหลายในองค์การเกือบทุกองค์การนั้นมักจะมีผลสืบเนื่องกันกว่าที่จะสามารถปฏิบัติภารกิจให้ลุล่วงได้โดยบุคคลเดียว จึงทำให้การแบ่งส่วนงานในระดับตำแหน่งต่างๆเป็นมาตรการสำคัญที่มาช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้การแบ่งส่วนงานดังกล่าวยังเป็นการสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านนั้นๆอีกด้วย เนื่องจากบุคลากรในตำแหน่งต่างๆจะกลายเป็นผู้รอบรู้และเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าผู้อื่น โดยการแบ่งส่วนงานเช่นนี้ทำให้องค์การสามารถจ้างบุคลากรบนพื้นฐานของคุณสมบัติที่องค์การต้องการได้โดยง่ายอีกด้วย

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การแบ่งส่วนงานและลักษณะงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามทฤษฎีระบบราชการนั้น บุคลากรในระดับผู้บริหารจะต้องใช้ทักษะในการจัดสรรบุคคลเข้าสู่งานให้เหมาะสม อีกทั้งยังต้องแบ่งหน้าที่ให้แต่ละคนทำตามความถนัดเฉพาะอย่างเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่ตนได้รับมอบอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการในองค์การนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงที่สุด

3) การใช้ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Rules and Regulation)

การใช้ระเบียบข้อบังคับในการทำงานนั้นจะเห็นได้ว่าระบบราชการทุกแห่งจะมีการนำระเบียบข้อบังคับที่ตายตัวเสมอต้นเสมอปลายมาบังคับใช้อย่างชัดเจน โดยการบริหารงานตามกฎหมายดังกล่าวถือเป็นแนวปฏิบัติในแต่ละองค์การด้วย เนื่องจากการประยุกต์ใช้ระเบียบข้อบังคับ



เหล่านี้กลับกรณีต่างๆในการดำเนินการนั้นจะทำให้เกิดความครอบคลุมถึงสิทธิและหน้าที่ที่มีอยู่ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งได้โดยง่าย และยังเป็น การช่วยเหลือค้ำจุนโครงสร้างการประสานงานของลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน อีกทั้งยังเป็นการกำหนดความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคลากรที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย กล่าวอีกนัยคือ ระเบียบข้อบังคับและกฎเกณฑ์ต่างๆให้หลักประกันในเรื่องของความเป็นรูปแบบเดียวกันและความเสถียรภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การได้ จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าระเบียบข้อบังคับและกฎเกณฑ์ต่างๆถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญอีกประการหนึ่งของทฤษฎีระบบราชการเนื่องด้วยการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลจำนวนมากนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับการออกและการรับคำสั่งเพื่อให้เกิดการกระทำทางการบริหารขึ้น และเพื่อเป็นหลักประกันได้ว่าคำสั่งนั้นๆจะได้รับการเชื่อฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การต้องการให้ได้ ดังนั้น ในแต่ละองค์การจึงจำเป็นที่จะต้องมีการระเบียบข้อบังคับและกฎเกณฑ์ต่างๆเพื่อมาเป็นกลไกในการควบคุมความประพฤติปฏิบัติของผู้ได้รับคำสั่งและสมาชิกทุกคนขององค์การ

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การใช้ระเบียบข้อบังคับในการทำงานตามทฤษฎีระบบราชการนั้นเป็นการกระทำในลักษณะของการทำงานภายใต้กรอบของกฎหมายที่ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ เนื่องจากจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายและระเบียบแบบแผนได้วางเอาไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การของรัฐจะต้องมีการยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมายหลักระเบียบข้อบังคับโดยเคร่งครัดเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

#### 4) ลักษณะเฉพาะของการทำงาน (Procedure Specifications)

การจ้างงานในองค์การตามทฤษฎีระบบราชการนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน โดยการจ้างงานนั้น เนื่องจากการสรรหาและการบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบราชการตามที่ศนคตของเวเบอร์นั้นเป็นการปฏิบัติโดยยึดถือหลักเกณฑ์ในเรื่องของความจำเป็นสำคัญมากกว่าหลักเกณฑ์อื่นๆ จึงทำให้การเข้าดำรงตำแหน่งต่างๆในระบบราชการจึงต้องเป็นการแต่งตั้งโดยผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าตามสายการบังคับบัญชา ดังนั้นจากที่กล่าวมาจะเห็นว่าระบบราชการนั้นเป็นการทำงานที่มีลักษณะเฉพาะ จึงทำให้ระบบราชการมีหลักการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการที่ถือเอาหลักความรู้ความสามารถในการเลือกสรรบุคคลเข้ารับราชการเป็นสำคัญ โดยจะต้องมีการวัดความรู้ความสามารถที่เชื่อถือได้และเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ารับราชการได้โดยปราศจากข้อกีดกันใดๆ นอกจากนี้จะต้องมีหลักประกันว่าการรับราชการนั้นมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่และสามารถยึดถือเป็นอาชีพได้อีกด้วย

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะเฉพาะของการทำงานนั้นจะให้ความสำคัญกับคุณสมบัติในเรื่องของความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักเนื่องจากแนวคิดดังกล่าวนี้ได้มุ่งเน้นหัวใจสำคัญไปที่การบรรลุความสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ ดังนั้น การดำเนินการตามแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของการทำงานนี้จึงจะต้องมีการคัดสรรบุคลากรอย่างเคร่งครัดเป็นอย่างมาก

#### 5) ลักษณะความไม่เป็นเรื่องส่วนตัว (Impersonality)

ระบบราชการตามแนวคิดของเวเบอร์นั้นจะต้องจัดให้บุคลากรสัมพันธ์ภาพกันตามสายบังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่ในการทำงานและจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องความสัมพันธ์ของแต่ละบุคคลกันไว้ไม่ให้เกิดความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัวชนิดข้ามตำแหน่งหน้าที่ในสายบังคับบัญชา เพื่อก่อให้เกิดการมีเอกภาพในการบังคับบัญชาหรือ Unity of Command กล่าวคือ บุคลากรจะต้องรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวและรับคำสั่งในการทำงานที่เดียวกันเท่านั้น จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการทำงานในระบบราชการนั้นจะเป็นการทำงานโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และไม่คำนึงถึงเรื่องส่วนตัว แต่จะต้องคำนึงถึงความมีเหตุผลและความถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่วางไว้ เนื่องจากการทำงานของข้าราชการนั้นเป็นเรื่องของการปกครองและการบริหารประเทศซึ่งถือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผลกระทบต่อประชาชนและประเทศชาติเป็นอย่างมากจึงทำให้ข้าราชการย่อมที่จะตกอยู่ภายใต้การควบคุมโดยกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของรัฐจนทำให้สิทธิเสรีภาพบางอย่างอาจมีน้อยกว่าประชาชนทั่วไป

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะความไม่เป็นเรื่องส่วนตัว ได้ให้ความสำคัญไปกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของผู้บังคับบัญชากับลูกน้องเป็นหลัก โดยจะเห็นได้จากการวางข้อกำหนดในการปฏิบัติตัวระหว่างคนที่ทำงานในสายงานเดียวกันในชั้นต่างๆ และการกำหนดข้อควรระวังในเรื่องของการวางตัวต่อผู้ที่ปฏิบัติงานคนละสายกันเอาไว้ อย่างไรก็ตามข้อกำหนดตามแนวคิดดังกล่าวนี้แม้จะสามารถกำหนดขึ้นบังคับใช้กันได้ในแต่ละหน่วยงานแต่ก็จะต้องเป็นข้อกำหนดที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลโดยกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของรัฐด้วย

#### 6) ลักษณะการบริหารยึดความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการทำงานของบุคคล (Technical Competence)

ลักษณะการบริหารยึดความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการทำงานตามทฤษฎีของเวเบอร์นั้น เป็นตัวชี้วัดให้เห็นว่าระบบราชการทำให้เกิดการตัดสินใจที่มีเหตุผลที่ดีที่สุดแล้วทำให้ประสิทธิภาพทางการบริหารเกิดขึ้นอย่างสูงสุดด้วยเช่นกัน เนื่องจากการแบ่งหน่วยงานและลักษณะงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้สร้างผู้เชี่ยวชาญในการทำงานแต่ละส่วนขึ้นมาและผู้เชี่ยวชาญที่

มีคุณลักษณะความไม่เป็นเรื่องส่วนตัวจะทำให้การตัดสินใจดังกล่าวนี้เป็นไปอย่างมีเหตุผลถูกต้องตามหลักวิชาการบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง อีกทั้งลำดับขั้นตอนของอำนาจหน้าที่จะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงหลักประกันว่าคำสั่งบังคับบัญชาจะได้รับการปฏิบัติตามวินัยอย่างเคร่งครัดและสอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับและกฎเกณฑ์ต่างๆที่สอดคล้องกับระบบการดำเนินการที่มีการประสานงานเป็นอย่างดีจึงก่อให้เกิดเสถียรภาพในการทำงานขององค์กรขึ้น

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะการบริหารยึดความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการทำงานของบุคคลนั้นเป็นแนวคิดที่มีลักษณะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพทางการบริหารงานประเภทหนึ่ง โดยจะเห็นได้จากการกำหนดให้มีการแบ่งภาระหน้าที่และหน่วยงานออกตามความถนัดเฉพาะที่แต่ละหน่วยงานมีขึ้น จึงอาจทำให้การวัดผลและประสิทธิภาพในการทำงานในด้านต่างๆที่กระทำโดยหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆสามารถที่จะกระทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ

“การบริหารงานตำรวจ” หรือ POLICE ADMINISTRATION นั้นถือเป็นหน้าที่การงานของหัวหน้าตำรวจหรือ นายตำรวจอื่นใดซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรม กอง หรือหน่วยงานอื่นใดภายในกรมรูปแบบหนึ่ง ซึ่งการที่ผู้นำตำรวจหรือผู้บริหารงานตำรวจได้ใช้ศักยภาพในการบริหารกำหนดกลยุทธ์ใดๆขึ้นนั้น จะต้องมีการบูรณาการความรู้ให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนาการทำงานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนและประยุกต์ใช้ด้วย ( ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, ร.ต.อ., 2530, หน้า 5)

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจนั้น สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

### 2.2.1 ความหมายของการบริหารงานตำรวจ

ความหมายของการบริหารงานตำรวจนั้น ได้มีนักวิชาการและองค์กรต่างๆให้คำนิยามของความหมายไว้จำนวนมาก อาทิเช่น

บัญชา เนตินันท์, พล.ต.ท.(สุชิน กิจกสิกร, พ.ต.ต., 2539, หน้า 53) การบริหารงานตำรวจ หมายถึง การนำกระบวนการวิธีทางด้านการบริหารมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดองค์กรและจัดการงานภายในองค์กรตำรวจ เช่น การวางแผน การจัดทำโครงการ การควบคุม การประสานงาน การจัดการด้านบุคลากร กำลังพล การคลัง งบประมาณ ฯลฯ

D.Chppell และ P.R. Wilson การบริหารงานตำรวจหมายถึง การวางแผนในทุกหน่วย องค์การตำรวจ โดยเฉพาะการวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้การป้องกันสังคมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการวิธีการประเมินผลและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ในการสืบสวนสอบสวน และป้องกันอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย

จากที่กล่าวมาในข้างต้นนั้นสามารถสรุปความหมายของการบริหารงานตำรวจได้ว่า เป็นในกรณีของการที่ผู้นำตำรวจหรือผู้บริหารงานตำรวจได้ใช้ศักยภาพในการบริหารและทำการกำหนดกลยุทธ์ในอนาคตที่จะต้องบูรณาการความรู้ให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พร้อมทั้งพัฒนาเนื้องานต่างๆ โดยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ร่วมด้วย นอกจากนี้ยังจะต้องมีการสร้างทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม ในอันที่จะร่วมกันขับเคลื่อนกระบวนการบริหารงาน เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายและการบริการประชาชน บรรลุตามเป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริการ และคำนึงถึงผลผลิต , ผลลัพธ์ , ความคุ้มค่าของเงิน และมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นปัจจัยสำคัญ

## 2.2.2 หลักการบริหารงานตำรวจ

สำหรับหลักการบริหารงานตำรวจนั้น จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ การบริหารระบบงาน (System Administration) กับการบริหารงานบุคคล (Personal Administration) ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองประการนี้มีความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกันเป็นอย่างมาก โดยจะเห็นได้จากการที่องค์กรใดจะเดินทางไปให้บรรลุเป้าหมายและสำเร็จไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ขึ้นอยู่กับ “ผู้บริหาร” หรือ “ผู้นำ” ขณะเดียวกันองค์กรจะขับเคลื่อนไปได้ก็ต้องอาศัย “คน” ในองค์กร ที่จะต้องร่วมมือร่วมใจกัน ขับเคลื่อนองค์กรไปพร้อมๆ กัน ดังนั้น นักบริหารที่ดีต้องสนใจ เข้าใจ และศึกษาพัฒนา “วางระบบงาน” และ “บริหารงานบุคคล” ให้มีประสิทธิภาพไปพร้อม ๆ กัน

“การบริหาร” เพื่อนำพาองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จนั้น หัวใจสำคัญที่สุดที่จะทำให้ องค์กรเดินทางไปสู่เป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ขึ้นอยู่กับ “ผู้นำ” ผู้นำในยุค ปัจจุบันจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ ที่จะนำคนภายในองค์กร ขับเคลื่อนไปพร้อมๆ กัน งานทุกระดับจะมีการเคลื่อนไปได้ก็เพราะคนภายในองค์กร คนในองค์กรที่มีภารกิจแตกต่างกันไปจึงต้องมี “ภาวะผู้นำ” และผู้นำแต่ละระดับย่อมมีความแตกต่างกันตามภารกิจอำนาจหน้าที่ ผู้นำที่มีคุณภาพจะต้องมีความรอบรู้งาน ผู้นำที่ดีจะต้องสั่งสมความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ พร้อมทั้งจะบริหารองค์กรให้ลุล่วงไปด้วยดี ผู้นำจะต้องกำหนดนโยบายหรือกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ ดังนั้น หากองค์กรใดมีผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม มีประสบการณ์ รอบรู้งานในองค์กร อย่างกว้างขวาง มีความชาญฉลาดในการกำหนด

นโยบาย กำหนดกลยุทธ์ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความคิด ความรู้ให้เกิดพลังนำไปปฏิบัติภารกิจ รวมทั้งสามารถ แก้ปัญหาในอดีตปัจจุบัน และกำหนดทิศทางมองอนาคตขององค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า มีวิธีการจูงใจการทำงาน สามารถแนะนำชี้แนะผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีภาวะผู้นำ ตลอดจนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ หรือชี้แนะให้รู้จักการบูรณาการงานให้เกิดศักยภาพ ทั้งในการบริหารระบบงานกับบริหารงานบุคคลไปพร้อมๆ กัน และที่สำคัญจะต้องมี วิสัยทัศน์ที่ทันสมัยพร้อมที่จะนำองค์กรก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป” หากองค์กรใดโชคดีมีผู้นำที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี และสามารถบริหารงานในองค์กรนั้น ประสบความสำเร็จ คนในองค์กรก็มีความสุขร่วมกันนำพาองค์กรไปยังเป้าหมาย แต่หากโชคร้ายได้ผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำ องค์กรนั้นก็เลยไม่ก้าวหน้าบริหารงานตามแบบเดิมๆ ซึ่งถือว่าเดินถอยหลังไปเรื่อยๆ ในที่สุดคนในองค์กรก็จะเฝ้ารอคอยให้ผู้นำคนนั้นปลดเกษียณหรือย้ายไป และรอความหวังให้มีคนใหม่มาเพื่อจะมาเริ่มต้นกันใหม่ ดังได้กล่าวมาแล้วว่าการบริหารงานตำรวจจะบรรลุเป้าหมายมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้นำ เพราะมีความสำคัญต่อการบริหารงานตำรวจอย่างยิ่ง ดังนั้น “ภาวะผู้นำ” ของผู้บังคับบัญชา แต่ละระดับชั้นนั้นจึงต้องมีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างไปในแต่ละชั้น ผู้นำต้องมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ ที่จะนำคนภายในองค์กรขับเคลื่อนไปพร้อมๆ กัน งานทุกระดับจะขับเคลื่อนไปได้ดีก็เพราะคนภายในองค์กร ดังนั้น คนในองค์กรที่มีภารกิจแตกต่างกัน “ภาวะผู้นำ” ในแต่ละระดับย่อมมีความแตกต่างกันตามภารกิจอำนาจหน้าที่

1) ผู้นำที่ดีจะต้อง บริหารบุคคลากร งาน เครื่องมือ เครื่องใช้ไปพร้อมๆกัน โดยต้องบริหารให้ทันต่อสถานการณ์ ไม่รอให้ปัญหาเข้ามาหา ต้องเข้าแก้ปัญหาทันที และสามารถนำองค์กรขับเคลื่อนไปอย่างมีระบบ ต้องมองปัญหาทั้งระบบ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และวางแผนงานไปสู่ความฝันให้สำเร็จ

2) หน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำรวจไทย หน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกระดับ นอกจากจะต้องทำหน้าที่ “ผู้บริหาร” มี ภาวะผู้นำแล้ว ตาม พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ได้กำหนดไว้ในมาตรา 66 ระบุว่า “ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ทศนคติคุณธรรม และ จริยธรรม รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งและเลื่อนเงินเดือน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและระยะเวลาที่กำหนดในกฎ ก.ตร.” ดังนั้น ผู้นำตำรวจทุกระดับชั้นจึงมีหน้าที่ที่จะต้องพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

3) บุคลิกลักษณะของผู้นำแต่ละระดับ กำหนดบุคลิกลักษณะและอำนาจหน้าที่ของผู้นำไว้ดังนี้ (วุฒิ วิทิตานนท์, หลักการบริหารงานตำรวจยุคใหม่,2559)

### 2.2.3 กระบวนการแต่งตั้งและผลิตทรัพยากรบุคคลตามหลักการบริหารงานตำรวจ

การแต่งตั้งให้ข้าราชการตำรวจดำรงตำแหน่งใดเป็นไปตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 มาตรา 51 ถึง 5-17 กับกฎ ก.ตร. ว่าด้วยการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2561 มีสาระสำคัญได้แก่การกำหนดวาระการแต่งตั้งในแต่ละปีแบ่งออกเป็น 2 วาระ คือ การแต่งตั้งวาระประจำปี เริ่มดำเนินการเดือนสิงหาคมของทุกปี และวาระเดือนเมษายน ให้ดำเนินการในเดือนเมษายนของทุกปี และมีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลภายนอกเพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการตำรวจเป็นไปตามกฎ.ตร.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกโดยการสอบแข่งขันบุคคลเพื่อเข้ารับราชการเป็นข้าราชการตำรวจ พ.ศ 2547 มี 2 วิธี คือ

- 1) วิธีการคัดเลือกให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติหรือผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการคัดเลือก โดยพิจารณาถึงความรู้ความสามารถความประพฤติหรือบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่บรรจุและแต่งตั้งครั้งนี้ อาจดำเนินการโดยวิธีสัมภาษณ์วิธีสอบข้อเขียนวิธีสอบปฏิบัติหรือวิธีอื่นใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีก็ได้ตามความเหมาะสม
- 2) วิธีการสอบแข่งขันกำหนดให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติหรือผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสอบแข่งขัน ให้ผู้ดำเนินการสอบแข่งขันตั้งข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นคณะกรรมการดำเนินการสอบแข่งขันไม่น้อยกว่า 3 คน โดยดำเนินการกำหนดวันเวลาสถานที่สอบและระเบียบเกี่ยวกับการสอบได้เท่าที่จำเป็นและไม่ขัดต่อหลักสูตร และให้ประธานกรรมการประกาศก่อนวันสอบไม่น้อยกว่า 7 วัน หลักสูตรแข่งขันประกอบด้วย 1) ภาคความรู้ความสามารถทั่วไป 2) ภาคความรู้ความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง 3) ภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ทั่วประเทศไทยจำนวนมาก ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในทุกมิติ จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนการพัฒนางานองค์กรที่รอบคอบและครอบคลุมด้วยการจัดทำ ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2580) ให้มีความสอดคล้องรองรับกับสถานการณ์ในประเด็นหลักที่เกี่ยวข้องกับภารกิจรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นทิศทางการพัฒนาในระยะยาว โดยมุ่งให้บรรลุวิสัยทัศน์องค์กรที่วางไว้ โดยการกำหนดแนวยุทธศาสตร์หลักและเป้าหมายในการขับเคลื่อน การพัฒนาอย่างเป็นระบบ ออกเป็น 4 ระยะๆ ละ 5 ปี ด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระยะ 5 ปี (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2562) ซึ่งมีการกำหนดแผนงาน

โครงการ กิจกรรม งบประมาณ และหน่วยรับผิดชอบที่ชัดเจน และ ให้นำหน่วยในสังกัดนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี และระยะ 1 ปี พร้อมจัดทำ แผนงานโครงการ กิจกรรมรองรับและใช้เป็นแผนในการบริหารงบประมาณรายจ่ายประจำปีของทุกหน่วยให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมองค์กร คือ ยึดมั่นในระเบียบวินัย บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน มีการทำงานเป็นทีม และสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน คือ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สังคมและประเทศชาติมีความมั่นคง และสนับสนุนการพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี จึงประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มศักยภาพในการบังคับใช้กฎหมาย การอำนวยความสะดวกทางอาญา และการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

โดยที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดเป้าหมายการบริหารงานบุคคลในยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยมีเป้าหมาย คือ การจัดองค์กรมีความเหมาะสม มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรการบริหาร และนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ , ระบบการบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ , ข้าราชการตำรวจมีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทักษะ เชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน , ข้าราชการตำรวจมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรัก เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อองค์กรตำรวจ และเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในเรื่องความโปร่งใส ซึ่งยุทธศาสตร์ที่ 4 นี้จึงสามารถแยกประเด็นยุทธศาสตร์ที่องค์กรต้องดำเนินการ คือ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4.1 การพัฒนาโครงสร้างองค์กรให้รองรับการเปลี่ยนแปลง ต้องการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารงานในรูปแบบใหม่ ให้เหมาะสม คล่องตัวในการบริหารงาน และเป็นสำนักงานสมัยใหม่ (Modern Office) พร้อมทั้งสร้างระบบกระจายอำนาจการบริหารงานไปยังกองบัญชาการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4.2 การปรับระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองกระบวนการทัศน์ใหม่ พัฒนาระบบการสรรหา การคัดเลือก การบรรจุ การแต่งตั้ง ให้มีประสิทธิภาพ และมีการวางแผนกำลังคนที่เหมาะสม สร้างเส้นทางการเจริญเติบโต (Career Path) และสร้างความต่อเนื่อง

ในการดำรงตำแหน่งที่ชัดเจน รวมทั้งปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง ทุกสายงานให้เหมาะสม ส่งเสริม  
 จูงใจ และรักษาคณติ คนเก่ง ผู้มีความรู้ความสามารถและ มีจิตสาธารณะไว้ในองค์กร และที่สำคัญคือ  
 การเสริมสร้างและพัฒนา ปรับปรุงสวัสดิการและค่าตอบแทนให้แก่ข้าราชการตำรวจและครอบครัว  
 และส่งเสริมสนับสนุนการดำรงชีพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติ  
 หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและภาคภูมิใจ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4.3 การพัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูงในการปฏิบัติงานอย่างเป็น  
 มืออาชีพและมีมาตรฐานระดับสากล มีการต้องการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยฝึกอบรมและเฉพาะทาง  
 ของแต่ละสายงาน เน้นปรับปรุงหลักสูตรและระบบการเรียน การสอน การฝึกอบรม ให้ทันสมัย  
 เหมาะสมกับสถานการณ์ และสนองความต้องการในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้บุคลากรมีการ  
 จัดการความรู้ (Knowledge Management) ถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบและมีการแลกเปลี่ยน  
 เรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) รวมไปถึงการ  
 ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดถือหลักปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม  
 หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4.4 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการโดยยึดหลักการ  
 บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4.5 การยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความทันสมัย รองรับ  
 นโยบายประเทศไทย 4.0 กลยุทธ์ โดยการเพิ่มสมรรถนะขององค์กรในการตอบสนองต่อประชาชนใน  
 สถานการณ์ หรือภาวะฉุกเฉินให้สะดวกและรวดเร็ว พัฒนาระบบการป้องกัน ติดตาม เฝ้าระวัง และ  
 วิเคราะห์เหตุคุกคาม ทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล และจัดตั้งศูนย์ประสานงานด้าน Cyber  
 crime ใช้ระบบฐานข้อมูลกลางขององค์กร (Big Data) ให้ครอบคลุม ทุกหน่วยงานและทันสมัย เพื่อ  
 สนับสนุนภารกิจตำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่นได้ นำระบบการ  
 ทำงานที่เป็นดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพและการจัดการ  
 ความรู้ของบุคลากรทุกระดับชั้น ในด้านเทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4.6 สร้างการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่  
 ของตำรวจ อย่างทันต่อสถานการณ์และทั่วถึง ให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลและวางแผนการ  
 ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2.4 โครงสร้างตำรวจไทยยุคปัจจุบันตามหลักการบริหารงานตำรวจ

กรมตำรวจ เป็นหน่วยงานระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ต่อมาในปี พ.ศ.2541 มี  
 การออกพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างระดับบนขององค์กรครั้งสำคัญ โดยการโอนกรมตำรวจซึ่งเป็นราชการระดับกรมสังกัดกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรมไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และให้อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี มีลักษณะแนวทางการบริหารงานภาครัฐที่ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) การบริหารงานตำรวจได้รับอิทธิพลจากแนวคิดดังกล่าวเห็นได้ชัดเจนจากแนวทางการพัฒนาองค์กรการปรับปรุงกฎหมายและการบริหารจัดการภายใน มีการออกพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติพ.ศ. 2547 มีสาระสำคัญ ได้แก่

1. การปรับปรุงระบบการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีความชัดเจนโดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่ สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และกองบัญชาการ กองบังคับการ หรือส่วนราชการอย่างอื่นให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวงแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เพื่อให้การปรับปรุงโครงสร้างภายในเป็นไปอย่างคล่องตัวและการกระจายอำนาจการบริหารงานให้แก่หน่วยงานระดับรอง

2. ปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคล หลักการสำคัญของการจัดทำพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติพ.ศ.2547 คือรวบรวมและปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลตำรวจมีสาระ คือรวบรวมและปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลตำรวจมีสาระสำคัญของการปรับปรุง เช่น คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ให้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานบุคคลเรื่องการแต่งตั้งโยกย้ายการพิจารณาบำเหน็จความชอบ

3. การพัฒนางานสืบสวนสอบสวน กำหนดให้มีตำแหน่งพนักงานสอบสวนแยกออกจากตำแหน่งทั่วไปกำหนดเส้นทางการเจริญเติบโต ให้มีการจัดตั้งกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา

4. การส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและรักษาความเรียบร้อย ให้ออกกฎระเบียบโดยคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ตช.)

5. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นได้แบ่งงานในความรับผิดชอบออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

5.1 งานอำนวยการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการ วางแผน ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาเกี่ยวกับงานกำลังพล การข่าว นโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงาน การส่งกำลังบำรุง งบประมาณการเงิน สวัสดิการ การพัสดุ พลาดิการ สรรพพวูธ งานจรเรตำรวจ งานกิจการพิเศษ งานความมั่นคง รวมทั้งงานลักษณะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.2 งานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตาม การบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งงานอื่นๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมบังเกิดขึ้นภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่ การปกครอง รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลและพัฒนางานดังกล่าว

5.3 งานจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการควบคุม จราจรและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานอื่นๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ภายในเขตอำนาจรับผิดชอบ หรือเขตพื้นที่ การปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน รวมทั้ง การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

5.4 งานสืบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการสืบสวน ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่างๆที่มีโทษทางอาญาทุก ฉบับ การติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับต่างๆ ตลอดจนองค์กรหรือเครือข่ายที่อยู่เบื้องหลัง รวมทั้งงานอื่นๆที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่อมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายและสร้างอิทธิพลขึ้นภายในเขต อำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่ การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลและพัฒนางานดังกล่าว

5.5 งานสอบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการ สืบสวนสอบสวนคดีอาญา การแสวงหาและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์การกระทำความผิด ร่วมกับพนักงานสอบสวน การเปรียบเทียบปรับ การควบคุมผู้ต้องหาส่งพนักงานอัยการหรือศาล การ ส่งหมายเรียก หมายจับ หมายศาลรวมทั้งงานอื่นๆที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความยุติธรรมให้แก่ ประชาชน ทั้งฝ่ายผู้เสียหายและผู้ต้องหา รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางาน ดังกล่าว

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

องค์การจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความ ร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์การเป็นสำคัญ โดยการให้ความร่วมมือในการทำงานอย่าง สมานฉันท์จะบังเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารองค์การมีความเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ และ สามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานได้ อย่างถูกต้อง ซึ่งการจูงใจนี้มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ โดยเป็นที่ยอมรับกันว่า ผล

การปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความสามารถของบุคคล ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ทฤษฎีแรงจูงใจขึ้น ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

### 2.3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่อ อธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงการกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 197, pp.101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุก ๆ วงการ

สำหรับโลเวลล์ (Lovell, 1980, pp.109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิล คอมแจน (Domjan, 1996, pp.199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

### 2.3.2 ประเภทของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

#### 1) แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

## 2) แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

### 2.3.3 ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเป็นเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือจากการเก็บกดซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ 모르ตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

#### 1) ความต้องการ (Need)

ความต้องการเป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวหรือเหนื่อยก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านได้อธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่างๆกันซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (physical motivation) เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

แรงจูงใจทางด้านสังคม (social motivation) แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูง ในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก

ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

## 2) แรงขับ (drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหัว ทั้งเหนียว แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

## 3) สิ่งล่อใจ (incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงาน โดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

## 4) การตื่นตัว (arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี ซึ่งการศึกษาระบบชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือการตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไปจนขาดสมาธิ , การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด และการตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษางานวิจัยจึงพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้คน

## 5) การคาดหวัง (expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าตนเองจะได้รับเงินโบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

## 6) การตั้งเป้าหมาย (goal setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจน

### 2.3.4 ประเภทของแรงจูงใจ

การศึกษาประเภทของแรงจูงใจโดยทั่วไปแบ่งได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการแบ่งและเมื่อยึดตามลักษณะพฤติกรรมและที่มาของบุคคลนั้น การแบ่งแรงจูงใจทางพื้นฐานสังคมโดย สจวน สุทธิเลิศอรุณ (2540) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญ คือ มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) , กลัวความล้มเหลว (Fear of Failure) , มีความทะเยอทะยานสูง , มีการตั้งเป้าหมายสูง , มีความรับผิดชอบในการงานดี , มีความอดทนในการทำงาน , รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง , เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน และเป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

2) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้วผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจาก การแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ คือ เมื่อทำสิ่งใดเป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก ตั้งเป้าหมายต่ำ และหลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

3) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่า ตนเอง "ขาด" ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น "ปมด้อย" เมื่อมีปมด้วยจึงพยายามสร้าง "ปมเด่น" ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ คือ ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว มักจะต่อต้านสังคม แสวงหาชื่อเสียง ชอบเสียง ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ และชอบเป็นผู้นำ

### 2.3.5 ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation)

ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959, 45 -49) ได้คิดขึ้นโดยเฟรเดอริก เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Irving Herzberg) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันซึ่งถือเป็นหนึ่งในผู้มีอิทธิพลมากที่สุดในการบริหารจัดการธุรกิจ โดยทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก มีชื่อเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factors Theory) ซึ่งเฮร์ซเบิร์กได้รับแรงบันดาลใจเรื่องการจูงใจ (Motivation) จากการที่ได้มีโอกาสพูดคุยกับชาวเยอรมันที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้ๆ ฐาน Dachau concentration camp และ สังคมในละแวกนั้นเป็นกลุ่มคนที่มีระดับการจูงใจสูงมาก (วินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ, 2551, หน้า 12) ดังนั้น ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี เฮร์ซเบิร์กจึงได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชีโดยมีจุดมุ่งหมายของการค้นคว้าเพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิตลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน เพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกคนก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และเมื่อเฮร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การด้วยการศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงานแล้วจึงพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

#### 1) ปัจจัยการจูงใจ (Motivator Factors)

ปัจจัยการจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้

- (1) การสัมฤทธิ์ผล คือพนักงานนั้นมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- (2) การยอมรับนับถือของผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่ามีคนยอมรับ
- (3) ลักษณะของงานที่น่าสนใจ คือพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำนั้นน่าสนใจและน่าทำ
- (4) ความรับผิดชอบ คือพนักงานรู้สึกว่าจะต้องรับผิดชอบตนเองและงานที่เขาทำ
- (5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือพนักงานรู้สึกว่าจะมีความก้าวหน้าในงานที่ทำมากขึ้น
- (6) เจริญเติบโต คือพนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสจะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความ

เชี่ยวชาญ

#### 2) ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance หรือ Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยภายนอกต่องาน (Extrinsic to the job) ได้แก่

- (1) กฎระเบียบ นโยบายบริษัท
- (2) การบริหารจัดการการบังคับบัญชา
- (3) สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- (4) ค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ได้รับ
- (5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (6) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ปัจจัยกลุ่มนี้จะช่วยป้องกันความไม่พอใจทำให้เกิดความรู้สึกเฉยๆ หรือไม่รู้สึกเป็นลบ ซึ่งปัจจัยในกลุ่มนี้เป็นปัจจัยที่จะช่วยตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงาน และปัจจัยในเรื่องค่าตอบแทนซึ่งอยู่ในกลุ่มปัจจัยค้ำจุนนี้ จะเป็นปัจจัยในกลุ่มจูงใจด้วย แต่สัดส่วนของการอยู่ในกลุ่มรักษาจะสูงกว่า

อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบแนวคิดของ Herzberg (1959, pp.71-79) และแนวคิดของ Maslow (1943, pp.340-396) แล้วจะเห็นว่าปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Hygiene Factor) จะสอดคล้องกับความต้องการทางด้านร่างกายความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการทางสังคม ส่วนปัจจัยการจูงใจ (Motivator Factors) นั้น จะสอดคล้องกับความต้องการการยอมรับและความสำเร็จในชีวิต อย่างไรก็ตามแนวคิดของ Maslow แตกต่างจาก Herzberg เนื่องจาก Maslow ให้ความสำคัญในเรื่องความต้องการของตนในขณะที่ Herzberg มุ่งไปที่สถานการณ์การทำงานที่ทำให้เกิดความพอใจโดยเห็นว่าความต้องการระดับต่ำ เป็นเพียงการบำรุงรักษาให้คงไว้เท่านั้น

### 2.3.6 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัลแต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมาก



มากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 415 - 416)

ในช่วงปีค.ศ. 1940s David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็นจากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนต์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการ ที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement (NACH)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation (naff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (need for power (npower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาของแมคคลีแลนต์ยังพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

1) งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2) ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

3) ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคเคลีแลนด์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรแต่ละคน ที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกันของสมาชิกในองค์กรและความรู้สึกที่มีต่องาน เงินเดือน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ นับถือและความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานที่มีผลต่อสัมพันธภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายประการ ดังนี้

เพ็ญแข ช่อมณี (2544) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรคุณจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำให้งานนั้นได้ให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

(Locke, 1976, pp.1300) (อ้างถึงใน กรรณิการ์ วัฒนาวีโส, 2551, หน้า 23-25) ให้คำนิยามคำว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความเต็มใจและความต้องการหรือความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานซึ่งเกิดจากการชอบงานและความพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยความพึงพอใจนี้มีความสัมพันธ์ในลักษณะของการสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานและมีผลให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ความพึงพอใจ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 ได้กล่าวไว้ว่า คำว่า "พึง" นั้นเป็นคำช่วยกริยาอื่นซึ่งมีความหมายว่า "ควร" ยกตัวอย่างเช่น พึงใจ จึงมีความหมายว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" นั้นมีความหมายว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ ดังนั้น เมื่อนำคำสองคำนี้มาผสมกันแล้ว จึงทำให้คำว่า "พึงพอใจ" นั้นมีความหมายถึง การชอบใจหรือการถูกใจตามที่ต้องการ

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ซึ่งสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งการบริหารงานในองค์กร ไม่ว่าจะป็นองค์กรรัฐบาลหรือเอกชน จะประสบ

ผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารต้องสามารถที่จะนำปัจจัยต่างๆ มาช่วยสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรนั้น

ความสำเร็จในการทำงาน ตามแนวคิดของ Porter & Lawler (สวีสต์, ศรียันต์, 2542, หน้า 33) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล คือ

- 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2) ความสามารถและทักษะของบุคคล
- 3) ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท
- 4) โอกาสในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้โดยการสร้างแรงจูงใจ การมอบหมายงานที่ชัดเจนและจัดสิ่งแฉะล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

กลุ่มพัฒนาบุคคล กองการเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาที่ดิน พ.ศ. 2556 รวบรวมไว้ว่า องค์ประกอบในการทำให้ประสบความสำเร็จมีอยู่ด้วยกัน 3 อย่าง คือ

- 1) ความรู้ (Knowledge) เป็นความรู้ในการทำงานที่ทุกคนเคยร่ำเรียนมา เคยศึกษาในสถาบันการศึกษา หรืออาจจะรู้จากการบอกเล่า การชี้แนะของผู้รู้มากกว่า
- 2) พรสวรรค์ (Gift) ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงสิ่งที่พระเจ้าประทานมาให้ตั้งแต่เกิด เพราะเรื่องการทำงานไม่มีใครรู้มาก่อนแน่ แต่อาจเรียกได้ว่าเป็นเทคนิคในการทำงานซึ่งต้องอาศัยการฝึกฝน การปฏิบัติบ่อยๆ จนกระทั่งรู้ช่องทางในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่เราต้องการ จากความรู้ที่ได้ศึกษา
- 3) ประสบการณ์ (Experience) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่ใช้ความรู้ อาศัยการฝึกฝน ผลที่เกิดขึ้นจะทำให้เราได้ทราบว่าผลเช่นนั้นอันไหนควรทำอันไหนไม่ควรทำเนื่องจากไม่ประสบความสำเร็จก็กลับมาวิเคราะห์ใหม่ หาช่องทาง หาเทคนิคใหม่ ๆ

### 2.3.7 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ Maslow

Maslow (1987 อ้างถึงใน กฤษณา สิงทพ , 2547 ,หน้า 21-22) ได้เสนอทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ (Needs – Hierarchy) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมสำหรับนำมาดัดแปลงใช้ในงานบริหารบุคคล ทฤษฎีมีทัศนะว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน Maslow ยืนยันว่า ลำดับชั้นความต้องการนี้เป็นแรงขับเคลื่อนพื้นฐาน ที่จะจูงใจให้บุคคลแต่ละคนเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานโดยไม่คิดโยกย้ายเปลี่ยน งานและมุ่งทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน Maslow ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของ มนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น คือ

1) ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ความต้องการขั้นต่ำของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็น และเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ และที่อยู่อาศัย หากความต้องการขั้นนี้ไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะไม่เกิดความต้องการในลำดับขั้นต่อไป และในสังคมปัจจุบันนี้ มนุษย์จำเป็นที่จะต้องพึ่งพาหรือทำงานให้กับหน่วยงาน เพื่อที่จะหาทางสนองความต้องการทางร่างกายของตน

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับบางคนอาจหมายถึง การปกป้องให้พ้นจากภัยธรรมชาติ โรคภัยหรือ สงคราม แต่สำหรับบางคนอาจรวมถึงความมั่นคงในการทำงาน

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Love or Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการสองขั้นดังกล่าว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการเพื่อให้เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงาน และมีความสำคัญต่อหน่วยงาน นั้น รวมทั้งความต้องการด้านความรัก เป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ความรัก และได้รับความรัก จากคนอื่นด้วย

4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้มี ความสำคัญมากต่อการบริหารงาน Maslow ได้แบ่งความต้องการประเภทนี้ออกเป็น 2 ชนิด คือ

(1) ความต้องการได้รับการนิยมนับถือ จะเกี่ยวกับความต้องการชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ได้รับความสนใจ เอาใจใส่และระลึกถึงจากบุคคลอื่น

(2) ความต้องการมีอิสระ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ต้องการการสนับสนุน มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ต้องการความเป็นอิสระมีเสรีภาพ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จจากความนึกคิด ซึ่งได้กล่าวว่าความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการภายหลัง

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Actualization Needs) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการภายหลัง หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจจากความต้องการทั้งสี่ขั้นดังกล่าว ความต้องการขั้นนี้เป็นความปรารถนาและแรงขับเพื่อที่จะสนองความปรารถนาของตนเอง ดังนี้ เช่น Maslow ได้กล่าวว่า เป็นความใฝ่ฝันของบุคคลที่สูงกว่าสภาพที่แท้จริงของเขาเป็นความใฝ่ฝันปรารถนา ความต้องการขั้นต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์เสียก่อน ความต้องการขั้นต่อไปจึงจะเกิดขึ้นได้ เพราะความต้องการ

ของคนเราอย่างใดอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่ง ก็อาจจะเกิดขึ้นได้ แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

เมื่อยกเอาทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้น 5 ขั้น มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานในองค์กร ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน (basic) จนถึงระดับซับซ้อน (complex) ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกายในองค์กร ( Physiological needs in organization )  
ได้แก่

(1.1) Ventilation การระบายอากาศ บรรยากาศปลอดโปร่ง ไม่อึดอัด, ทีวี, ฟัน, ควัน, กลิ่น, ร้อน

(1.2) Base Salary เงินเดือนพื้นฐานที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต คุณค่าของงาน ความรู้ความสามารถ

(1.3) Cafeteria โรงอาหารที่มีอาหารอร่อย สะอาด ถูกหลักโภชนาการ ราคาไม่แพง

(1.4) Working Conditions สภาพการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานให้สำเร็จตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

(2) ความต้องการความปลอดภัยในองค์กร ( Safety needs in organization ) ได้แก่

(2.1) Safety Working Conditions สภาพการทำงานที่เหมาะสมปลอดภัยต่ออาชีพอนามัย

(2.2) Fringe Benefits สวัสดิการ

(2.3) General Salary Increase การขึ้นเงินเดือนทั่วไป

(2.4) Job Security งานที่มั่นคง

(3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของในองค์กร ( Belongingness and love needs in organization) ได้แก่

(3.1) Quality of supervision คุณภาพของการกำกับดูแล

(3.2) Compatible work group ความเข้ากันได้กับกลุ่มผู้ร่วมงาน

(3.3) Professional friendship มิตรภาพแบบมืออาชีพ

(4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องในองค์กร ( Esteem needs in organization)  
ได้แก่

(4.1) Job title ชื่อตำแหน่ง

(4.2) Merit pay rise การจ่ายเพิ่มขึ้นตามระบบคุณธรรม ไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์

(4.3) Peer/Supervisory Recognition การได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน

(4.4) Work itself การทำงานได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ

(4.5) Responsibility หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีคุณค่า

(5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงในองค์กร ( Self-actualization needs in organization) ได้แก่

(5.1) Challenging job งานที่ท้าทาย

(5.2) Creativity การใช้ความคิดสร้างสรรค์

(5.3) Achievement in work ความสำเร็จในการทำงาน

(5.4) Advancement in organization ความก้าวหน้าในองค์กร

ความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพื้นฐาน และจำเป็นต่อการดำรงชีพของมนุษย์ทุกคน ความต้องการจึงเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น ใช้เป็นแรงผลักดันให้เกิดการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ ที่พักอาศัยเป็นปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ ที่ใช้สำหรับ การกินอยู่ หลับนอน เป็นที่สำหรับ คุ้มครองปกป้องร่างกายมนุษย์ให้รอดพ้นจากอันตราย เพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่ได้ตามปกติสุข สวัสดิการต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งที่องค์กรจัดให้กับพนักงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล อำนวยความสะดวก เสริมสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยมั่นคง พึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การจัดสวัสดิการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมกำลังใจ บำรุงขวัญ สร้างศรัทธา องค์กรควรที่จะได้ให้ความสำคัญในด้านดังกล่าวเช่นกัน อีกทั้งความต้องการขั้นต่าง ๆ ของมนุษย์ เป็นแนวทางที่ให้ผู้บริหารจัดการสิ่งต่าง ๆ มาเพื่อตอบสนอง ความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลรักองค์กร และทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถ แต่สภาพความต้องการของแต่ละบุคคลไม่ เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สภาพพื้นฐาน ฐานะของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม ทัศนคติ ค่านิยมของแต่ละ บุคคล แต่โดยทั่วไปแล้ว อาจจะสรุปได้ว่า บุคคลมักมีความต้องการสิ่งต่อไปนี้ ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้าในกิจการงาน , ความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน , สภาพการทำงานที่ดีและน่าสนใจ , มีผู้บังคับบัญชาที่ดี , การยอมรับในฐานะที่เป็นบุคคล , ได้รับค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม , มีส่วนร่วมในกิจกรรมของงานและองค์กร และได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จในอาชีพ

ในทุกๆสายอาชีพการทำงานนั้นผู้คนต่างมีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนได้ทุ่มเทกำลังแรงใจลงไป เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียง เกียรติยศ หน้าที่การงาน รายได้ ผลกำไร และความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยการเป็นที่ยอมรับดังกล่าวนั้นสามารถเป็นทั้งสิ่งที่เป็นทั้งนามธรรมที่ไม่อาจจับต้องได้และรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จในอาชีพขึ้น โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญดังนี้

### 2.4.1 ความหมายของความสำเร็จในอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า มีเหล่านักวิชาการที่ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในอาชีพไว้อย่างหลากหลายและน่าสนใจ อาทิ

โรเซนบรัม (Rosenbaum, 1984, pp.53) ให้ความหมายว่า ความสำเร็จในอาชีพ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพที่บุคคล ซึ่งได้รับการสนับสนุนส่งเสริมและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในทิศทางที่ดีขึ้น รวมถึงได้รับความสำคัญในการทำงาน

แกตติเกอร์และลาวูดส์ (Gattiker & Larwood, 1986, pp.78) ให้ความหมายว่า ความสำเร็จในอาชีพ คือ การรับรู้ถึงสิ่งต่าง ๆ ทั้งภายนอก และภายในของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และการพิจารณาถึงการรับรู้ความสำเร็จของบุคคล และความพึงพอใจต่อความเจริญก้าวหน้าภายในองค์กรของตน

เมลามาต (Melamed, 1995, pp.35) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในอาชีพนั้นจะผันแปรไปตามช่วงเวลาและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษา โดยวัดจากจำนวนครั้งในการได้รับปรับเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ลำดับขั้นของตำแหน่ง การรับผิดชอบงานที่สูงขึ้น และความพึงพอใจในงาน

ลาวและชาฟเฟอร์ (Lau & Shaffer, 1999, pp.225) ให้ความหมายของความสำเร็จในอาชีพว่าเป็นเส้นทางเดินของชีวิตที่จะตอบสนองต่อความต้องการการประสบความสำเร็จและการมีอำนาจ เพื่อเพิ่มคุณภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของชีวิต

ฮาริสและอ็อกบอนน่า (Harris & Ogbonna, 2006, pp.44) ให้ความหมายว่า ความสำเร็จในอาชีพ คือ ความจริงที่เกิดขึ้นหรือการรับรู้ของตัวบุคคลในความสำเร็จที่ได้รับมาจากผลของประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล

กรองกาญจน์ ด่านรัตนะ (2557, หน้า 41) ให้ความหมายว่าความสำเร็จในอาชีพ คือ การที่บุคคลรับรู้ความสำเร็จของตนเองในด้านหน้าที่การงาน โดยพิจารณาจากการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงาน การขึ้นเงินเดือน การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและบุคคล

อื่นๆ ในองค์กร รวมไปถึงการที่บุคคลได้ทำงานที่มีความหลากหลาย สามารถมีส่วนร่วมในงานได้อย่างเต็มที่ มีอิสระในการทำงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า ความสำเร็จในอาชีพล้วนแล้วแต่ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับอาชีพการทำงานที่ก่อให้เกิดผลบวกทางจิตใจ ซึ่งมาจากประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล โดยรับรู้ถึงความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และรายได้ที่เพิ่มขึ้น ที่ก่อให้เกิดความสุขความพึงพอใจในสิ่งที่ตนได้รับ

#### 2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพนั้น ไอลส์ เมบี และโรเบิร์ตสัน (Iles, Mabey & Robertson, 1990) อ้างถึงใน ทอมสันและมาเบย์ (Thomson and Mabey, 1994, pp.160) ได้ศึกษาถึงความสำเร็จดังกล่าวจนพบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพ คือ ตัวแปรด้านบุคคล ลักษณะหัวหน้างาน และอายุงาน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ส่งผลต่อความผูกพันในอาชีพ และความผูกพันในอาชีพได้ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ ต่อมาในปี 1993 เพลูเชต (Peluchette, 1993) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จไว้ว่า บุคคลมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด หากเมื่อได้รับการบรรลุความต้องการใดๆแล้วก็จะมีความต้องการอื่นที่มีมากกว่าก็จะตามเข้ามาเป็นลำดับขั้นเป็นเช่นนั้นไปเรื่อย ส่วนความต้องการความสำเร็จในอาชีพก็เช่นเดียวกัน เหตุเพราะความสำเร็จในอาชีพนั้นเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจและคุณภาพชีวิตของบุคคล

ต่อมาจัตจ์และคณะ (Judge et al., 1995) ได้นำเสนอรูปแบบความสำเร็จในอาชีพทางการบริหาร (Model of executive career success) ซึ่งได้พัฒนามาจากผลการวิจัย แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก โดยได้แบ่งความสำเร็จในอาชีพออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความสำเร็จในอาชีพเชิงรูปธรรม และความสำเร็จในอาชีพเชิงนามธรรม ทั้งนี้ ในปีเดียวกันนั้นเมลามัด (Melamed, 1995) ก็ได้ทำการนำเสนอแนวคิดในเรื่องของความแตกต่างทางเพศที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพ โดยทำการศึกษากับตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพ ได้แก่ คุณลักษณะแบบทุนมนุษย์ ทางเลือกในอาชีพ และโครงสร้างด้านโอกาสในความก้าวหน้า ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ในปี 2001 นั้น เฮลริเจลและคณะ (Hellriegel et al., 2001) ก็ได้ทำการศึกษาแนวคิดในเรื่องของความสำเร็จในอาชีพเช่นเดียวกัน โดยเฮลริเจลและคณะก็ได้มีการให้ความเห็นในเรื่องของความสำเร็จในอาชีพไว้ว่า บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ใน



การทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับโอกาสของทางเลือกในอาชีพด้วย โดยเฮลรีเจลและคณะ ได้ให้มุมมองเกี่ยวกับการเลือกอาชีพและประสบการณ์ของบุคคลไว้ 5 มุมมอง ดังนี้

1) ตำแหน่งอาชีพการงานที่ไม่ใช่สิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวในการประกอบอาชีพ หากแต่สิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานที่ดีที่สุด คือ ตัวของบุคคลที่ประกอบอาชีพเหล่านั้นเอง

2) ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในอาชีพนั้น มีความเกี่ยวข้องกับมโนคติ เป้าหมายและความสามารถของบุคคล

3) บุคคลควรจะศึกษาถึงลักษณะของอาชีพ และสิ่งที่ไม่ว่าจะจะเป็นในเชิงรูปธรรม (Objective) หรือเชิงนามธรรม (Subjective) ก็ตาม

4) การพัฒนาตนเองมีผลต่อการบรรลุสู่เป้าหมายในอาชีพ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้าน เช่น สภาพทางการเงิน ครอบครัว บุคลิกลักษณะของบุคคล ตลอดจนลักษณะของงานนั้นๆ

5) วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการประกอบอาชีพ สถานภาพทางสังคมและการศึกษาก็ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความก้าวหน้าในอาชีพเช่นกัน

#### 2.4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ

สำหรับทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพนั้น เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องดังกล่าวแล้วนั้นจึงได้ทำการนำเสนอ 2 ทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

1) ทฤษฎีของวอลตัน (Richard E. Walton, 1973, pp.12 -16)

ริชาร์ด อี. วอลตัน (Richard E. Walton) นักวิชาการชาวอเมริกันได้มีการให้ความเห็นในเรื่องของความสำเร็จในอาชีพไว้ว่า พนักงานทุกคนต่างมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเนื้อหาสาระ 4 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ใช่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป

(2) ด้านการนำความรู้มาใช้ โดยเมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะใหม่ ๆ แล้วต่างต้องการที่จะนำความรู้ เหล่านั้นมาใช้งานให้เกิดประโยชน์และเพิ่มพูนทักษะของตน

(3) ด้านการเติบโตในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพื่อแสดงถึงการพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และบุคคลอื่นในสังคม

(4) ด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นและมั่นคง ที่มีเหมาะสมกับตำแหน่งงานและภาระหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

2) ทฤษฎีของแกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986)

สำหรับในเรื่องของทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพนั้น แกตติเกอร์และลาร์วูด ได้เสนอองค์ประกอบของความสำเร็จในอาชีพว่าสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

(1) ด้านบทบาทการทำงาน (Job Success) เป็นการรับรู้ภายในจากการรวบรวมพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ซึ่งมาจากแนวคิดการรับรู้ในอาชีพของตนเอง (Occupational Self-concept) โดยพบว่า มีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพจากบทบาทการทำงานของตนเอง อาทิ รับรู้ถึงความสำคัญของงาน มีความชำนาญในงาน ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูง ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ทำ มีความสามารถในการบริหารงาน ทำงานด้วยใจรักและรับผิดชอบในหน้าที่

(2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) เป็นการรับรู้ภายในจิตใจของตนเองว่าตนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง ผู้บริหารระดับสูงให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่สำคัญให้รับผิดชอบ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพเต็มใจช่วยเหลืออย่างจริงจัง และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

(3) ด้านการเงิน (Financial Success) เป็นการรับรู้จากภายนอกที่ได้รับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับผลงาน เมื่อเทียบกับความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารระดับเดียวกัน โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

(4) ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) เป็นการรับรู้ภายนอกเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเกิดจากสะสมอายุงานและการทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ตามที่องค์กรเป็นผู้กำหนด โดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีจนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและเป็นที่ยอมรับ จึงจะได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

## 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับภูมิหลังของประชากรและสังคม

แนวคิดปัจจัยเกี่ยวกับภูมิหลัง (Background factors) มีความสำคัญต่อการให้ความหมายของความสำเร็จของแต่ละบุคคล เพราะบุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันย่อมมีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน สิ่งนี้อาจทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม บุคลิกภาพ รวมไปถึงความเชื่อ และความตั้งใจ

ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น จากการที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของภูมิหลังทางประชากรและสังคมนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวกับหัวข้อดังกล่าวได้ดังต่อไปนี้

### 2.5.1 ความหมายเกี่ยวกับภูมิหลัง

คำว่า “ภูมิหลัง” นั้น มานิต มานิตเจริญ (2514) ได้ให้ความหมายว่า ประวัติความเป็นอยู่ดั้งเดิม

รุจิเรข จิระเสวี (2529) ได้ให้ความหมายดังนี้ ภูมิหลัง หมายถึงสิ่งที่มีอยู่แล้วและแสดงถึงพื้นเพตลอดจนความเป็นมาของบุคคลนั้น

ประชากร หมายถึง การศึกษาประชากร (Population) ในถิ่นต่างๆโดยพิจารณาถึงสภาพทางภูมิศาสตร์ที่เกี่ยวข้องหรือมีผลต่อความเป็นอยู่ของประชากรนั้นๆ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของประชากรว่า “หมู่พลเมือง, หมู่คน”

การศึกษาถึงประวัติความเป็นอยู่ดั้งเดิมของบุคคลหรือหมู่คนใดนั้นต้องมีการศึกษาถึงเชื้อชาติ ศาสนาลักษณะของการประกอบอาชีพระดับการศึกษาสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคลนั้นๆ นั่นก็คือการศึกษาถึงสถานภาพทางสังคมนั่นเอง (K.Young and R.W.Mack, 1951) ดังนั้นหากกล่าวถึงภูมิหลังทางสังคม หรือ Social background ย่อมหมายถึงกลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกันโดยทั่วไปย่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันได้ไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างบุคคลสถานภาพโสดกับคนที่สมรสแล้ว หรือ คนที่เติบโตมาจากชนบทกับเมือง หรือ คนที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีกับระดับมัธยมศึกษา ดังนั้นหากการจะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลในการประสบความสำเร็จของบุคคล การศึกษาสถานภาพ พื้นฐานครอบครัว และเพศ ย่อมมีผลต่อการนิยามความสำเร็จของแต่ละคนได้ไม่เท่ากัน

### 2.5.2 ปัจจัยภูมิหลังทางสังคม

ปัจจัยที่เกี่ยวกับภูมิหลังทางสังคมนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัยสำคัญ ได้ดังต่อไปนี้

1) ครอบครัว อารี พันธุ์มณี (2549) กล่าวว่า ครอบครัวเป็นหน่วยแรกของสังคมในการสร้างพื้นฐานที่มั่นคง และสร้างความสำเร็จในชีวิตของบุคคลดังที่ว่า “ครอบครัวเป็นจุดเริ่มต้น ความสำเร็จและความล้มเหลวของชีวิต” ถือได้ว่าครอบครัวคือแหล่งการสนับสนุนทางสังคมแห่งแรกของตัวบุคคล สามารถบอกถึงที่มา ความเป็นไป ตลอดถึงการให้คุณค่าในตัวเองของแต่ละคนนั้นๆ ย่อมมีพื้นฐานเริ่มมาจากสถาบันครอบครัวเสียก่อน จริยาวัตร คมพยัคฆ์ (2531, อ้างถึงใน นฤพนธ์ จาระโน 2543, หน้า 38) ว่าครอบครัวเป็นแหล่งให้การสนับสนุนทางสังคมที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุด ซึ่งความต้องการแรงสนับสนุนจากแหล่งต่างๆจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภาวะทางสังคม เศรษฐกิจและคามต้องการของบุคคล ดังนั้น ครอบครัวจึงเป็นสถาบันที่สามารถตอบสนอง

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้ในทุกระดับ ทั้งด้านความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological needs) และความต้องการทางด้านสังคม (Social needs)

2) การศึกษา (Education) ระดับการศึกษาของประชากรย่อมแสดงถึงฐานะของสังคม เศรษฐกิจของสังคมนั้น การให้การศึกษแก่ประชากรจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เพราะ การศึกษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาสังคมไทยให้คนซึ่งเป็นสมาชิกของสังคมให้เป็นคนที่มี คุณภาพ คุณธรรม มีจิตวิญญาณของผู้มีอารยธรรมทางปัญญาและงดงามทางจิต อีกทั้งการศึกษา สร้างให้คนมีอาชีพ มีความอดทนในการต่อสู้กับอุปสรรคของชีวิต นอกจากนี้พบว่าผู้ที่มีการศึกษายังมี โอกาสในการก้าวหน้าและการประกอบอาชีพที่ดีกว่าเดิม อีรา เหมินทร์ (2524) พบว่า วุฒิทางการ ศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและ ภูมิภาค

3) อายุ เป็นปัจจัยที่สำคัญอันเป็นตัวกำหนดฐานะของหมู่คนในสังคมไทย บุคคลที่มีอายุ แตกต่างกันจะมีความคิดเห็น และการปฏิบัติในสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ รุ่งโรจน์ แสงคร้าม (2532) พบว่าอายุมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตร สืบสวนสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล เห็นได้ว่าอายุของตัวบุคคลแต่ละคนแสดงถึง วุฒิภาวะที่แตกต่างกันทางด้านอารมณ์ วิสัยทัศน์ และประสบการณ์ที่จะนำมาใช้ในการทำงาน และ เป็นตัวชี้ถึงการวางแผนที่จะประสบความสำเร็จในงานของแต่ละคนอย่างมีนัยสัมพันธ์

4) สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่มีการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคล ลดาวัลย์ สำแดง (2550) พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมของบุคคลในครอบครัวและการรับรู้บทบาท หน้าที่ของสามี ภรรยา สามารถรวมทำนายนคุณภาพชีวิตสมรสของคุณสมรสได้

5) เพศ อาชีพตำรวจนั้นเป็นอาชีพที่ถูกมองว่าต้องใช้พลังกำลังทางกาย และทางใจสูง การ เติบโตในแต่ละสายงานย่อมมีข้อจำกัดเรื่องเพศเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่เสมอ ไปจนถึงการสรรหาบุคคลเข้า มาดำรงตำแหน่งในบางตำแหน่งย่อมมีข้อจำกัดคุณสมบัติในเรื่องเพศ อีกทั้งผู้วิจัยเห็นว่า เพศอาจ แสดงถึงการยอมรับในหน้าที่การงานตามทัศนคติและความเชื่อเรื่องเพศอีกด้วย ตามที่ วารุณี ภูริสน สิทธิ (2545) มีแนวคิดว่า ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายทาง สรีระได้นำไปสู่ความเชื่อ ที่ว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันในทางอื่น ๆ ด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง สติปัญญา ความสามารถ ความถนัด จิตใจ และอารมณ์ ความเชื่อเช่นนี้ได้มีมาเป็นเวลานานนับพันปี ความ แตกต่างดังกล่าวมักถูกมองว่าเป็นความแตกต่างที่มีมาตามธรรมชาติ ซึ่งหมายความว่าไม่ สามารถ เปลี่ยนแปลงได้ การเชื่อที่ว่าผู้หญิงมีความแตกต่างจากผู้ชายได้นำไปสู่สถานะของผู้หญิงที่ด้อยกว่า

ผู้ชาย ในส่วนของ Scutt (1988) ที่ได้แสดงทัศนคติว่า เพศ (sex) หมายถึงความแตกต่างทางสรีระ และ ความเป็นเพศจะหมายถึง องค์ความรู้ที่สร้างความหมายให้กับความแตกต่างทางร่างกายเป็น ความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนในทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และจิตวิทยาระหว่างผู้หญิงและผู้ชาย ความ เป็นเพศเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างสังคม และเป็นความคาดหวังของสังคมที่สัมพันธ์กับเพศสองเพศ

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาคม เกสร (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจวิเทศการ ตำรวจชั้นประทวน และชั้นสัญญาบัตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านวิเทศการตำรวจ ชั้นสัญญาบัตรมีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงของงาน ความสำเร็จใน การทำงานการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานและความรับผิดชอบมีค่ามากกว่าของชั้น ประทวนในทุกด้าน ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การพิจารณาความดี ความชอบของผู้บังคับบัญชาพิจารณาด้วยความเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากควรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจวิเทศการให้มีความรู้ด้านวิเทศการสมัยใหม่อย่างสม่ำเสมอ ส่วน ความต้องการ ส่วนใหญ่มีความต้องการงบประมาณ สวัสดิการ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและต้องการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

พจมาน ศรีเสรีวัฒน์ (2542) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนัก งบประมาณ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นและด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมาภิบาลในองค์กรและด้านความสมดุลระหว่างวิถี ชีวิตกับงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ สายงาน ลักษณะงานการปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนในเรื่อง อายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุราชการไม่มีผลต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงาน

ศรายุทธ จุณณวัตต์ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสนองนโยบายโครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ และการนำนโยบายไปปฏิบัติมาเป็นกรอบในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่นำมาศึกษา

มาส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีบุตรแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่ มีความรู้ ความเข้าใจ ความสนใจ และค่านิยมที่ดีกับนโยบายโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า รางวัลที่กำหนดไว้ในนโยบายไม่กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามนโยบายได้และหัวหน้าสถานีตำรวจไม่ควรได้รางวัลเพียงคนเดียวได้ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรที่จะนำผลการศึกษารั้งนี้ไปแก้ไขปรับปรุงนโยบายโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เน้นการให้ความสำคัญตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยเร็ว เพราะในอนาคตอาจมีตัวแปรอื่นที่มีผลกับการปฏิบัติงานเกิดขึ้นมาได้

ชัยชุมพล พันธุ์ภักดี (2547) ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดโรงเรียนตำรวจภูธร 7 ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกวิเคราะห์ทีละด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการแต่งตั้งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในอาชีพ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ธวัชกุล ยุคลธรรม (2552) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจ นครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพ เมื่อข้าราชการหรือคนในครอบครัวเจ็บป่วยก็ได้รับการช่วยเหลือจากสวัสดิการของหน่วยงานเป็นอย่างดีการจัดสวัสดิการและการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น ที่พักอาศัย เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบในหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ประเทือง สุวรรณชาติ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลาโดยใช้ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ที่ปฏิบัติงาน พบกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 84.0 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 16.0 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านภาวะความเป็นผู้นำ สำหรับด้านที่เฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

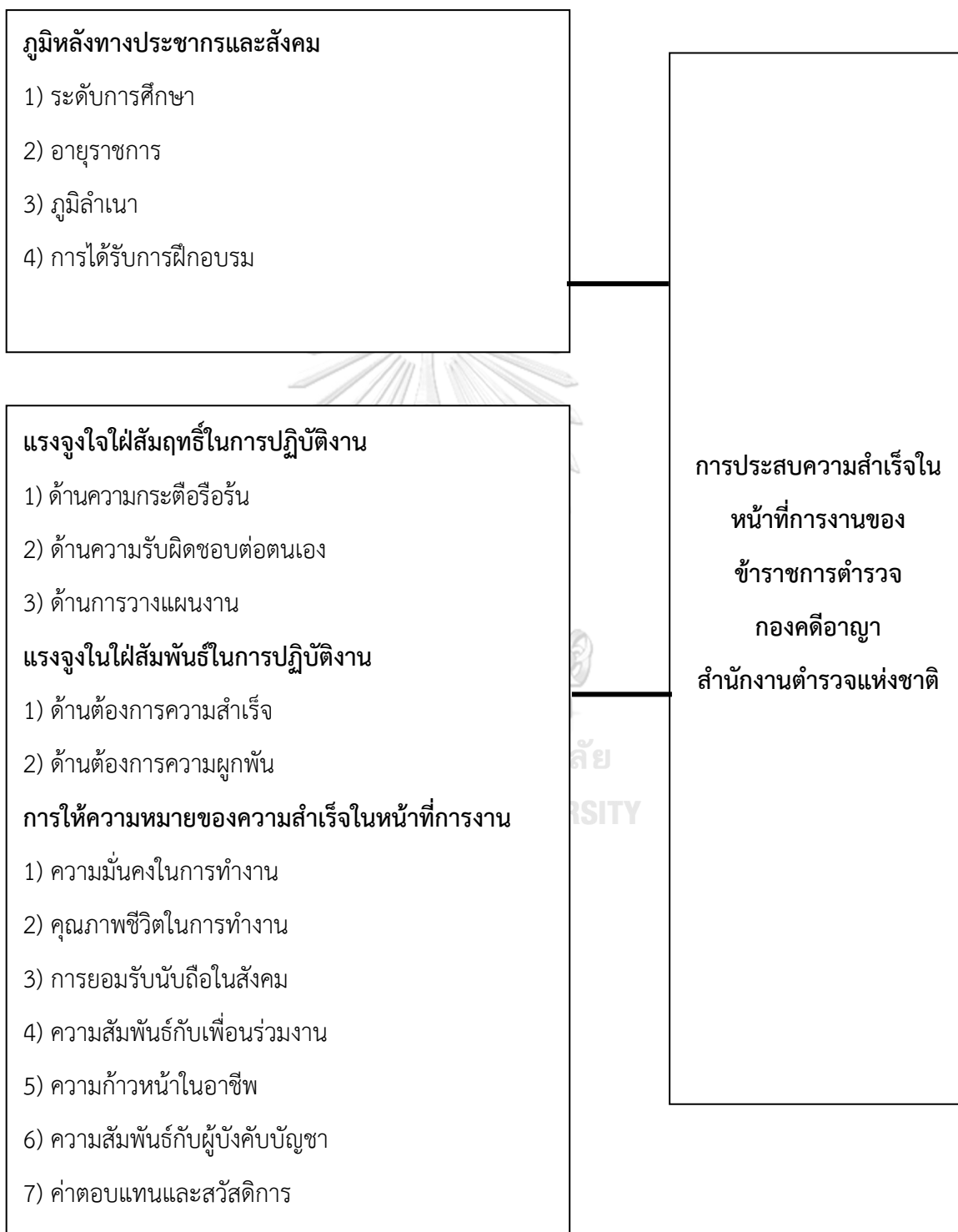
วรพล วสุระชัย (2559) ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ อยู่ในระดับมาก 2. อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก จะให้ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

## 2.7 กรอบแนวคิดวิจัย

การศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง การให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์แนวทางการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ภูมิหลังทางประชากรและสังคมที่มีผลต่อการให้ความหมายของความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบกับการศึกษาวิเคราะห์ไปถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรและองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบดังนี้

1. การให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. พิจารณาลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ที่จะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคมกับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์กับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย





### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจ” ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์กับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

- 1) รูปแบบการวิจัย
- 2) กลุ่มประชากรเป้าหมาย
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย นำเครื่องมือการวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ชุด โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Questionnaire) ให้ผู้ตอบใส่คำตอบที่ตรงกับตนเองมากที่สุดและยืนยันคำตอบกลับมายังผู้วิจัย โดยลักษณะของคำถามจะเป็นการเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น ซึ่งมีตั้งแต่ระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด และอีกส่วนเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) เพื่อไปประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามให้เกิดความแม่นยำของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

### 3.2 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

#### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา ซึ่งเป็นข้าราชการในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 100 คน

#### 3.2.2 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นกลุ่มประชากรจากข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมดเป็นข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา ทั้งชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวนทั้งหมด 100 คน (ข้อมูลจากกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เดือนมีนาคม 2563) ดังที่แสดงในตารางที่ 3.1 ตารางที่ 1 จำนวนข้าราชการตำรวจกองคดีอาญาในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ระดับชั้นยศ	จำนวน (คน)
ชั้นสัญญาบัตร	73
ชั้นประทวน	27
รวม	100

(ที่มา : กองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2563)

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีแบบสอบถาม 1 ชุด ดังแสดงในภาคผนวก ก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามซึ่งได้สร้างเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Questionnaires) สำหรับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 ชุด เพื่อเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ ซึ่งสร้างจากกรอบแนวคิดในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยคำถามต่างๆ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ได้แก่ อายุ, เพศ, สถานภาพการสมรส, ศาสนา, ระดับเงินเดือนที่ได้รับ, ระดับชั้นยศ, ภูมิลำเนา, ระดับการศึกษา, อายุราชการ และการได้รับการฝึกอบรม ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ
- ด้านความกระตือรือร้น
  - ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง
  - ด้านการวางแผนงาน
- 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ
- ด้านต้องการความสำเร็จ
  - ด้านต้องการความผูกพัน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 35 ข้อ ประกอบด้วย

- 1) ความมั่นคงในการทำงาน
- 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 3) การยอมรับนับถือในสังคม
- 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ
- 6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 7) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ในส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 มีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 43 ข้อ มีลักษณะของคำถามที่เน้นในเรื่องของการถามความคิดเห็น ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบแบบ Likert Scale หรือ Rating Scale โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็นคะแนน 5 ระดับตามวิธีการของ Likert Scale ได้ดังนี้

ระดับ 5 (มากที่สุด)	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
ระดับ 4 (มาก)	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ระดับ 3 (ปานกลาง)	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
ระดับ 2 (น้อย)	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
ระดับ 1 (น้อยที่สุด)	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

โดยสามารถนำมาคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น หรือความกว้างของช่วงคะแนนในการแปลผลจากสูตร

$$\text{ความกว้างของช่วงคะแนนในการแปลผล} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากนั้นนำมากำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับการแปลผล 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

- ส่วนที่ 4 แบบคำถามปลายปิด (Closed or fixed questions) โดยให้ลำดับความสำคัญ ปัจจัย ทั้งหมด 7 ตัวเลือก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการ ตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 1 ข้อ

- ส่วนที่ 5 แบบคำถามปลายเปิด (Open-ended) ข้อคำถามเกี่ยวกับการให้ความหมายของ คำว่า “ตำรวจที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน” ของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ จำนวน 1 ข้อ

3.3.2 สัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) โดยผู้ให้สัมภาษณ์ที่มาให้ ข้อมูลสำคัญต่องานวิจัยนั้น ได้แก่ ผู้กำกับ การ สารวัตรกลุ่มงาน รองสารวัตรกลุ่มงาน และผู้บังคับหมู่ จาก 6 กลุ่มงานในกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แยกเป็นชั้นสัญญาบัตร จำนวน 3 คน และ ชั้นประทวน จำนวน 3 คน ซึ่งบุคคลทั้ง 6 คนนั้นที่เป็นตัวแทนของข้าราชการตำรวจที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและ มีความพึงพอใจต่อการก้าวหน้าในสายอาชีพของตนที่เป็นอยู่ โดยการสัมภาษณ์นั้นจะทำการแบ่งประเด็นสำคัญออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้ความหมายของการความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจ แรงจูงใจและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จในสายอาชีพ โดยนำแนวทางคำถามมาจากการทบทวนวรรณกรรม

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการแบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source Data) ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (e-Questionnaire) จำนวน 100 ชุด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างจากแบบฟอร์มออนไลน์

(Google forms) และได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยภาคสนามโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ดังกล่าวเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากภาคสนาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยใช้เครื่องมือการวิจัยที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม

### 3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source Data)

ข้อมูลประเภทนี้เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากข้อมูล เอกสาร งานวิจัยและแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความหมายและลักษณะของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ภูมิหลังและสังคมของข้าราชการตำรวจ รวมถึงประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย รวมไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

### 3.5 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้วิธีการทางสถิติ ซึ่งสถิติที่จะใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็นดังนี้

1) ส่วนที่เป็นแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลในการวิจัยได้มาจากการวัด ซึ่งการวัด (Measurement) ใช้ระดับการวัดแบบ มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale) การอธิบายข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ส่วนสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้จำแนกกลุ่มหรือประเภทเพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรที่ศึกษา

2) ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบไม่มีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้ทำการถอดเทป เรียบเรียงประเด็นคำตอบที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยและเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาประกอบ โดยข้อมูลเชิงคุณภาพเหล่านี้เกิดจากการกำหนดประเด็นคำถามตามกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้กำหนดเอาไว้ในบทก่อนหน้า เพื่อนำเสนอแบบพรรณนาความเรียง อภิปรายข้อมูล และบรรยายสรุป

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์กับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียงลำดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นส่วนบุคคลเกี่ยวกับนิยามการประสบความสำเร็จของอาชีพตำรวจ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากบทสัมภาษณ์เชิงลึก

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ศาสนา ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา รายได้รวมสุทธิต่อเดือนในปัจจุบัน ระดับชั้นยศ อายุราชการ และการฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	36	36
หญิง	64	64
รวม	100	100

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
18-30 ปี	37	37
31-40 ปี	38	38
41-50 ปี	18	18
51 ปีขึ้นไป	7	7
รวม	100	100

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมา มีอายุ 18-30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 ถัดมามีอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และกลุ่มสุดท้ายมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	70	70
สมรส	30	30
รวม	100	100

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพการสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
พุทธ	90	90
คริสต์	4	4
อิสลาม	3	3
อื่น ๆ	3	3
รวม	100	100

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านศาสนา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ ศาสนาคริสต์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ถัดมาคือ ศาสนาอิสลาม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และกลุ่มสุดท้ายนับถือศาสนาอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
กรุงเทพมหานคร	31	31
ภาคกลาง	22	22
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	16	16
ภาคใต้	7	7
ภาคตะวันออก	6	6
ภาคเหนือ	18	18
รวม	100	100

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านภูมิลำเนา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมามีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ถัดมามีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคเหนือ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ถัดมามีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ถัดมามีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคใต้ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และกลุ่มสุดท้ายมีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคตะวันออก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6



ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ม.6 หรือเทียบเท่า	7	7
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ	3	3
ปริญญาตรี	50	50
ปริญญาโท	40	40
ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ถัดมามีระดับการศึกษาระดับม.6 หรือ เทียบเท่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และลำดับสุดท้ายคือ การศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20,000 บาท	51	51
20,001 – 30,000 บาท	13	13
30,001 – 40,000 บาท	19	19
40,001 – 50,000 บาท	11	11
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	6	6
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ถัดมามีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ถัดมามีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และกลุ่มสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชั้นสัญญาบัตร	68	68
ชั้นประทวน	32	32
รวม	100	100

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับชั้นยศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นระดับชั้นยศสัญญาบัตร จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68 และรองลงมา คือ ระดับชั้นยศประทวน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 10 ปี	76	76
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	24	24
รวม	100	100

จากตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุราชการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76 และรองลงมามีอายุราชการตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติม

การฝึกอบรมเพิ่มเติม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เคยฝึกอบรมเพิ่มเติม	20	20
เคยฝึกอบรมเพิ่มเติม	80	80
รวม	100	100

จากตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยฝึกอบรมเพิ่มเติม จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และรองลงมา คือ ไม่เคยฝึกอบรมเพิ่มเติม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการงานนั้นต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวัง และความต้องการด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายนั้นต้องมาจากแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน อันได้แก่

- 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ แรงจูงใจที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลพยายามที่จะทำให้ประสบความสำเร็จอย่างสูงสุดตามวัตถุประสงค์ที่ตนเองตั้งไว้ โดยแสดงออกมาในลักษณะความมุ่งมั่น การเอาชนะอุปสรรค และความต้องการเด่นเหนือผู้อื่น
- 2) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ คือ แรงจูงใจในด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ทั้งผู้ร่วมงานหรือ ครอบครัว รวมไปถึงจนถึงสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ การเอาใจใส่ การให้ความสำคัญต่อตนเอง ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลนั้น

ดังนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ท่านรู้สึกว่าการที่ทำอยู่ในขณะนี้ ตรงกับความถนัดและความชอบของท่าน	16.00 (16)	30.00 (30)	32.00 (32)	14.00 (14)	8.00 (8)	3.32	1.145	ปานกลาง



5. ท่านภูมิใจที่ได้วิชาชีพช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน	36.00 (36)	38.00 (38)	17.00 (17)	5.00 (5)	4.00 (4)	3.97	1.049	มาก
6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	32.00 (32)	46.00 (46)	17.00 (17)	4.00 (4)	1.00 (1)	4.04	0.864	มาก
7. ท่านมีความรู้สึกว่างค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่าน	15.00 (15)	23.00 (23)	37.00 (37)	12.00 (12)	13.00 (13)	3.15	1.209	ปานกลาง
8. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของท่าน	23.00 (23)	41.00 (41)	25.00 (25)	7.00 (7)	4.00 (4)	3.72	1.026	มาก
<b>ภาพรวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>3.72</b>	<b>0.817</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธในการปฏิบัติงานมีผลต่อการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี (Mean = 4.04) ถัดมา คือ ความภูมิใจที่ได้วิชาชีพช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน (Mean = 3.97) และ มีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัว (Mean = 3.72) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความรู้สึกว่างค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้าน (Mean = 3.15)

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความหมายการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศึกษาความหมายแต่ทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือจากสังคม ด้าน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ความหมายของ การประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การ แปล ผล
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>								
1. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานมีความมั่นคงโดยไม่ถูกเลิกจ้าง	39.00 (39)	35.00 (35)	18.00 (18)	2.00 (2)	6.00 (6)	3.99	1.096	มาก
2. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานจะไม่ถูกโอนย้ายโดยไม่เป็นธรรม	35.00 (35)	22.00 (22)	30.00 (30)	7.00 (7)	6.00 (6)	3.73	1.188	มาก
3. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่หน่วยงานมีระบบการประเมินผลที่เป็นธรรม	49.00 (49)	20.00 (20)	17.00 (17)	9.00 (9)	5.00 (5)	3.99	1.219	มาก
4. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านไม่ถูกตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย	35.00 (35)	31.00 (31)	24.00 (24)	6.00 (6)	4.00 (4)	3.87	1.089	มาก
5. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่องค์กรของท่านมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี	35.00 (35)	30.00 (30)	24.00 (24)	7.00 (7)	4.00 (4)	3.85	1.104	มาก
<b>ภาพรวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>3.88</b>	<b>0.924</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านความมั่นคงในการทำงาน มีการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

(Mean = 3.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ในระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน คือ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความมั่นคงโดยไม่ถูกเลิกจ้าง (Mean = 3.99) และ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่หน่วยงานมีระบบการประเมินผลที่เป็นธรรม (Mean = 3.99) ถัดมา คือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ไม่ถูกตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย (Mean = 3.87) , ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่องค์กรของท่านมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี (Mean = 3.85) และ ความสำเร็จในการทำงาน คือ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานต้องไม่ถูกโอนย้ายโดยไม่เป็นธรรม (Mean = 3.73)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของการประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>								
6. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ งานที่ต้องไม่บั่นทอนสุขภาพกายและจิตใจ	64.00 (64)	26.00 (26)	8.00 (8)	2.00 (2)	0.00 (0)	4.52	0.731	มากที่สุด
7. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การทำงานที่ทำให้ท่านได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสม ยุติธรรม งานไม่หนักมากจนเกินไป	59.00 (59)	28.00 (28)	10.00 (10)	3.00 (3)	0.00 (0)	4.43	0.795	มากที่สุด
8. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านทำงานอย่างมีความสุข และ รู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ	67.00 (67)	22.00 (22)	9.00 (9)	2.00 (2)	0.00 (0)	4.54	0.744	มากที่สุด
<b>ภาพรวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>4.49</b>	<b>0.697</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ทำงานอย่างมีความสุขและรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ (Mean = 4.54) ถัดมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ งานที่ต้องไม่บั่นทอนสุขภาพกายและจิตใจ (Mean = 4.52) และ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสม ยุติธรรม งานไม่หนักมากจนเกินไป (Mean = 4.43)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านการยอมรับนับถือจากสังคม

ความหมายของการประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านการยอมรับนับถือจากสังคม</b>								
9. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้รับคำชื่นชมจากประชาชนที่มาร้องทุกข์ เมื่อท่านสามารถแก้ไขปัญหามาให้พวกเขาได้	41.00 (41)	40.00 (40)	11.00 (11)	6.00 (6)	2.00 (2)	4.12	0.967	มาก
10. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ประชาชนทั่วไปยอมรับและศรัทธาในอาชีพของท่าน	45.00 (45)	32.00 (32)	16.00 (16)	5.00 (5)	2.00 (2)	4.13	0.991	มาก
11. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถช่วยเหลือประชาชน	52.00 (52)	34.00 (34)	10.00 (10)	4.00 (4)	0.00 (0)	4.34	0.819	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านไม่ได้รับกรร้องเรียนจากประชาชน	36.00 (36)	39.00 (39)	17.00 (17)	6.00 (6)	2.00 (2)	4.01	0.980	มาก



ภาพรวมค่าเฉลี่ย	4.15	0.810	มาก
-----------------	------	-------	-----

จากตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านการยอมรับนับถือจากสังคม มีการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด คือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถช่วยเหลือประชาชน (Mean = 4.34) ในระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ประชาชนทั่วไปยอมรับและศรัทธาในอาชีพตำรวจ (Mean = 4.13) ถัดมา คือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้รับคำชื่นชมจากประชาชนที่มาร้องทุกข์ เมื่อท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้พวกเขาได้ (Mean = 4.12) และความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านไม่ได้รับการร้องเรียนจากประชาชน (Mean = 4.01)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความหมายของการประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>								
13. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	53.00 (53)	38.00 (38)	7.00 (7)	2.00 (2)	0.00 (0)	4.42	0.713	มากที่สุด
14. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจและไว้วางใจได้	62.00 (62)	28.00 (28)	8.00 (8)	2.00 (2)	0.00 (0)	4.50	0.732	มากที่สุด
15. ท่านคิดว่าความสำเร็จของการทำงาน คือ เมื่อท่านมีปัญหสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้	53.00 (53)	35.00 (35)	9.00 (9)	3.00 (3)	0.00 (0)	4.38	0.776	มากที่สุด

16. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี	65.00 (65)	26.00 (26)	5.00 (5)	4.00 (4)	0.00 (0)	4.52	0.772	มากที่สุด
<b>ภาพรวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>4.45</b>	<b>0.682</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ในระดับความเห็นมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี (Mean = 4.52) ถัดมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่เพื่อนร่วมงานของมีความจริงใจและไว้วางใจได้ (Mean = 4.50) , ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ตนเองและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี (Mean = 4.42) , ความสำเร็จของการทำงาน คือ เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมได้ (Mean = 4.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ความหมายของการประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ</b>								
17. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้เลื่อนระดับชั้นยศที่สูงขึ้น	36.00 (36)	35.00 (35)	19.00 (19)	4.00 (4)	6.00 (6)	3.91	1.120	มาก
18. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาระดับสูง	16.00 (16)	26.00 (26)	38.00 (38)	9.00 (9)	11.00 (11)	3.27	1.171	ปานกลาง

19. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือการที่ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาในหน้าที่พิเศษอื่นนอกเหนือจากงานปกติ	16.00 (16)	21.00 (21)	42.00 (42)	11.00 (11)	10.00 (10)	3.22	1.151	ปานกลาง
20. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือการที่หน่วยงานส่งเสริมให้ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	45.00 (45)	35.00 (35)	11.00 (11)	9.00 (9)	0.00 (0)	4.16	0.950	มาก
21. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือการที่หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ผู้อื่นมีความสามารถได้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรม และทัดเทียมกัน	58.00 (58)	25.00 (25)	8.00 (8)	8.00 (8)	1.00 (1)	4.31	0.992	มากที่สุด
22. หากท่านอยู่ในหน่วยงานนี้อย่างต่อเนื่อง ท่านคิดว่าจะประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในชีวิต	21.00 (21)	28.00 (28)	30.00 (30)	11.00 (11)	10.00 (10)	3.39	1.222	ปานกลาง
<b>ภาพรวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>3.71</b>	<b>0.809</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ในระดับความเห็นมากที่สุดคือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้อื่นมีความสามารถได้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรมและทัดเทียมกัน (Mean = 4.31) ส่วนในระดับความเห็นมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน คือการที่หน่วยงานส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อ

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Mean = 4.16) และ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้เลื่อนระดับขั้นยศที่สูงขึ้น (Mean = 3.91) และในระดับความเห็นปานกลาง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาระดับสูง (Mean = 3.27) ถัดมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน คือการที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาในหน้าที่พิเศษอื่นนอกเหนือจากงานปกติ (Mean = 3.22)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความหมายของการประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	5	4	3	2	1			
<b>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>								
23. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานเสมอ	34.00 (34)	39.00 (39)	21.00 (21)	4.00 (4)	2.00 (2)	3.99	0.948	มาก
24. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมปราศจากอคติ	55.00 (55)	26.00 (26)	14.00 (14)	3.00 (3)	2.00 (2)	4.29	0.957	มากที่สุด
25. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและชมเชย เมื่อท่านปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย	43.00 (43)	33.00 (33)	17.00 (17)	3.00 (3)	4.00 (4)	4.08	1.041	มาก
26. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชามีการมอบรางวัลตอบแทน หรือ เกียรติบัตรเมื่อท่านมีผลงานเป็นที่ประจักษ์	29.00 (29)	27.00 (27)	32.00 (32)	8.00 (8)	4.00 (4)	3.69	1.098	มาก

27. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	54.00 (54)	29.00 (29)	10.00 (10)	4.00 (4)	3.00 (3)	4.27	1.004	มากที่สุด
28. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างอิสระเต็มที่	47.00 (47)	35.00 (35)	15.00 (15)	1.00 (1)	2.00 (1)	4.24	0.889	มากที่สุด
29. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและหาทางช่วยเหลือท่านเมื่อประสบปัญหา	56.00 (56)	28.00 (28)	13.00 (13)	1.00 (1)	2.00 (2)	4.35	0.892	มากที่สุด
<b>ภาพรวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>4.13</b>	<b>0.822</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก (Mean= 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ในระดับความเห็นมากที่สุด คือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและหาทางช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา (Mean= 4.35) ถัดมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ปราศจากอคติ (Mean= 4.29) ,ความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของตน (Mean= 4.27) ,ความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างอิสระเต็มที่ (Mean= 4.24) ตามลำดับ ส่วนในระดับความเห็นมาก คือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและชมเชยเมื่อปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย (Mean = 4.08) ถัดมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานเสมอ (Mean = 3.99) และ ความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชามีการมอบรางวัลตอบแทนหรือเกียรติบัตรเมื่อมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ (Mean = 3.69)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ความหมายของการประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S. D.	การแปลผล
	5	4	3	2	1			
<b>ค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>								
30. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่และ ชั้นยศ	50.00 (50)	23.00 (23)	21.00 (21)	3.00 (3)	3.00 (3)	4.14	1.045	มาก
31. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านมีบ้านพัก สวัสดิการใกล้ที่ทำงาน	45.00 (45)	26.00 (26)	21.00 (21)	4.00 (4)	4.00 (4)	4.04	1.091	มาก
32. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ท่านมีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพของตนเองและครอบครัว	60.00 (60)	28.00 (28)	5.00 (5)	3.00 (3)	4.00 (4)	4.37	1.002	มากที่สุด
33. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ท่านได้รับสวัสดิการที่ดีสำหรับครอบครัวและตนเอง	56.00 (56)	31.00 (31)	11.00 (11)	1.00 (1)	1.00 (1)	4.40	0.804	มากที่สุด
34. ท่านคิดว่าหน่วยงานจัดระบบการเบิกจ่ายได้สะดวกและรวดเร็ว	43.00 (43)	26.00 (26)	22.00 (22)	5.00 (5)	4.00 (4)	3.99	1.105	มาก
35. เมื่อเปรียบเทียบกับสวัสดิการที่เคยได้รับก่อนเข้ารับราชการ ท่านรู้สึก ว่าได้รับสวัสดิการที่ดีกว่า	31.00 (31)	25.00 (25)	29.00 (29)	9.00 (9)	6.00 (6)	3.66	1.183	มาก
<b>ภาพรวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>4.10</b>	<b>0.777</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีการให้ความหมายของการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก (Mean= 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ในระดับความเห็นมากที่สุดได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้รับสวัสดิการที่ดีสำหรับครอบครัวและตนเอง (Mean = 4.40) รองลงมา คือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การมีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพของตนเองและ

ครอบครัว (Mean = 4.37) ส่วนในระดับความเห็นมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน คือ ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่และชั้นยศ (Mean = 4.14) ถัดมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่มีบ้านพักสวัสดิการใกล้ที่ทำงาน (Mean = 4.04) รองลงมาคือ การที่หน่วยงานจัดระบบการเบิกจ่ายได้สะดวกและรวดเร็ว (Mean = 3.99) และ เมื่อเปรียบเทียบกับสวัสดิการที่เคยได้รับก่อนเข้ารับราชการรู้สึกว่าการปัจจุบันได้รับสวัสดิการที่ดีกว่า (Mean = 3.66) ตามลำดับ

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียงลำดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตารางที่ 21 ลำดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จในอาชีพ	ลำดับความสำคัญ							$\bar{x}$	S.D.	ลำดับ
	ลำดับ 1	ลำดับ 2	ลำดับ 3	ลำดับ 4	ลำดับ 5	ลำดับ 6	ลำดับ 7			
ได้เลื่อนลำดับชั้นยศที่สูงขึ้น	20.00 (20)	11.00 (11)	13.00 (13)	9.00 (9)	9.00 (9)	16.00 (16)	22.00 (22)	4.12	2.262	ลำดับ 7
สถานที่ทำงานอยู่ใกล้ภูมิสำเนา หรือครอบครัว	16.00 (16)	7.00 (7)	16.00 (16)	13.00 (13)	15.00 (15)	19.00 (19)	14.00 (14)	4.17	2.015	ลำดับ 6
เงินเดือนที่เหมาะสมกับระดับการปฏิบัติงาน	23.00 (23)	27.00 (27)	16.00 (16)	13.00 (13)	12.00 (12)	4.00 (4)	5.00 (5)	2.96	1.729	ลำดับ 2
ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.00 (4)	13.00 (13)	16.00 (16)	32.00 (32)	16.00 (16)	12.00 (12)	7.00 (7)	4.07	1.526	ลำดับ 4
ตำรวจมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน	5.00 (5)	7.00 (7)	13.00 (13)	10.00 (10)	23.00 (23)	14.00 (14)	28.00 (28)	4.93	1.827	ลำดับ 5
สวัสดิการที่พัก และค่าดูแลรักษาพยาบาลที่ครอบคลุม	7.00 (7)	18.00 (18)	18.00 (18)	15.00 (15)	13.00 (13)	19.00 (19)	10.00 (10)	4.06	1.830	ลำดับ 3
ได้ทำงานในหน่วยงานตามความต้องการ/ความถนัดของตน	27.00 (27)	16.00 (16)	8.00 (8)	7.00 (7)	13.00 (13)	15.00 (15)	14.00 (14)	3.64	2.250	ลำดับ 1

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้น สามารถลำดับความสำคัญปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตน ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ การได้ทำงานในหน่วยงานตามความต้องการ/ความถนัดของตน

ลำดับที่ 2 คือ เงินเดือนที่เหมาะสมกับระดับการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 3 คือ สวัสดิการที่พึก และค่าดูแลรักษาพยาบาลที่ครอบคลุม

ลำดับที่ 4 คือ ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ลำดับที่ 5 คือ ตำรวจต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน

ลำดับที่ 6 คือ สถานที่ทำงานอยู่ใกล้ภูมิลำเนา หรือครอบครัว

ลำดับที่ 7 คือ ได้เลื่อนลำดับชั้นยศที่สูงขึ้น

วิเคราะห์ผลจากการให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเรียงลำดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น เห็นได้ว่า ผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานในหน่วยงานตามความต้องการหรือตรงกับความถนัดของตนเองนั้นมีความสำคัญต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแน่ชัด สอดคล้องกับลำดับที่ 2 และ 3 คือ การได้เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และได้รับสวัสดิการด้านที่พัก และค่าดูแลรักษาพยาบาลที่ครอบคลุมนั้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมด้านคุณภาพชีวิตที่ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญาต้องการที่จะได้รับ และจากผลการเรียงลำดับปัจจัยสำคัญยังทำให้พบว่า การมีระดับชั้นยศที่สูงขึ้นกลับส่งผลน้อยมากต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจ จากตารางดังกล่าวจึงชี้ให้เห็นว่า ความหมายในการประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพราะการที่มีคุณภาพชีวิตย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นได้

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นส่วนบุคคลเกี่ยวกับนิยามการประสบความสำเร็จของอาชีพตำรวจ

การนิยามความสำเร็จในหน้าที่การงานของอาชีพตำรวจ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้คำถามปลายเปิด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้นิยามความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ ดังนี้

- ความสำเร็จในหน้าที่การงาน คือการได้ปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย เป็นที่เคารพและเชื่อถือของประชาชน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสามารถตรงตามสายงาน



- ความสำเร็จ คือ การที่มีความสุขในการทำงาน ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ มีอัตราเงินเดือน เทียบเท่าข้าราชการอื่นในกระบวนการยุติธรรม

- ความสำเร็จในการทำงาน คือ เมื่อออกปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานได้รับความไว้วางใจและความ ร่วมมือทั้งจากภาคประชาชนและอื่นๆ ไกล่เกลี่ยคู่กรณีที่มีข้อพิพาทกันพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ทำให้ เกิดความปลอดภัยทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ขอความช่วยเหลือ ผู้ขอความช่วยเหลือได้รับการช่วยเหลืออย่าง ถูกต้องและทันท่วงที สามารถบูรณาการในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

- ตำรวจที่ประสบความสำเร็จในการทำงานคือตำรวจที่เป็นที่จดจำในด้านที่ดี เมื่อได้เลื่อน ตำแหน่งมีแต่คนยินดีชื่นชม และเมื่อได้ย้ายตำแหน่งหรือเกษียณอายุราชการมีแต่คนเสียดายและ จดจำ

- ความสบายใจในการทำงาน เจอผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

#### 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) สำหรับข้าราชการตำรวจสังกัดกอง คดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ความหมายในการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ได้ทำการแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 3 คน
2. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 3 คน

โดยการทำข้อคำถามในการวิจัยนี้มาจากแนวคิดทฤษฎีจากการทบทวนวรรณกรรม นำมา วิเคราะห์ข้อมูลออกมาในเชิงพรรณนา จำแนกเป็น 7 ด้านได้ ดังนี้

##### 1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ให้ความเห็นว่า อาชีพตำรวจเป็นงานราชการที่ความมั่นคง มีผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่น้อยเมื่อเทียบกับงานเอกชนด้านอื่นตำรวจจึงแทบไม่ต้องกังวลเรื่อง การถูกเลิกจ้างใดๆ แต่ในระดับขั้นยศที่สูงขึ้นหากมีการถูกตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัยเกิดขึ้น ก็เป็น ที่น่ากังวลในระดับที่มากเพราะหากเป็นเรื่องที่ร้ายแรงหรือทำให้หน่วยงานเสียหาย มีความเสี่ยงต่อ การถูกลงโทษ หรือถูกให้ออก ความสำเร็จอย่างหนึ่งในการทำงานจึงเป็นการที่ทำงานด้วยความ ถูกต้อง รมัดระวังไม่ให้เกิดกระทบกับระเบียบเกี่ยวกับคดี หรือกฎหมายด้านอื่นอันจะทำให้ที่ทำงาน โดยตรงได้รับผลกระทบด้วย

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ให้ความเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อตำรวจ ชั้นประทวนนั้นมาก เนื่องจากตำรวจชั้นประทวนมีฐานเงินเดือนที่น้อยเมื่อเทียบกับสัญญาบัตร หาก

ถูกตั้งกรรมการสอบวินัยอาจจะมีผลต่อชีวิตมาก เพราะอาจหมายถึงการได้ออกจากงานราชการ ความสำเร็จจึงเกี่ยวกับการทำงานนั้นต้องมีความมั่นคง ไม่ถูกดำเนินการทางวินัย และที่สำคัญมากคือ ความสำเร็จย่อมมาจากองค์กรหลักมีภาพลักษณ์ที่ดีด้วย เพราะการใช้ชีวิตในปัจจุบันตำรวจชั้นผู้น้อย หรือชั้นประทวนก็ถูกสังคมมองว่าตนทำงานภายใต้การรับคำสั่งมาอย่างเดียว เมื่อเกิดเหตุการณ์ทางการเมืองที่ตำรวจชั้นประทวนต้องออกไปเป็นด่านหน้าในการรักษาความสงบและปลอดภัย หากประชาชนโดยทั่วไปไม่เข้าใจในเนื้อหา หรือหน้างานของตำรวจ ทำให้มีการถูกต่อว่าและด่าทอเสียดสีทางสื่อออนไลน์ หรือต่อหน้า ให้เห็นเป็นประจำ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดกำลังใจในการทำงานอย่างมาก องค์กรควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจ เพื่อให้ส่งเสริมความสำเร็จในหน้าที่การงานของตำรวจชั้นประทวนด้วย

## 2. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้าราชการชั้นสัญญาบัตร มองว่า คุณภาพชีวิตทำงานส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานอย่างมาก เพราะหากมีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อจิตใจ และร่างกาย จะเอื้อประโยชน์ต่อการทำการทำงาน ทั้งตอบสนองทางด้านจิตใจให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-60 ปี เป็นจำนวนมาก ดังนั้น การทำงานที่ในปริมาณงานเหมาะสม ในสถานที่ทำงานที่ดี สะอาด มีพื้นที่เป็นของตัวเอง จะส่งผลต่องานให้ทำงานอย่างมีความสุขได้

ข้าราชการชั้นประทวน กลับมองว่า ไม่ได้คาดหวังกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจากองค์กรมาก เพราะคงจะเทียบไม่ได้กับหน่วยงานราชการประเภทอื่นอยู่แล้ว แต่มองว่าการทำงานที่ได้รับมอบหมายในปริมาณที่เหมาะสมและยุติธรรมสอดคล้องกับหน้างานของตนเองโดยไม่มากเกินไป ได้กลับบ้านตรงเวลาตามเลิกงานของราชการ จึงจะทำให้เกิดสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีอันจะหมายถึงการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ยิ่งขึ้น อีกทั้งตำรวจชั้นประทวนยังต้องมีภาระด้านการเรียนต่อเพิ่มเติมในระดับปริญญาตรี หรือปริญญาโท เพื่อต่อยอดส่งเสริมต่อหน้าที่การงานในอนาคต ดังนั้นการที่มีเวลาเหลือจากการทำงานในแต่ละวันจึงส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานอีกประการหนึ่งด้วย

## 3. ด้านการยอมรับนับถือในสังคม

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร มองว่า ความสำเร็จในการทำงานของอาชีพตำรวจนั้น คือการได้ใช้ความรู้ความสามารถในทางกฎหมาย (กองคดีอาญา) ช่วยเหลือประชาชนเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ หรือมาร้องขอความเป็นธรรม ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม หรือการได้ดูแลและติดตามเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนได้ คือสิ่งที่ทำให้ตำรวจภาคภูมิใจในวิชาชีพของตน แม้ไม่ได้รับคำชื่นชมก็ตาม

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กลับมองว่า การที่ตำรวจชั้นประทวนได้รับคำชื่นชมเมื่อปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ตนรู้สึกถึงคุณค่าในการทำงานของวิชาชีพตน แม้หน้าที่ของตำรวจชั้นประทวนส่วนหนึ่งจะทำหน้าที่ทางด้านงานธุรการและอำนวยความสะดวกที่มีโอกาสได้พบประชาชนน้อยกว่าด้านสืบสวนก็ตาม ในด้านการที่ประชาชนจะศรัทธาในอาชีพของตนหรือไม่นั้น มิได้ส่งผลต่อความสำเร็จของตนมากนัก เพราะมีหน้าที่บริการดูแลให้สังคมและประชาชนอยู่แล้ว เหนือนี้ก็ถือว่าได้ทำหน้าที่ของตนได้สำเร็จตามความมุ่งหมายแล้ว

#### 4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ให้ความเห็นว่า เพื่อนร่วมงานคือเหตุผลสำคัญในการประสบความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากภาระงานที่มากมาย มีภาวะความเครียดสะสมค่อนข้างมาก และตำรวจในกองคดีอาญาส่วนใหญ่ต้องใช้เวลาในการทำงานมากกว่า 10 ชม.ในแต่ละวัน การได้พบปะกับเพื่อนร่วมงานที่จริงใจและไว้วางใจ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการงานได้ จะเป็นเรื่องที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานที่สูงมากขึ้น เมื่อได้พบกับเพื่อนร่วมงานที่ดีย่อมส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีด้วย การทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจึงทำให้สิ่งนี้หมายถึงความสำเร็จของงาน ส่วนการที่ระดับชั้นสัญญาบัตรมีความแตกต่างระหว่างการร่วมงานของข้าราชการตำรวจที่จบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ กับ ข้าราชการตำรวจที่บรรจุเข้ามาโดยสอบจากบุคคลภายนอกนั้น ไม่พบว่าเป็นปัญหาในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพราะการปฏิบัติงานนั้นมีความเท่าเทียมกัน มิได้แบ่งแยกถึงที่มาหรือความเป็นนักเรียนนายร้อยตำรวจแต่อย่างใด

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มองว่าส่วนใหญ่ตำรวจชั้นประทวนจะอายุในช่วงวัยรุ่นไปถึงวัยผู้ใหญ่ (อายุ 18-35 ปี) การที่มีเพื่อนร่วมงานในกองกำกับที่มีนิสัยเข้ากันได้ ประสานงานร่วมกันด้วยการถ้อยทีถ้อยอาศัยกันได้เสมอ รวมไปถึงการได้มีพบปะสังสรรค์กันหลังเวลางานกับเพื่อนร่วมงานนั้น ช่วยลดความเครียดในการทำงานได้มาก อีกทั้งในระดับชั้นประทวนยังไม่มีเรื่องผลประโยชน์ในการทำงานมาเกี่ยวข้องมากนัก เรื่องความจริงใจของเพื่อนร่วมงานจึงสำคัญต่อการใช้ชีวิตการทำงานที่สุด

#### 5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ให้ความหมายว่า การทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้น คือการที่องค์กรได้เปิดโอกาสให้ตนได้ก้าวขึ้นในตำแหน่งที่สูงขึ้นตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างยุติธรรม โดยความสำเร็จในการทำงานนั้นต้องวัดผลกันจากความสามารถที่เป็นที่ประจักษ์ ผู้ที่ประสบความสำเร็จในเส้นทางอาชีพตำรวจได้นั้นต้องเปี่ยมไปด้วยความรู้และความสามารถอย่างแท้จริง เนื่องจากในองค์กรตำรวจใช้ระบบการวัดคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบในการแต่งตั้ง

โยกย้าย หรือเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง การทำงานให้สำเร็จให้ได้มาซึ่งผลงานที่จะทำให้เติบโตในสายงาน ได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องร่วมส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น โดยไม่แบ่งแยกชั้นยศ และต้องมีคุณธรรมในการคัดเลือกผลงานด้วย ในส่วนของความก้าวหน้าใน อาชีพระหว่างข้าราชการตำรวจที่จบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจกับข้าราชการตำรวจที่มาจาก บุคคลภายนอกนั้น เห็นว่าในปัจจุบันความก้าวหน้าในอาชีพมีความเหลื่อมล้ำน้อยมาก เพราะ ข้าราชการตำรวจที่มาจากบุคคลภายนอกมีวุฒิทางการศึกษาที่ตรงตามความต้องการของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติมากขึ้น ทำให้มีความสามารถในการทำงานในสายงานด้านกฎหมายได้เชี่ยวชาญ มากกว่าในอดีตที่ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กลับให้ความหมายการประสบความสำเร็จในการงานว่า ความก้าวหน้าด้านแรกของการตำรวจ คือ การได้เลื่อนระดับชั้นยศที่สูงขึ้น คือจากชั้นประทวนก้าวขึ้นเป็น ชั้นสัญญาบัตร เนื่องจากตนมองว่าในอาชีพตำรวจนั้นเป็นที่ทราบกันดีว่าตำรวจที่ชั้นยศสัญญาบัตรจะ มีโอกาสก้าวหน้า มีศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิที่สูงกว่าตำรวจชั้นประทวน แต่ที่ผ่านมาก่อโอกาสในการเลื่อน ชั้นยศได้นั้น มีค่อนข้างน้อยต้องรอโอกาสที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติเปิดให้มีการสอบแข่งขันภายใน เท่านั้น อีกประเด็นหนึ่งคือตำรวจชั้นประทวนมีฐานเงินเดือนเริ่มต้นต่ำกว่า 10,000 บาท พวกตนจึง มองความสำเร็จหมายถึงการทำงานให้เต็มที่ เพื่อให้มีผลงานที่ดี เพื่อประกอบการพิจารณาการ ก้าวหน้าในอาชีพโดยได้รับเงินเดือนอย่างยุติธรรมและทัดเทียมกัน

#### 6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร มองว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ยามที่ตนต้องประสบ กับปัญหาในการทำงานแต่มีผู้บังคับบัญชาคอยแก้ปัญหาและช่วยหาทางออกให้กับตนได้ โดยถือว่าสิ่ง นี้เป็นสิ่งที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านที่ดี รวมไปถึงการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมปราศจากอคติส่วนตัว เพราะการประเมินผลงานของ ผู้บังคับบัญชานั้นย่อมส่งผลโดยตรงต่อการเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่หรือตำแหน่งการงานของระดับชั้น สัญญาบัตร

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มองว่า ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อที่จะได้รับทราบปัญหาและหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้

#### 7. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร มองว่าค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่การงานของอาชีพ ตำรวจคือความสำเร็จด้านหนึ่งที่สำคัญ เพราะเงินคือปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีวิตในยุคนี้ ข้าราชการ

ตำรวจสัญญาบัตรหลายคนเป็นหัวหน้าครอบครัวต้องดูแลบุตรที่ยังศึกษาอยู่ ประกอบกับภาวะเงินเฟ้อที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการซื้อปัจจัยดำรงชีพที่สูงขึ้น แต่ฐานเงินเดือนของตำรวจยังน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้าราชการในหน่วยงานยุติธรรมอื่น ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนจึงเป็นหนึ่งในความหมายที่ส่งผลต่อการทำงานของอาชีพตำรวจมากที่สุด

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ให้ความเห็นว่า ต้องการได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการในการดำรงชีพที่สัมพันธ์กับหน้าที่การปฏิบัติงาน รวมไปถึงสวัสดิการด้านบ้านพักที่อยู่อาศัยของตำรวจที่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัดแต่ต้องมาทำงานในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากตำรวจชั้นประทวนมีเงินเดือนที่น้อยไม่เพียงพอต่อการเช่าที่พักอาศัยอยู่เอง หากมีสวัสดิการที่พักที่เพียงพอ ไม่ต้องรอคิวจองนาน ย่อมส่งผลต่อความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน สวัสดิการพื้นฐานที่องค์กรต้องดูแลนี้ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานของตำรวจชั้นประทวนอย่างมาก



## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “การให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจ กองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ผู้วิจัยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะการให้ความหมายและการตีความของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจ อีกทั้ง ยังได้ทำการศึกษาไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางประชากรและสังคม แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์กับลักษณะการให้ความหมายเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจ โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานคุณภาพ โดยการศึกษาเชิงปริมาณนั้นได้ทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมดที่เป็นข้าราชการตำรวจทั้งในชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรของกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 100 คน ซึ่งได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยมีทั้งสิ้นจำนวน 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียงลำดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นส่วนบุคคลเกี่ยวกับนิยามความสำเร็จของอาชีพตำรวจ

การวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการนำเอาข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์นั้นผู้วิจัยได้นำมาเสนอข้อมูลด้วยผลสถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละเพื่อทำการอธิบายข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม แต่สำหรับข้อมูลในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นจะใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการนำเสนอข้อมูลดังกล่าว

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการดำเนินการในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Performant) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะไม่มีโครงสร้างด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายการตรวจสอบองค์ความรู้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อนำมาใช้ประกอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้อีกด้วย

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด นับถือศาสนาพุทธ มีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร การศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิต่ำกว่า 20,000 บาท ระดับชั้นยศชั้นสัญญาบัตร และมีอายุราชการน้อยกว่า 10 ปี อีกทั้งยังเคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆเพิ่มเติมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอีกด้วย

### 5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจองค์ความรู้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

#### 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจองค์ความรู้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการตำรวจองค์ความรู้ สำนักงานตำรวจชาตินั้นมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายประเด็นสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ งานที่ปฏิบัติอยู่ส่งเสริมให้ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ที่จะพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น, ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความสามารถของท่าน, ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ ตรงกับความถนัด และความชอบของท่าน และท่านอยากทำงานในตำแหน่งของท่านไปเรื่อยๆ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากต่างก็มีความเห็นว่างานของตำรวจส่วนหลักเกี่ยวข้องกับกฎหมายอาญา จึงทำให้ต้องศึกษาระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายพิเศษเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งต้องนำไปปรับใช้กับเหตุการณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละวัน งานนี้จึงส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือมุมมองที่แปลกใหม่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation) ที่ว่าปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้การทำงานมีสิทธิภาพมากขึ้น คือ ลักษณะของงานที่น่าสนใจและน่าทำ

#### 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจองค์ความรู้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการตำรวจองค์ความรู้ สำนักงานตำรวจชาตินั้นมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายประเด็นสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ท่าน

สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี, ท่านภูมิใจที่ได้วิชาชีพช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน, ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นร่วมงานเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของท่าน และท่านมีความรู้สึกว่างค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่าน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากต่างก็มีความเห็นว่าหากได้แก้ไขปัญหาในงานด้านกฎหมายให้กับประชาชนได้ ก็ถือว่าเป็นความสำเร็จในระดับที่สูงมากสำหรับตำรวจ เพราะการเข้ามาเป็นตำรวจ ผ่านการฝึกฝนและอบรมโดยตลอดว่า ตำรวจต้องเป็นที่พึ่งของประชาชน การได้แก้ไขปัญหาของงานที่เกี่ยวกับหน้าที่ของตนเอง และงานนั้นเกี่ยวข้องกับปัญหาของประชาชนโดยตรงแล้วจึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮาริสและอ็อกบอาน่า (Harris&Ogbonna,2006) ที่ให้ความหมายว่า ความสำเร็จใจอาชีพ คือ ความจริงที่เกิดขึ้นหรือการรับรู้ของตัวบุคคลในความสำเร็จที่ได้รับมาจากผลของประสบการณ์ในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลบวกทางจิตใจของคนผู้นั้น

### 5.1.3 ประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

#### ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของความมั่นคงในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ นั้นมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายประเด็นสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่หน่วยงานมีระบบการประเมินผลที่เป็นธรรม, ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานมีความมั่นคงโดยไม่ถูกเลิกจ้าง, ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านไม่ถูกตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย, ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่องค์กรของท่านมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี และท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานจะไม่ถูกโอนย้ายโดยไม่เป็นธรรม

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากต่างก็มีความเห็นว่าอาชีพตำรวจนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการมาจากระบบคุณธรรม โดยมีหลักการมาจากพื้นฐานของผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของผลงานเป็นหลัก ตาม กฎ ก.ตร.ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและระยะเวลาการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจ พ.ศ.2557 การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน ขึ้นเงินเดือน และเงินประจำตำแหน่ง อันหมายถึงความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยในด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นและมั่นคง ตามแนวคิดทฤษฎีของวอลตัน (Walton,1974) ดังนั้นการที่มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างเป็นธรรมย่อมส่งผลโดยตรงต่อพื้นฐานความสำเร็จของอาชีพข้าราชการตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จาก



กลุ่มประชากรจากการแจกแบบสอบถาม การได้ทำงานในหน่วยงานที่ตนต้องการหรือตรงกับความถนัดของตน เป็นเรื่องสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงาน เป็นอันดับที่ 1 (ร้อยละ 26.7)

#### **ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ**

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายประเด็นสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ท่านได้รับสวัสดิการที่ดีสำหรับครอบครัวและตนเอง, ท่านมีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพของตนเองและครอบครัว, ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่และชั้นยศ, การที่ท่านมีบ้านพักสวัสดิการใกล้ที่ทำงาน, ท่านคิดว่าหน่วยงานจัดระบบการเบิกจ่ายได้สะดวกและรวดเร็ว และเมื่อเปรียบเทียบกับสวัสดิการที่เคยได้รับก่อนเข้ารับราชการ ท่านรู้สึกว่าได้รับสวัสดิการที่ดีกว่า ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากต่างก็มีความเห็นว่า การมีรายได้ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพของตนและครอบครัวเป็นเรื่องสำคัญ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับ “ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์” (Maslow's hierarchy of needs Theory) ที่ต้องนำเงินค่าครองชีพเพื่อไปใช้จ่ายเพื่อการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายหรือด้านกายภาพ (Physiological Needs) คือความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมีและพึงต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด ซึ่งหากมนุษย์ไม่ได้รับความต้องการเหล่านี้เพียงพอก็จะส่งผลต่อคุณภาพของร่างกายตลอดจนประสิทธิภาพของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน และตรงกับผลการศึกษาการเรียงลำดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่คิดว่าเงินเดือนต้องเหมาะสมกับระดับการปฏิบัติงาน สำคัญเป็นลำดับที่ 2 (ร้อยละ 22.8) และ การได้รับสวัสดิการที่พัก และค่าดูแลรักษาพยาบาลที่ครอบคลุม เป็นลำดับที่ 5 (ร้อยละ 5.9)

#### **ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ**

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของความก้าวหน้าในอาชีพที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายประเด็นสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือการที่หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรม และทัดเทียมกัน, การที่หน่วยงานส่งเสริมให้ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, การได้เลื่อนระดับชั้นยศที่สูงขึ้น, หากท่านอยู่ในหน่วยงานนี้อย่างต่อเนื่อง ท่านคิดว่าจะประสบ

ความสำเร็จและก้าวหน้าในชีวิต, การที่ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่พิเศษอื่นนอกเหนือจากงานปกติจากผู้บังคับบัญชา และการได้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาระดับสูง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากต่างก็มีความเห็นว่า ความสำเร็จในหน้าที่การงานต่างมีปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง คือ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในงานที่ท่านทำอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) ที่มีผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ คือ ความสำเร็จและความสัมพันธ์ในการทำงาน ความก้าวหน้าและการยอมรับ สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มประชากรจากการแจกแบบสอบถาม การได้เลื่อนลำดับชั้นยศที่สูงขึ้น หมายถึงความสำเร็จในอาชีพ อันดับที่ 3 (ร้อยละ 19.8)

#### ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายประเด็นสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านทำงานอย่างมีความสุขและรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ, ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ งานที่ต้องไม่บั่นทอนสุขภาพกายและจิตใจ และท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การทำงานที่ทำให้ท่านได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสม ยุติธรรม งานไม่หนักมากจนเกินไป

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากต่างก็มีความเห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานคือส่วนสำคัญพื้นฐานความสำเร็จในชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ และงานนั้นต้องทำให้เกิดความสุขตอบสนองต่อความต้องการภายในจิตใจของตนเองได้ คุณภาพชีวิตในการทำงานมิได้เป็นเรื่องขององค์กรแต่เพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงการร่วมมือในการทำงานของทั้งสองฝ่าย ซึ่งก็คือตัวองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา และตัวข้าราชการตำรวจเอง หรือแม้แต่สมดุลในการใช้ชีวิตส่วนตัว ทั้งที่พัก และการเดินทาง หากข้าราชการตำรวจได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมมีความสุขในการทำงาน เมื่อมีความพึงพอใจในงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังอาจช่วยส่งเสริมให้ข้าราชการมีความเต็มใจการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับที่ คาสิโอ (Casio, 2003: pp 20-27) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ด้าน คือ ด้านความเท่าเทียมของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน การบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย สภาพ

การทำงานที่ปลอดภัย และ ด้านความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิต การทำงานตรงกับความต้องการ ความก้าวหน้าและความสามารถพัฒนาความสามารถในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์การ ซึ่งตรงกับกับข้อมูลที่ได้จากพจนาน ศรีเสรีนุวัฒน์ (2542) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของ ข้าราชการสำนักงบประมาณ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ เพศ สายงาน ลักษณะงานการ ปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อสรุปกลุ่มประชากรจากการแจก แบบสอบถาม คือ การได้ทำงานอยู่ใกล้ภูมิลำเนา และครอบครัว เป็นอันดับที่ 4 (ร้อยละ 15.8)

#### **ด้านการยอมรับนับถือจากสังคม**

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของการยอมรับนับถือจากสังคมที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงาน ตำรวจแห่งชาตินั้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจ แห่งชาตินั้นมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายประเด็น สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านได้ใช้ ความรู้ความสามารถช่วยเหลือประชาชน, การที่ประชาชนทั่วไปยอมรับและศรัทธาในอาชีพของท่าน, การได้รับคำชื่นชมจากประชาชนที่มาร้องทุกข์ เมื่อท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้พวกเขาได้ และการที่ ท่านไม่ได้รับการร้องเรียนจากประชาชน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนี้มีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปกับ ผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากต่างก็มีความเห็นว่า ความสำเร็จที่สูงสุดของตำรวจคือการได้ทำงานให้ ประชาชนพอใจในผลงานของตนเอง หรือการได้ทำงานรับใช้ช่วยเหลือภาคประชาชนจนทำให้ ประชาชนรู้สึกยอมรับนับถือและศรัทธาในอาชีพตำรวจ สิ่งนี้จึงเป็นเจตคติที่มาจากแรงจูงใจภายในของ ข้าราชการตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแกตติเตอร์และลาร์วูด (Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1986) ที่ว่าบทบาทการทำงานและการรับรู้ในเป้าหมายหลักในอาชีพของตนเป็นองค์ประกอบหลัก ในการพาให้ตนเองสำเร็จในอาชีพของตนได้ สอดคล้องตรงกับข้อมูลที่ได้จากกลุ่ม ประชากรจากการแจกแบบสอบถาม คือ การที่องค์กรตำรวจและตัวข้าราชการตำรวจมี ภาพลักษณ์ที่ดีสายตาประชาชน เป็นอันดับที่ 6 (ร้อยละ 5.0)

#### **ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา**

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีผล ต่อประสิทธิภาพของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายประเด็นสามารถเรียงลำดับจากมากไป น้อย ได้ดังนี้ ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและหาทางช่วยเหลือ

ท่านเมื่อประสบปัญหา, การที่ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมปราศจากอคติ, ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน, ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างอิสระเต็มที่, ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและชมเชย เมื่อท่านปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย, ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานเสมอ และผู้บังคับบัญชามีการมอบรางวัลตอบแทน หรือเกียรติบัตรเมื่อท่านมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญที่พบว่า การทำงานในองค์การที่มีรูปแบบระบบราชการแบบมีสายชั้นย่นนั้น ต้องมีผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีหน้าที่กำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด จึงเกิดความสัมพันธ์ที่มีระยะห่างมากระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง การพบปะ หรือความเป็นมิตรจะลดน้อยลง ประกอบกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้นเป็นงานที่ต้องแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง ผู้ใต้บังคับบัญชาจะปฏิบัติงานไปให้ลุล่วงให้สำเร็จได้นั้น จึงต้องอาศัยการเกื้อกูล และพึ่งพิงจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาประสบกับปัญหา อีกทั้งพบว่า การที่ได้ตัดสินใจในงานของตนเองอย่างอิสระปราศจากการแทรกแซงจากอำนาจที่เหนือกว่าตนนั้นเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จลุล่วง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชน ทิพย์ทิพากร และประสพชัย พสุนนท์ (2560) ว่าพนักงานเปรียบเสมือนทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร ผู้บริหารจึงควรใส่ใจและให้ความด้านสภาพความเป็นอยู่ในการทำงานด้วย การดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย และใส่ใจด้านสวัสดิการของพนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน และรับรู้ถึงการให้ความสำคัญแก่พนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้น ตรงกับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มประชากรจากการแจกแบบสอบถาม คือ ผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติเป็นอันดับที่ 7 (ร้อยละ 4.0 )

#### ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายประเด็นสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี, การที่เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจและไว้วางใจได้, การที่ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และเมื่อท่านมีปัญหาสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมได้ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากต่างก็มีความเห็นว่า หากการทำงานในสภาพแวดล้อม หรือบรรยากาศที่ดี ซึ่งอาจหมายถึง สถานที่ทำงาน ผู้คนรอบข้าง แวดล้อม หรือการเดินทางที่สะดวก ทั้งหมดย่อมมีส่วนส่งผลสำคัญต่ออารมณ์ของข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การได้ทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานในวิชาชีพที่จริงใจทำ

ให้ตนรู้สึกไว้วางใจได้ ย่อมตอบสนองต่อการรับรู้ภายในจิตใจของตนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อันหมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ไว้วางใจกันและกันได้ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายในลักษณะงานเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ริเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล (2540)(Casio. W.F., 2003; Gattiker, 1986; Herzberg & Synderman, 1959; Hoy, 1987; Kidd, 1973; Lawler, 1967; Lovell, 1980; Maslow, 1987; Ogbonna, 2000; Walton, 1973; Weber, 1947; ชมภูษุช หุ่นาค, 2560; ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2558; ธาดา รัชกิจ, 2563; ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2530; ผจญ เฉลิมสาร, 2555; ริเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล, 2540; วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561; วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554; วีรยุทธ วาณิชกมลนันทน์, 2016; วุฒิ วิทิตานนท์, 2559; ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541; สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2562; สุขชน ทิพย์ทิพากร & ประสพชัย พสุนนท์, 2560; สุริย์ชัย ชูช่วย, 2545) ที่ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์/ความเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งอาจเป็นลักษณะระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับ กลุ่มหรือสังคม หรืออาจหมายถึง ปฏิกริยาสัมพันธ์ของสังคม หรือปฏิกริยาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

#### 5.1.4 นิยามความสำเร็จของอาชีพข้าราชการตำรวจ

ในส่วนผลการศึกษาด้านทัศนคติเกี่ยวกับการให้คำนิยามความสำเร็จของอาชีพข้าราชการตำรวจ พบว่ามีการนิยามคำว่า “ความประสบความสำเร็จในอาชีพข้าราชการตำรวจ” ในหลากหลายรูปแบบ เช่น เป็นที่เคารพรักของประชาชน ประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกรอบของกฎหมายเป็นผู้ที่สามารถดึงความรู้ของตนนำมาปรับใช้กับการทำงานได้ ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม รวมถึงการมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้ทำในหน้าที่ที่ตัวเองชอบ ได้รับเงินเดือนสมกับลักษณะงาน และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลตรงกันว่า ความสำเร็จในหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจองค์นั้น คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และการได้ทำงานในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ตนถนัดที่สุด รวมไปถึงการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับ รับฟัง และให้อิสระในการทำงานกับตนเอง

#### 5.2 ข้อจำกัดการทำวิจัย

เนื่องจากในหน่วยงานกองคดีอาญา ประกอบด้วยข้าราชการตำรวจหลายชั้นยศแตกต่างกัน และแต่ละคนก็มีภารกิจการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ประกอบกับข้าราชการตำรวจบางส่วนติดภารกิจการอบรมหลักสูตรสอบสวนเป็นเวลาหลายเดือนติดต่อกัน จึงส่งผลให้ผู้วิจัยต้องทำการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ข้อมูลค่อนข้างน้อย เนื่องจากมีเวลาในการสัมภาษณ์แบบจำกัด

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) องค์กรควรมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอาชีพตำรวจ และปรับแก้ไขภาพลักษณ์ที่เสียหายที่ผ่านมา โดยมีการประชาสัมพันธ์และนำเสนอทางสื่อหลัก หรือทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อความรู้และการสื่อสารที่ตรงกันกับภาคประชาชน
- 2) ภาคองค์กรควรมีการวางกรอบเส้นทางการเจริญเติบโตในแต่ละสายงานของอาชีพข้าราชการตำรวจอย่างแน่ชัด เพื่อป้องกันการก้าวกระโดดข้ามสายงานกันไปมา
- 3) มีการวางนโยบายเพื่ออบรมข้าราชการตำรวจที่บรรจุราชการใหม่เกี่ยวกับเส้นทางอาชีพตำรวจ (Career Path) เพื่อให้ข้าราชการตำรวจวางแผนการก้าวหน้าอย่างเป็นไปตามจุดหมายของแต่ละคนได้
- 4) องค์กรควรเน้นการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้ตำรวจอยู่ในรูปแบบผู้เชี่ยวชาญ มาตรฐาน และเป็นมืออาชีพ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) สร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น เป็นมิตร และศรัทธา เพื่อเกิดความผูกพันที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2) ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ
- 3) เอื้ออำนวยด้านสวัสดิการพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยให้มากขึ้น

## บรรณานุกรม

- Casio. W.F. (2003). *Managing human resources : productivity, quality of work life, profits.* . New York: McGraw-Hikk.
- Gattiker, U. E., & Larwood, L.,. (1986). Subjective Career Success: A Study of Managers and Support Personnel. *Journal of Business and Psychology*, 1(2), 78-94.
- Herzberg, F., Mausner, B, , & Synderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- Hoy, W. K., & Feldman, J.A. (1987). Organizational health: The concept and its measure. *Journal of Research and Development in Education.*, 20, 30-37.
- Kidd, J. R. (1973). *How Adults Learn*. New York: Association Press.
- Lawler, E. E., and Porter, L.W.,. (1967). The Effect of Performance on Job. *Satisfaction Industrial Relations.*(7), 22.
- Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality*. (3 ed.): Harper & Row Publishers.
- Ogbonna, E. a. H. C. L. (2000). Leadership style, organizational culture and performance: empirical evidence from UK companies. *International Journals of 215 Human Resource Management.*, 11(4), 766-788.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it. *Sloan Management Review*, 4(7), 20-23.
- Weber, M. (1947). *The theory of society and economic organization*. New York.: Free Press and Falcon'wing.
- ชมภูนุช หุ่นนาค. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่: การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลผลิตภาพสูงสุด. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(3), 125-139.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2558). คุณค่าของชีวิต. Retrieved from <https://narongwits.com/คุณค่าของชีวิต>
- ธาดา รัชกิจ. (2563). การบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร. Retrieved from [th.hrnote.asia/orgdevelopment/190114-th-talentmanagement/](http://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190114-th-talentmanagement/)
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2530). การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงาน. Retrieved from [www.society.go.th/article\\_attach](http://www.society.go.th/article_attach).
- ริเรืองรอง รัตน์วิไลสกุล. (2540). มนุษย์สัมพันธ์ (3 ed.). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอม

เกล้าธนบุรี.

วรัชยา ศิริวัฒน์. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและวัฒนธรรมในองค์การ.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถการ.

วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2016). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามกลาส

อินตัสรี จำกัด โรงงานอยุธยา. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงกลยุทธ์)).

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

วุฒิ วิฑิตานนท์. (2559). Retrieved from <http://vititanon.com/documents/document-police-update1.pdf>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2562). ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี. Retrieved from

[http://www.strategypolice.com/webdatas/Plan/p\\_17.pdf](http://www.strategypolice.com/webdatas/Plan/p_17.pdf)

สุชน ทิพย์ทิพากร, & ประสพชัย พสุนนท์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ

องค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา : สถานประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม วารสารธุรกิจปริทัศน์, 9(1).

สุริย์ณัฐ ชูช่วย. (2545). การแสวงหาความสุขและคุณค่าของชีวิต กรณีศึกษาที่คณะกลุ่มคนต่างวัยในกรุงเทพมหานคร.

(ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล,





## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง การให้ความหมายประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

ของข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

## คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 การให้ความหมายการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 เรียงลำดับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นส่วนบุคคลเกี่ยวกับนิยามความสำเร็จของอาชีพตำรวจ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและเติมข้อความที่เว้นว่างให้สมบูรณ์

1) เพศ

( ) หญิง

( ) ชาย

2) อายุ

( ) 18 – 30 ปี

( ) 31 – 40 ปี

( ) 41 – 50 ปี

( ) 51 ปีขึ้นไป

3) สถานภาพการสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หย่าร้าง

( ) อื่นๆ ระบุ.....

## 4) ศาสนา

- พุทธ                                       คริสต์  
 อิสลาม                                       อื่นๆ ระบุ.....

## 5) ภูมิภาค

- กรุงเทพมหานคร                       ภาคกลาง  
 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ               ภาคใต้  
 ภาคตะวันออก                               ภาคเหนือ

## 6) ระดับการศึกษา

- ม.6 หรือ เทียบเท่า  
 โรงเรียนนายร้อยตำรวจ  
 ปริญญาตรีมหาวิทยาลัย  
 ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก

## 7) รายได้รวมสุทธิต่อเดือนในปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 20,000 บาท                       20,001 – 30,000 บาท  
 30,001 – 40,000 บาท                       40,001 – 50,000 บาท  
 มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

## 8) ระดับชั้นยศ

- ชั้นสัญญาบัตร                               ชั้นประทวน

## 9) อายุราชการ

- น้อยกว่า 10 ปี                               ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

## 10) การฝึกอบรมเพิ่มเติม

- ยังไม่เคยได้รับการอบรมหลักสูตรใดเพิ่มเติม  
 เคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน  
ข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำชี้แจง : กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วขีดเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิด  
และความรู้สึกของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน</b>					
1. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ ตรงกับความถนัด และความชอบของท่าน					
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับ ความสามารถของท่าน					
3. งานที่ปฏิบัติอยู่ส่งเสริมให้ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ ที่จะพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
4. ท่านอยากทำงานในตำแหน่งของท่านไปเรื่อยๆ					
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธในการปฏิบัติงาน</b>					
5. ท่านภูมิใจที่ได้วิชาชีพช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับ ความเดือดร้อน					
6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี					
7. ท่านมีความรู้สึกว่าการนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้าน ของท่าน					
8. ท่านมีความรู้สึกที่เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนเป็น คนในครอบครัวของท่าน					

### ส่วนที่ 3 การให้ความหมายการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำชี้แจง : กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดและความรู้สึกของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความหมายของ การประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความมั่นคงในการทำงาน</b>					
1. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานมีความมั่นคง โดยไม่ถูกเลิกจ้าง					
2. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานต้องไม่ถูกโอนย้ายโดยไม่เป็นธรรม					
3. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่หน่วยงานมีระบบการประเมินผลที่เป็นธรรม					
4. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านไม่ถูกตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย					
5. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่องค์กรของท่านมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี					
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>					
6. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ งานที่ท่านไม่ต้องไม่บั่นทอนสุขภาพกายและจิตใจ					

ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านได้รับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสม ยุติธรรม งานไม่หนักมากจนเกินไป					
8. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านทำงานอย่างมีความสุขและรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ					
<b>การยอมรับนับถือจากสังคม</b>					
9. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้รับคำชื่นชมจากประชาชนที่มาร้องทุกข์ เมื่อท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้พวกเขาได้					
10. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ประชาชนทั่วไปยอมรับและศรัทธาในอาชีพของท่าน					
11. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถช่วยเหลือประชาชน					
12. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านไม่ได้รับการร้องเรียนจากประชาชน					
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
13. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
14. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจและไว้วางใจได้					
15. ท่านคิดว่าความสำเร็จของการทำงาน คือ เมื่อท่านมีปัญหาสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมได้					

ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
16. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี					
<b>ความก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
17. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้เลื่อนระดับขั้นยศที่สูงขึ้น					
18. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การได้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาระดับสูง					
19. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาในหน้าที่พิเศษอื่นนอกเหนือจากงานปกติ					
20. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่หน่วยงานส่งเสริมให้ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
21. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรม และทัดเทียมกัน					
22. หากท่านอยู่ในหน่วยงานนี้อย่างต่อเนื่อง ท่านคิดว่าจะประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในชีวิต					
<b>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>					
23. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานเสมอ					
24. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ปราศจากอคติ					

ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
25. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและชมเชย เมื่อท่านปฏิบัติ บรรลุเป้าหมาย					
26. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชามีการมอบรางวัลตอบแทน หรือ เกียรติบัตรเมื่อท่านมีผลงานเป็นที่ประจักษ์					
27. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
28. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานอย่างอิสระเต็มที่					
29. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและหาทางช่วยเหลือ ท่านเมื่อประสบปัญหา					
<b>ค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
30. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่และ ชั้นยศ					
31. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่ท่านมีบ้านพักสวัสดิการใกล้ที่ทำงาน					
32. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ท่าน มีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพของตนเองและ ครอบครัว					
33. ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือ ท่านได้รับสวัสดิการที่ดีสำหรับครอบครัวและ ตนเอง					
34. ท่านคิดว่าหน่วยงานจัดระบบการเบิกจ่าย ได้สะดวกและรวดเร็ว					



ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
35. เมื่อเปรียบเทียบกับสวัสดิการที่เคยได้รับ ก่อนเข้ารับราชการ ท่านรู้สึกว่าได้รับสวัสดิการ ที่ดีกว่า					

ส่วนที่ 4 คำชี้แจง : โปรดเรียงลำดับความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพตำรวจของ  
ท่าน ( ใส่เลขลำดับ 1-7 ลงใน  )

- ได้เลื่อนลำดับชั้นยศที่สูงขึ้น
- สถานที่ทำงานอยู่ใกล้ภูมิลำเนา หรือครอบครัว
- เงินเดือนที่เหมาะสมกับระดับการปฏิบัติงาน
- ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ตำรวจมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน
- สวัสดิการที่พอก และค่าดูแลรักษาพยาบาลที่ครอบคลุม
- ได้ทำงานในหน่วยงานตามความต้องการ/ความถนัดของตน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5 คำชี้แจง : ในมุมมองของท่าน “ตำรวจที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน” เป็นอย่างไร

.....

.....

.....

**ภาคผนวก ข**  
**แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ**

- 1) ชั้นยศ
- 2) เพศ
- 3) อายุ
- 4) ตำแหน่ง
- 5) อายุราชการ

**ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ความหมายการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานข้าราชการตำรวจกองคดีอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

- 1) ในด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความเกี่ยวข้องของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในอาชีพตำรวจของท่านหรือไม่ โปรดอธิบาย
- 2) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความเกี่ยวข้องของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในอาชีพตำรวจของท่านหรือไม่ โปรดอธิบาย
- 3) ด้านการยอมรับนับถือในสังคม มีความเกี่ยวข้องของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในอาชีพตำรวจของท่านหรือไม่ โปรดอธิบาย
- 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความเกี่ยวข้องของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในอาชีพตำรวจของท่านหรือไม่ โปรดอธิบาย
- 5) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความเกี่ยวข้องของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในอาชีพตำรวจของท่านหรือไม่ โปรดอธิบาย
- 6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความเกี่ยวข้องของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในอาชีพตำรวจของท่านหรือไม่ โปรดอธิบาย
- 7) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความเกี่ยวข้องของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในอาชีพตำรวจของท่านหรือไม่ โปรดอธิบาย

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

ศศิธ คำนึ่ง

วัน เดือน ปี เกิด

21 มีนาคม 2533

สถานที่เกิด

อุบลราชธานี

วุฒิการศึกษา

นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY