

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจนครบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้มีศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ สถานีตำรวจนครบาลเมืองร้อยเอ็ด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของขวัญกำลังใจ

คำว่า ขวัญกำลังใจ เป็นคำผสมระหว่างคำว่า ขวัญ ซึ่งหมายถึง ความดี และกำลังใจ หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและกระตือรือร้นพร้อมที่จะเผชิญเหตุการณ์ทุกอย่าง (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 , 2546 : 124 และ 168)

ดังนั้นคำว่า ขวัญกำลังใจจึงหมายถึง สิ่งที่เป็นความดีและเป็นความเชื่อมั่น ความกระตือรือร้น พร้อมที่จะเผชิญเหตุการณ์เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีผู้รู้และผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษาเรื่องขวัญ และให้ความหมายไว้ อาจจะเหมือนกัน หรือแตกต่างกันไปบ้างตามความคิดเห็นของแต่ละท่าน ผู้วิจัยขอกำหนด คำว่า ขวัญ ที่กล่าวถึง หมายถึง ขวัญกำลังใจ ดังต่อไปนี้

อุทัย หิรัญโต (2531 : 161) ได้ให้ความหมายของขวัญไว้ว่า “ขวัญ” คือ สภาพของจิตใจและอารมณ์ ซึ่งกระทบต่อความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งผลกระทบนั้นจะมีต่อบุคคลและวัตถุประสงค์ขององค์การ ตามนัยความหมายของขวัญแบ่งพิจารณาได้ 2 ประการ คือขวัญของบุคคลแต่ละคน (Individual Morale) และขวัญของหมู่คณะ (Group Morale) ขวัญทั้งสองพวกนี้แยกกัน ไม่ออก หากที่ใดมีขวัญของหมู่คณะสูง ที่นั่นขวัญของแต่ละบุคคลก็สูงด้วย แต่หากที่ใดมีขวัญของหมู่คณะต่ำที่นั่นขวัญของแต่ละบุคคลก็ต่ำด้วย

ศจี อนันต์นพคุณ (2542 : 64) ได้สรุปความหมายว่า "ขวัญ" คือ สภาพจิตหรือความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะการทำงานที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจ มีความพึงพอใจ มีความสุขสนุกกับการทำงาน มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541:138) ได้ให้ความหมายของคำว่า ขวัญ คือ สถานการณ์ทางจิตใจ ที่แสดงออกมาในรูปพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความเชื่อมั่น โดยเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม

สุพิชญา ชีระกุล (2524 : 96) ได้ให้ความหมายว่า "ขวัญ" เป็นสภาวะที่ผู้นำหรือผู้บริหารพยายามจะสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความกระตือรือร้น และความตั้งใจทำงาน รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่องาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยทำให้คนทำงานมี ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีเกิดขึ้น และสามารถสังเกตเห็นได้จากการปฏิบัติงานในการทำงาน สะท้อนให้เห็นความสามารถได้

เสนาะ ดิยาว (2539 : 296) ได้กล่าวถึงขวัญไว้ว่า "ขวัญ" คือสภาวะทางใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคน หรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ขวัญจึงเป็นสภาวะอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้น จากภายในตัวบุคคล หรือกลุ่มคน แต่มีอิทธิพลภายนอกบังคับ สภาวะทางจิตใจนี้จะเป็นสิ่งกำหนดกำลังใจในการทำงานที่มีผลโดยตรงต่อเป้าหมายในการทำงานของคน และมีผลกระทบต่องานขององค์กร กล่าวอีกนัยหนึ่ง ขวัญเป็นอาการที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนซึ่งแสดงออกทางอารมณ์อันจะก่อให้เกิดกำลังใจที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ผลของขวัญจะมีต่อ ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

วิจิตร อวกุล (2542 : 224) สรุปว่า ขวัญ หมายถึง สภาพทางจิตใจของทุกคนในกลุ่ม ที่มีวัตถุประสงค์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ แม้จะมีอุปสรรคขัดขวาง ก็จะพยายามช่วยกันอย่างสุดความสามารถ เพื่อที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนด

จากความหมายที่มีผู้ให้คำนิยามไว้พอสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ที่มีต่องานที่ทำอยู่ โดยรับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมของงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสภาพของ การทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ ความหวัง ความตั้งใจในการทำงาน และมีผลกระทบต่อองค์กรเป็นต้น ขวัญกำลังใจ จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากใน

องค์กร ถ้าองค์กรใดตอบสนองให้คนทำงานมีขวัญกำลังใจมาก จะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร มีความกระตือรือร้น ในการทำงาน การบริการงานจะมี ประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.2 ความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

“ขวัญ” เป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในวงการทหาร ระหว่างที่มีสงคราม ความว้าเหว่ ท้อแท้และเสียกำลังใจ เนื่องจากการว้าเหว่และห่างไกลบ้าน การบาดเจ็บและการล้มตายจากไป หน่วยบริการหรือหน่วยเสนานิการจำเป็นต้องสร้างสิ่งบำรุงขวัญ ให้ทหารมีจิตใจที่เข้มแข็งมีความสามารถในการสู้รบกับข้าศึกศัตรู (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541:138) ขวัญ จึงถูกนำมาใช้กับนักศึกษา เพื่อให้สามารถชนะอุปสรรคในการเรียน และขวัญได้นำมาใช้อย่างกว้างขวาง เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานในหน่วยงาน

ในการบริหารงานที่มุ่งหวังความสำเร็จ ขวัญของบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ การที่บุคคลในองค์กรมีขวัญดีจะแสดงออกในความมีศรัทธาและพอใจในการทำงาน ใช้ความพยายามทำหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด เพื่อให้ได้ผลงานทั้งปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนมีการร่วมมือประสานงานที่ดีต่อกัน มีทัศนคติ ท่าที ความรู้สึกที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาพยายามที่จะให้มีขึ้นในองค์กรอยู่ตลอดเวลา ขวัญในการทำงานของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้น เมื่อเป้าหมายของกลุ่มโดยทั่วไปได้บรรลุผลสำเร็จและสมาชิกของกลุ่มแต่ละคนมีความสุขและพึงพอใจเกิดขึ้นด้วย

อุทัย หิรัญโต (2531 : 161-162) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญไว้ว่า ขวัญที่ดีจะช่วยเพิ่มพลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นด้วย การส่งเสริมกำลังใจขวัญจึงเป็นหน้าที่ของงานบริหารงานบุคคล โดยที่ ผู้บริหารต้องตระหนักและให้ ความสำคัญด้วย ความสำคัญของขวัญจำแนกได้ ดังต่อไปนี้

1. ขวัญจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์
2. ขวัญจะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรเกิดแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
3. ขวัญจะเกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์กรให้เกิดผลในการควบคุมความประพฤติของบุคคล กล่าวคือ เจ้าหน้าที่อยู่ในระเบียบวินัย
4. ขวัญจะสร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วม
5. ขวัญจะเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

6. ขวัญจะจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

7. ขวัญจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางจิตใจ และทำงานอยู่กับองค์กรนานเท่านาน

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534 : 242) ให้ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานว่าการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ทุกคนร่วมกันทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทำงานด้วยความพึงพอใจ โดยแต่ละคนมุ่งมั่นถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร และพยายามรักษาไว้ซึ่ง สัมพันธภาพอันดีงามระหว่างกันและกันในกลุ่มสมาชิก โดยมุ่งหวังจะให้ภาระหน้าที่ขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ สงเหล่านี้สามารถสร้างให้มีขึ้นได้ โดยการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งขวัญกำลังใจที่ดี เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการบริหารงาน เนื่องจากกำลังขวัญที่ดีจะเพิ่มกำลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือ ผลผลิตขององค์กรจะสูงขึ้น

วิจิตร อาวะกุล (2542 : 225) กล่าวถึงความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อหมู่คณะและองค์กร
3. เสริมสร้างความสามัคคีธรรมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่ม อันจะเป็นพลังร่วมขององค์กรในอันที่จะต่อสู้อุปสรรคต่างๆ ได้อย่างเข้มแข็งและมั่นคง
4. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กร รวมทั้งความเข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วย
5. ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของหน่วย
6. ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 242) กล่าวถึงความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มี 2 ประการ คือ ขวัญกำลังใจของแต่ละคน (Individual Morale) และกำลังขวัญของหมู่คณะ (Group Morale) องค์กรใดมีขวัญและกำลังใจของหมู่คณะสูง กำลังขวัญของสมาชิกส่วนใหญ่แต่ละคนในองค์กรนั้นย่อมสูงด้วย แต่ถาองค์กรใดมีขวัญกำลังใจของหมู่คณะต่ำ ที่นั่นกำลังขวัญของสมาชิกส่วนใหญ่แต่ละคนย่อมต่ำลงด้วย ถือได้ว่าขวัญของบุคคลในองค์กร จะช่วยทำให้เกิดประโยชน์เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

สมใจ ลักษณะ (2542 : 221) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญไว้ดังนี้

1. ขวัญจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพและการสร้างผลผลิตในการทำงาน เช่น ไม่ขาดงาน ไม่มาสาย ทำงานเต็มความสามารถ
2. เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน และมีเจตคติที่ดีต่อหมู่คณะ ต่อองค์กร และต่องาน
3. เพิ่มพลังยึดเหนี่ยวของกลุ่ม เกิดความเป็นเอกภาพ เกิดพลังกลุ่ม
4. ลดปัญหา อุปสรรค ความขัดแย้งและความสูญเสียในการทำงาน

จะเห็นได้ว่าขวัญกำลังใจ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานขององค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องคำนึงถึงและตระหนัก เพราะบุคคลเมื่อได้รับการสนองตอบในสิ่งที่ต้องการขั้นพื้นฐาน จะทำให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องเสริมสร้างขวัญให้ผู้ที่บังคับบัญชาในองค์การของตน ถ้าองค์กรใดที่ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นตั้งใจทำงาน บุคคลจะทุ่มเทให้กับงานที่ทำ ผลผลิตเพิ่มขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

1.3 มาตรการสำหรับวัดขวัญในการปฏิบัติงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 90- 91) ได้กล่าวถึงมาตรการที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดและตรวจสอบขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร หรือหน่วยงานซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความสม่ำเสมอของผลงาน การที่ผลงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือองค์การลดลงอย่างรวดเร็ว หรือลดแล้วไม่ยอมขึ้นสู่ระดับปกติอีกเป็นเวลานาน ย่อมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความบกพร่องของการทำงาน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากขวัญของปฏิบัติงาน

2. การขาดงานหรือความเฉื่อยชา ขวัญดีแสดงออกโดยความกระตือรือร้นในการทำงานและความตั้งใจในการทำงาน การขาดงานหรือลางานบ่อย ๆ ของคนในองค์การย่อมจะกระทบกระเทือนต่อผลผลิตและประสิทธิภาพของการทำงาน การขาดงานหรือลาด้วยเหตุผลต่าง ๆ ควรได้รับความสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์

3. การลาออกจากงานหรือขอย้ายงานแม้ว่าองค์การจะได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ ไว้ให้ และหรือได้จัดระบบเงินเดือนค่าจ้างให้อย่างเป็นธรรม

4. คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ การร้องทุกข์ของคนงานก็ดี หรือบัตรสนเท่ห์กล่าวโทษการทำงานของคนในองค์การก็ดี หากมีบ่อย ๆ เสมอ ๆ ก็น่าจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าเกิดความบกพร่องในการทำงาน

5. การกรอบแบบสอบถาม การกรอบแบบสอบถามตามระยะเวลาอันเหมาะสม เช่น 4 เดือนครั้ง หรือ 6 เดือนครั้ง นับว่าเป็นเครื่องมือที่ดีในการตรวจสอบสภาพขวัญของการทำงาน

โดยทั่วไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของคำถาม และวิธีการที่จะสอบถาม แม้ว่าวิธีนี้อาจสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายอยู่บ้างก็ตามแต่ก็คุ้มค่า

6. การสัมภาษณ์ วิธีที่จะทราบถึงสภาพขวัญอีกวิธีหนึ่งก็คือ การสอบถามโดยวิธีสัมภาษณ์ การสนทนาโดยตรง จะทำให้ได้คำตอบตรงไปตรงมา วิธีนี้อาจได้คำตอบที่แปลความได้ชัดเจนกว่าแบบทอดคำถาม

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากที่ได้กล่าวไว้ในความหมายว่า ขวัญเป็นสภาวะทางจิตใจ ปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้มีผู้ศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานไว้เป็นจำนวนมาก จากการศึกษาผลการวิจัยเหล่านี้ จะพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติจะมีความรู้สึกต่อปัจจัยต่าง ๆ ใกล้เคียงกัน และแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดเฉพาะของงานและอาชีพที่ปฏิบัติ ผู้ศึกษาวิจัยขอกกล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานที่มีผู้ได้ให้คำนิยามไว้ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2542 : 225) กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดกำลังใจขวัญดีมี 6 ประการ คือ

1. ภาวะการเป็นผู้นำในการบริหารงานของผู้นำ
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ของเจ้าหน้าที่
3. ความศรัทธาและเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อวัตถุประสงค์ นโยบายขององค์กร
4. ความเป็นธรรมในการพิจารณาให้บำเหน็จความดีความชอบ ตำแหน่งหน้าที่
5. สภาพการทำงาน ความสะดวกสบาย
6. สุขภาพทางร่างกายและจิตใจของบุคคลในหน่วยงานแข็งแรงพอที่จะทำหน้าที่ของตนเอง

ตนเอง

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320-321) แบ่งปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงาน เกิดความพึงพอใจและสร้างขวัญในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ประการ

1. สิ่งจูงใจเป็นเงิน ได้แก่ สิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นง่าย และมีประสิทธิภาพโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ สิ่งที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เท่าเทียมกัน เป็นต้น

อุทัย หิรัญโต (2531 : 162) กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดกำลังใจขวัญที่ดี ขวัญมิใช่สิ่งที่ผู้บริหารจะบันดาลให้ได้ในเวลาอันเร็วและดำรงตลอดไป หากแต่ว่าจะต้องมีการพัฒนา โดย

กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ วางนโยบาย และศึกษาในปัจจัยที่มีอิทธิพลด้วย โดยประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บทบาทของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีกับลูกน้องและเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกันย่อมจะทำให้บรรยากาศการทำงานร่วมกันมีชีวิตชีวา และลูกน้องจะมีขวัญดี แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาวางตัวแบบเจ้านายผู้เรืองอำนาจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขวัญของลูกน้องจะตกต่ำ การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการวางตัวของผู้บังคับบัญชา ได้ข้อเท็จจริงว่า คนงานมีความไม่พอใจอย่างยิ่งต่อการวางตัวแบบ แอบมองของ ผู้บังคับบัญชา และการค้นคว้าได้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมอีกว่า การวางตัวแบบนั้นก่อให้เกิดอิทธิพลอันเลวร้ายในการคุกคามกำลังขวัญของคนงานอีกด้วย เพราะการวางตัวแบบนี้ทำให้ลูกน้องไม่เป็นตัวของตัวเอง มีความรู้สึกคล้ายกับว่าผู้บังคับบัญชาคอยจับผิดอยู่ร่ำไปทุกคราวที่ผู้บังคับบัญชามาป้วนเปี้ยนทำให้ขวัญ ไม่อยู่กับร่องกับรอย

2. การมอบหมายงาน การมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติหรือรับผิดชอบนั้น หากมอบหมายงานไม่เหมาะสมกับบุคคล ซึ่งอาจเป็นในรูปของความไม่เหมาะสมกับความถนัด ไม่เหมาะสมกับบุคลิกหรือความรู้ความสามารถของเขา จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความคับข้องใจ เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นการทำลายขวัญของเขาด้วย แต่ถ้าการมอบหมายงานเป็นที่ถูกใจ ถูกกับความถนัดถูกกับนิสัยใจคอ เขาย่อมจะพึงพอใจและทำงานด้วยความสุขขวัญก็เกิดขึ้นตามมา

3. การจัดสภาพการทำงาน (Working conditions) มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก และมีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการทำงานที่ผิดหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาดเรียบร้อย มีแสงสว่างเพียงพอ ไร้เสียงรบกวน ไม้ร้อนอบอ้าว เป็นต้น จะทำให้คนงานเกิดความสบายใจไม่รู้สึกไร้ค่า หรือมีอารมณ์ขุ่นมัว ขวัญของเขาก็จะดี แต่ถ้าการจัดสภาพการทำงานไร้ระเบียบ ขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงาม คนงานจะขาดความตั้งใจในการทำงาน และเป็นการทำลายขวัญให้หมดสิ้นไปด้วย

4. ระบบการวัดผลความสำเร็จในการทำงาน เช่น ระบบการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การโยกย้าย สิ่งเหล่านี้ถ้าปฏิบัติอย่างไม่มีระเบียบ ไม่มีกฎเกณฑ์ก็จะมีผลกระทบต่อขวัญมากที่สุด

5. โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการยอมรับฟังความคิดเห็น ตามปกติทุกหน่วยงานมักจะมีเหตุอันก่อให้เกิดความคับแค้นในระหว่างผู้ร่วมงาน หรือระหว่างคนงานกับฝ่ายบริหาร หากคนงาน ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีแต่ฝ่ายผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟัง ก็จะทำให้คนงานเกิดความคับข้องใจ เป็นการทำลายขวัญของเขาด้วย

6. การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีต้องรับรู้ในความคิดของเขาโดยให้บำเหน็จความคิด อาจจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เพิ่มเงินเดือนให้มากขึ้น ตลอดจนการชมเชยให้รางวัลเป็นพิเศษ จะเป็นการทำให้เขามีกำลังใจ ส่วนเจ้าหน้าที่ทำผิดวินัยหรือข้อบกพร่องประการใดก็ตาม ก็ควรมีการลงโทษตามควรแก่กรณีโดยเคร่งครัดเสมอหน้ากัน และเป็นธรรม ทั้งนี้ เพื่อรักษาวินัยของกลุ่มและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิถีทางหนึ่งที่จะสร้างขวัญให้เกิดขึ้นและดำรงอยู่อย่างมั่นคง

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540 : 241) สรุปองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อ "ขวัญ" ไว้คือ

1. วัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานขององค์กร
2. สภาพการทำงาน
3. โครงสร้างและความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม
4. การบริหารขององค์กร ระบบบริหาร
5. วิธีการในการนิเทศงาน
6. ความพอใจในหน้าที่งานที่กำลังปฏิบัติอยู่
7. การสื่อสารในองค์กร
8. เพื่อนร่วมงาน
9. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
10. ความสามารถของหัวหน้างาน
11. พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา และวิธีการบังคับบัญชา
12. การได้มีส่วนร่วมของพนักงาน

ปรีชา ศรีवालย์ (2536 : 100) กล่าวถึงปัจจัยที่จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. ความสำเร็จ
2. การยอมรับนับถือ
3. ความก้าวหน้า
4. ความพึงพอใจในงานนั้น
5. ความเป็นไปได้ที่จะเติบโตด้านส่วนตัว
6. ความรับผิดชอบ

มอริส (Morris, 1961 : 93) ได้ศึกษาพบว่า สิ่งที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์มี 2 ประการ คือ

1. การทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า

2. การได้รับและไม่ได้รับแรงจูงใจจากภายนอกและภายใน

จากแนวคิดดังกล่าวของมอร์ริส พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์หรือความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรนั้นมีอยู่ 6 ประการ คือ

1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน
3. ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
4. ความมั่นคงต่อการปฏิบัติงาน
5. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
6. ความสัมพันธ์กับองค์กรและสังคม

เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 80 – 82) กล่าวถึงแบบของผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ประเภทที่ 1 คือผู้บังคับบัญชาที่ปกครองลูกน้องแบบตามบุญตามกรรม เป็นแบบที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีขวัญที่ต่ำที่สุด ผู้บังคับบัญชาไม่เอาเรื่องเอาราวในเรื่องงาน ไม่สนใจงาน ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความไม่พอใจต่องานที่ตนทำ ไม่มีความมั่นใจในตัวเองรวมทั้งไม่มีความมั่นใจในตัวของผู้บังคับบัญชาเหมือนกัน เพราะผู้บังคับบัญชาไม่เคยแสดงความสามารถไม่เคยติชมในผลงาน ไม่เคยแสร้งว่าลูกน้องจะทำอยู่บ้าง ทำให้ขวัญของผู้ใต้บังคับบัญชาค่ำ

ประเภทที่ 2 ผู้บังคับบัญชาปกครองแบบอัตตาธิปไตย แบบนี้ผู้บังคับบัญชาจะถือเอาความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่ ไม่ยอมรับความคิดของลูกน้องเลย และก็คิดว่าตัวเองรู้ดีกว่าคนอื่น ๆ เพราะทำงานมานานแล้ว ไม่เช่นนั้นก็คงไม่ได้เป็นนายของเขาและไม่ยอมเชื่อคำแนะนำของใคร ขณะเดียวกันก็ไม่เปิดโอกาสให้ใครแนะนำเหมือนกัน ผู้บังคับบัญชาแบบนี้จะทำให้ขวัญของผู้ใต้บังคับบัญชาค่ำมาก

ประเภทที่ 3 แบบอัตตาธิปไตยอย่างกรุณา เป็นแบบที่เหมือนกับปกครองแบบพ่อกับลูก คือ ถืออำนาจเหมือนกัน แต่ยังมีเมตตากรุณาเอาใจใส่ แสดงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้องรู้ว่ามีความสนใจในงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำ อยากจะรู้ว่าเขาทำได้ดีขนาดไหน แต่การติชมหรือประเมินผลงานก็มักจะเป็นความคิดเห็นส่วนตัวเป็นส่วนมาก

ประเภทสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาปกครองแบบประชาธิปไตย คือผู้บังคับบัญชาจะให้โอกาสลูกน้องแสดงความคิดเห็น ให้โอกาสลูกน้องได้มาพบและก็จะบอกให้ลูกน้องมาปรึกษาหารือกันว่า วัตถุประสงค์ของการทำงานในกองนี้ หรือในกรมนี้เป็นอย่างไร เราตั้งวัตถุประสงค์เอาไว้สูงสักขนาดไหน ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชากับลูกน้องแบบนี้ดีมาก

แต่ผู้บังคับบัญชาต้องมีเทคนิคซึ่งจะพยายามจูงใจให้เขาทำงานอย่างเต็มที่ หน่วยงานที่มีผู้บังคับบัญชาแบบนี้ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมี ขวัญสูง

1.5 ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญกำลังใจเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานบุคคลในทุกวงการ ผู้มีขวัญดีจะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน ขวัญทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทำให้คนมีวินัย ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน มีความเข้าใจในองค์กรดีขึ้น มีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ มีความเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง พินฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานของคนในองค์กรนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดของนักวิชาการ และนักจิตวิทยาหลายท่านได้ศึกษาไว้ องค์กรและผู้บริหารที่ดีจะต้องศึกษาและนำทฤษฎีและแนวคิดเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานบุคคลในองค์กรของตนเอง ในที่นี้ผู้วิจัยขอเสนอทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญดังต่อไปนี้

1.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 135 – 136)

นักจิตวิทยาชื่อ อับราฮัม มาสโลว์ เป็นผู้กล่าวถึงทฤษฎีนี้ไว้และนิยมนำมาใช้ใน ระบบการบริหารงานบุคคลและศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ ที่ว่าบุคคลมีสิ่งกระตุ้นให้ตอบสนองตามลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยเขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1) คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด

2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้นต่อไป

ความต้องการของมนุษย์พื้นฐานซึ่งกำหนดโดย มาสโลว์ มี 5 ระดับ คือ

3.1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่ออยู่รอด เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ มาสโลว์ ได้กล่าวว่าความต้องการเหล่านี้คนต้องได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงเริ่มที่จะมีความต้องการในขั้นต่อไป

3.2) ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจึงเข้ามาเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการ โดยคนที่ได้รับความคุ้มครองและป้องกันจากอันตรายต่างๆ ต่อชีวิตทรัพย์สิน ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย ตลอดจนมีความมั่นคงต่อหน้าที่การทำงาน ไม่ถูกปลดออกจากงานมีรายได้ที่มั่นคง ได้รับการประกันในเรื่องของสุขภาพร่างกาย ตลอดจนได้รับความยุติธรรมในการทำงาน

3.3) ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or Acceptance needs) หรือความต้องการด้านสังคมและความรัก เมื่อความต้องการด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วคนก็จะเริ่มความต้องการในด้านต่อไป เหตุเพราะมนุษย์อยู่รวมกันเป็นสังคมจึงต้องการที่จะมีส่วนร่วมของสังคมและได้รับการยอมรับ จากสังคมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม รวมถึงความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ต้องการให้คนอื่นรักใคร่นิยมชมชอบ มีมิตรสหาย ถ้าเป็นเรื่องในการทำงานก็จะต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) จัดเป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ตามทฤษฎี ของมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเอง และจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความต้องการ ในเรื่อง ตำแหน่งชื่อเสียง เกียรติยศ ความภาคภูมิใจ อำนาจ ความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำทุกอย่างที่จะทำให้ได้มาซึ่งความต้องการในด้านนี้ และจะมีความภาคภูมิใจมาก

3.5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-actualization) มาสโลว์กล่าวว่า เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ โดยความต้องการที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ ทำสิ่งที่ตนต้องการ เช่น เป็นเจ้าของกิจการ ความต้องการในด้านนี้เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ โดยอยากให้เกิด ความสำเร็จในทุกๆด้านที่ต้องการ ตามที่ได้คาดหมายไว้

จากการศึกษาทฤษฎีของ มาสโลว์สามารถที่จะนำไปใช้ในการบริหารงานขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานโดยมุ่งหวังที่จะจูงใจให้คนในองค์กรทำงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารต้องนำไปประยุกต์ใช้ตามความสามารถที่จะกระทำได้ ข้อสังเกตที่พบคือบางครั้งมนุษย์อาจมีความต้องการพร้อมกันได้ เช่นเมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นที่ อาจมีความต้องการในขั้นที่ 2, 3 พร้อมกัน และไม่เป็นไปตามลำดับขั้นเสมอไป

1.5.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 130 - 135) เป็นทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร โดยเฮิร์ซเบิร์กได้เน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยค้นพบว่าปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบและไม่ชอบในงานของบุคคลในองค์กร ปัจจัยดังกล่าวคือ

1) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีตลอดเวลา ปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่ปัจจัยโดยตรงที่เพิ่มประสิทธิภาพของงาน ถ้าองค์กรใดจัดองค์ประกอบด้านนี้เหมาะสม จะเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ประการสำคัญจะช่วยทำให้ลดความไม่พอใจในงานของคนที่ทำงานอยู่ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

1.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

1.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นด้วยกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

1.4) สถานของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1.6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

1.7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

1.8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

1.9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2) ปัจจัยจูงใจ (Motivated Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เพราะจะทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลได้ อันจะประกอบด้วย

2.1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้ม ในผลสำเร็จของงาน

2.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุ ความสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำ ได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

2.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจาก การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือ ได้รับการฝึกอบรม

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กเป็นทฤษฎีที่มีประโยชน์ต่อการบริการองค์กร ในการจัดการงานด้านบุคลากร บอกแนวทางการบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นปัจจัยที่ค้ำจุนต่อการทำงาน สงวนและรักษาคคนทำงานไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ในขณะที่เดียวกัน ผลผลิตในการทำงานจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ ต้องสร้างปัจจัยในการจูงใจให้เกิดขึ้น บุคคลก็จะรักและพอใจในงานที่ทำและเกิดผลตามมา เฮิร์ชเบิร์กได้กล่าว ปัจจัยด้านการจูงใจต้องมีเป็นบวกเสมอจึงจะทำให้บุคคลพอใจในงานที่ทำ แต่ถ้ามีค่าเป็นลบก็ไม่มีผลทำให้คนไม่พอใจในงานแต่อย่างใด ในขณะที่เดียวกันปัจจัยค้ำจุนต้องไม่มีค่าเป็นลบเพราะจะทำให้คนไม่พึงพอใจในงาน องค์กรจึงต้องรักษาปัจจัยในด้านนี้ไว้

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก จึงเป็นทฤษฎีที่มีความสำคัญและเป็นหลักสากล ในขั้นพื้นฐานที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวาง เนื้อหาสามารถนำไปใช้ในการศึกษาและวิจัยในงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ได้

1.5.3 ทฤษฎีล๊อค

ล๊อค (Locke. 1976 : 256 - 257) เป็นนักพฤติกรรมศาสตร์ ที่อธิบายแรงจูงใจเบื้องต้นในการทำงานจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยพื้นฐานที่จะเป็นผลกระทบกับการทำงาน ผู้บริหารและองค์กรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้และตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร เพื่อให้คนในองค์กรจงรักภักดี และทุ่มเทให้กับงาน อันจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมา ล๊อคสรุปปัจจัยพื้นฐานที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1) งาน งานเป็นปัจจัยแรกที่จะทำให้บุคคลพอใจหรือไม่พอใจในงานที่ทำ โดยพื้นฐานถ้าบุคคลนั้นชอบงานและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจในงานในหน้าที่นั้น ๆ รวมถึงถ้าเป็นงานที่ทำหายหรือเป็นงานมีความแปลกใหม่ หรือใช้ประโยชน์จากความรู้การศึกษาที่ได้เรียนมา บุคคลก็จะพอใจในงานนั้นมากขึ้น หรือเป็นงานทำให้มี โอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นอกจากนี้งานจะต้องมีระดับความยากง่าย เหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือยากเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็จะพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาที่ยึดมาก งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ที่ทำมีโอกาสประสบผลสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้และพัฒนาได้

2) ค่าจ้าง เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่บุคคลจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานมีความพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีการจ่ายค่าแรงก็

เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนให้ผูปฏิบัติงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นรายเดือน จ่ายเป็นรายปักษ์ รายวัน หรือเหมาจ่ายเป็นราย ๆ หรือจ่ายตามจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3) โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ปังจัยพื้นฐานอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่บุคคลจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความหวังว่าจะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4) การยอมรับ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง และเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำสิ่งใดสำเร็จก็ควรจะได้รับ การยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญผู้บริหารควรจะให้ การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

5) ผลประโยชน์ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หรือ คาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6) สภาพการทำงาน สถานภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะ ทาง กายภาพ ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพใน ห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์กร เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ระยะเวลาการทำงาน การหยุด พักในระหว่างทำงานก็เป็นปัจจัยของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคล ที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษย สัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มาก น้อยเพียงใด

8) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานก็เป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความ พึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่ จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการ ทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพา อาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน ไปด้วย

9) องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร นโยบายและการจัดการหรือการบริหาร ภายในองค์กรที่เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรมีการวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการผู้ปฏิบัติงาน หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

จากทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าทฤษฎีต่างๆ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งสิ้นตั้งแต่ทฤษฎีการลำดับความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก ได้กล่าวถึงเรื่องปัจจัยต่ำๆ และปัจจัยสูงๆ ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ทฤษฎีของ ดีลค กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อขวัญ จะเห็นได้ว่าทุกทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และใช้เป็นฐานในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างมากมาย ทฤษฎีเหล่านี้จะเป็นเครื่องมืออันล้ำค่าที่ผู้บริหารจะนำไปใช้ในการบริหารงานบุคคลในองค์กรตนเองต่อไป

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด

2.1 ประวัติความเป็นมา

สภาพทั่วไป

สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด ได้ก่อตั้งขึ้น ราวประมาณปี พ.ศ. 2446 ที่บริเวณถนนรัฐกิจโคกคณา หน้าบึงปลาญชัยจังหวัดร้อยเอ็ด หรือบริเวณสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ในปัจจุบัน โดยมี ร.ต.ท.ญ. บุรุษนัน ดำรงตำแหน่งผู้บังคับกองเป็นหัวหน้าสถานี และในปี พ.ศ. 2518 ได้ย้ายที่ทำการมาตั้งอยู่บริเวณ ถนนสุริยเดชบำรุง ซึ่งเป็นที่ตั้งในปัจจุบัน และได้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งจากผู้บังคับกองเป็นสารวัตรใหญ่เป็นหัวหน้าสถานีทำหน้าที่บริหารงานปกครองบังคับบัญชา ซึ่งในขณะนั้นผู้ที่ดำรงตำแหน่ง สารวัตรใหญ่คนแรกคือ พ.ต.ต.บรรจง สัทธรรม และต่อมาเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2537 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจเพื่อให้การบริหารงานในส่วน of สถานีตำรวจภูธร ได้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับความยุติธรรม และบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ได้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งหัวหน้าสถานีจากเดิม เป็นตำแหน่งผู้กำกับการ ทำหน้าที่บริหารการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งผู้ที่ดำรงตำแหน่ง ผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ดคน

แรก คือ พันตำรวจเอกทองหล่อ ลาภูล ตำแหน่งหัวหน้าสถานียังเป็น ผู้กำกับการ จนถึงปัจจุบัน

ทิศเหนือ	ติดกับ	อำเภอจันทหาร
ทิศใต้	ติดกับ	อำเภอจตุรพักพิมาน อำเภอสุวรรณภูมิ
ทิศตะวันออก	ติดกับ	อำเภอรวิชัยบุรี
ทิศตะวันตก	ติดกับ	อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

มีประชากรรวมกันทั้งหมด 85,421 คน ชาย 42,411 คน หญิง 43,010 คน มีพื้นที่รับผิดชอบประกอบด้วย 12 ตำบล

วิสัยทัศน์ สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประสิทธิภาพดี มีมาตรฐาน บริการโปร่งใส สะดวกทันสมัย ก้าวไกลเทคโนโลยี มีส่วนร่วม

พันธกิจ

ประสิทธิภาพดี การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปรับปรุงตัวเองให้มีขีดความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อำนาจการช่วยเหลือ
3. บริการประชาชนอย่างคุ้มค่า มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง
4. เน้นบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

มีมาตรฐาน

1. มาตรฐานการให้บริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานี
2. สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม
3. แจ้งให้ประชาชน องค์กร ในฐานะผู้ใช้บริการได้ทราบโดยทั่วกัน
4. สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง

บริการโปร่งใส

1. ส่งเสริมข้าราชการตำรวจทุกสายงานให้มีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ

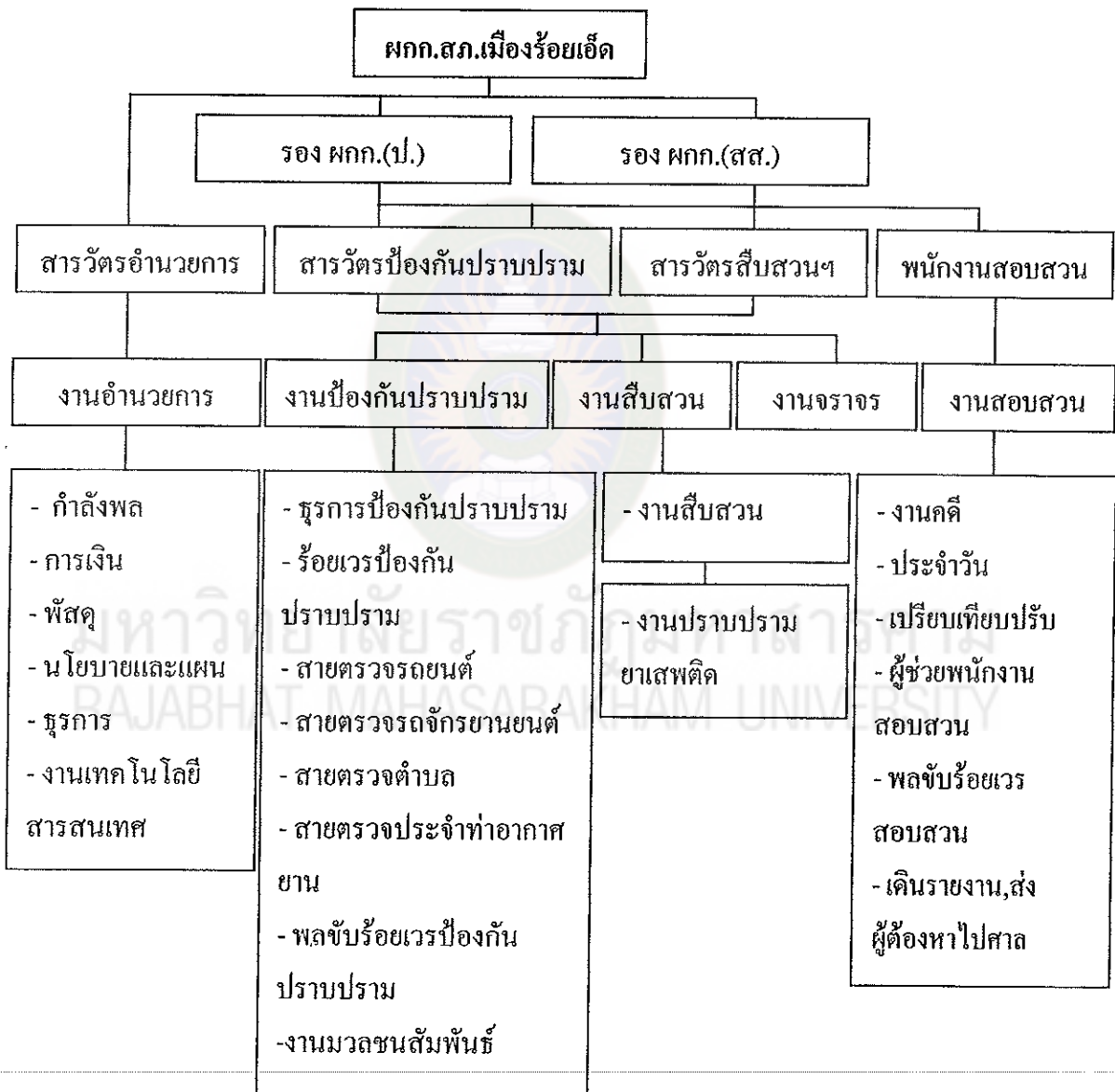
2. จัดวางระบบวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในสถานี
 - 2.1 ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต มีเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่รับส่งข้อมูลข่าวสารของสถานี

คือ www.roiet.police.go.th

- 2.2 ติดตั้งระบบเครือข่ายภายใน เชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูล

การมีส่วนร่วม

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสำรวจ การเสนอแนะ
ข้อคิดเห็น การแก้ไขปัญหาในการทำงาน เพื่อลดช่องว่างระหว่างตำรวจและประชาชน
2. เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับในสถานีได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ
กำหนดมาตรการ ความต้องการของสังคม ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้อง
เหมาะสมตามสภาพความเป็นจริงในท้องถิ่น



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด

2.2 อำนาจและหน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจ (กรมตำรวจ. 2540 : 179) คือเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รวมอยู่ในคำจำกัดความของคำว่า “ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ “ ตามความในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาอำนาจและหน้าที่ของตำรวจนั้น ได้มีบัญญัติไว้ตามยุคสมัย มีกระจัดกระจายอยู่ในที่ต่าง ๆ เป็นพระราชกำหนดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ กำหนดอำนาจและหน้าที่ของตำรวจไว้อีก ประกอบกับปัจจุบันนี้ตำรวจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติราชการในหลายฐานะด้วยกัน จึงมีอำนาจและหน้าที่กว้างขวาง แต่กล่าวโดยสรุปได้ ดังนี้

1. ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

2. ตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชนและถ้ามีผู้ใดละเมิด ก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวน จับกุม ตรวจค้นและปราบปรามนำตัว ผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้วยังจะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไปดุจเดียวกับข้าราชการพลเรือนทุกประการและต้องรักษาความสามัคคีซึ่งกันและกันระหว่างข้าราชการทหารและพลเรือน

4. ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5. ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการยุทธและมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว

นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจในส่วนที่เกี่ยวกับกรณีคดีอาญาไว้ดังต่อไปนี้

1. ตำรวจที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในกรณีคดีอาญาในเขตพื้นที่ตามที่กำหนดไว้แล้ว ให้ปฏิบัติงานตามอำนาจและหน้าที่ของตน โดยเคร่งครัด

2. ตำรวจโดยทั่วไป แม้ตามปกติจะไม่มีเขตอำนาจหรือเขตพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบในการจับ ปราบปรามผู้กระทำความผิดคดีอาญาโดยตรง หรือเป็นการปฏิบัตินอกเขตอำนาจ

หรือเขตพื้นที่ซึ่งตนต้องรับผิดชอบ โดยตรงก็ตาม หากมีเหตุเกิดขึ้นซึ่งอยู่ในลักษณะที่จะต้องรีบ
ระงับปราบปรามก็ต้องปฏิบัติตามความจำเป็นแก่กรณี จะละเว้นไม่ได้ อนึ่ง ให้เป็นที่เข้าใจว่า
ตำรวจไม่มีอำนาจจับกุมและควบคุมบุคคลที่กระทำผิดในคดีแพ่ง คงมีอำนาจหน้าที่เฉพาะใน
การจับกุมปราบปรามผู้กระทำผิดในกรณีคดีอาญานั้น ความผิดในทางอาญานั้น ได้แก่
บรรดาความผิดที่กระทำต่อรัฐบาลหรือเป็นเสี้ยนหนามต่อแผ่นดินหรือเป็นการเสียหายแก่
ประชาชน ซึ่งกฎหมายส่วนอาญาได้บัญญัติโทษไว้ อาจหนักบ้าง เบาบ้าง แล้วแต่ลักษณะของ
ความผิดที่สำคัญหรือไม่สำคัญ คดีอาญานี้ แม้ยังไม่มีใครร้องทุกข์เพียงแต่ตำรวจทราบจาก
เหตุการณ์นั้น ๆ ก็เป็นหน้าที่โดยตรงของตำรวจที่จะทำการสืบสวนหรือสอบสวนตามหน้าที่

ความผิดในทางอาญานั้น กฎหมายได้แยกเป็นความผิดต่อส่วนตัวไว้อีกประเภทหนึ่ง
ซึ่งความผิดประเภทนี้เจ้าพนักงานจะมีอำนาจจับกุมหรือสอบสวนได้ก็ต่อเมื่อเจ้าทุกข์หรือ
ผู้เสียหายได้มาร้องทุกข์ ขอให้จับกุมหรือฟ้องร้อง เจ้าพนักงานจึงมีอำนาจจัดการได้
เพราะฉะนั้นในคดีความผิดต่อส่วนตัว ถ้าเจ้าทุกข์หรือผู้เสียหายไม่มาร้องทุกข์ขอให้จัดการ
ดำเนินคดีแล้ว เจ้าพนักงานไม่มีอำนาจที่จะจับกุมหรือสอบสวนฉะนั้น ก่อนที่ตำรวจจะเข้า
จัดการในคดีเรื่องใด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทราบเสียก่อนว่าความผิดที่เกิดขึ้นนั้นเป็น
ความผิดอาญาหรือแพ่ง เฉพาะความผิดทางอาญานั้นต้องทราบให้ละเอียดดีว่าเป็นความผิด
อันเป็นอาญาแผ่นดินหรือเป็นความผิดต่อส่วนตัวแล้วจัดการให้ถูกต้องกับรูปเรื่องนั้นๆ ถ้าเป็น
ความแพ่งตำรวจจัดการไม่ได้ ก็จะต้องลงรายงานประจำวันชี้แจงข้อกฎหมายไว้เป็นหลักฐาน
และให้ผู้มาขอความช่วยเหลือทราบตามนั้นด้วย

2.3 หน้าที่ของตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจ

กรมตำรวจ ได้กำหนดหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ในสถานีตำรวจไว้ เพื่อให้ข้าราชการ
ตำรวจถือปฏิบัติ แม้อต่อมาได้มีการปรับโครงสร้างเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ 17
ตุลาคม 2541 แล้วก็ตาม หน้าที่ต่าง ๆ ยังไม่เปลี่ยนแปลง โดยแบ่งงานในสถานีตำรวจ ออกเป็น
5 งาน คือ งานอำนวยการ, งานป้องกันปราบปราม, งานสอบสวน, งานสืบสวนและงานจราจร
โดยผู้ศึกษาขอเสนอเฉพาะหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ดังต่อไปนี้คือ

2.3.1 งานอำนวยการ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มีหน้าที่ดังนี้

- 1) งานสารบรรณของสถานีตำรวจ
- 2) งานบุคคล(งานทะเบียนพล)ของสถานีตำรวจ
- 3) งานงบประมาณ การเงินและบัญชีของสถานีตำรวจ
- 4) การจัดการเรื่องเงินสินบนรางวัลและเงินค่าตอบแทนอื่น ๆ

- 5) งานการพัสดุของสถานีตำรวจ
- 6) งานการจัดอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา
- 7) งานทะเบียนคนต่างด้าวและงานควบคุมคนอพยพ
- 8) งานการขออนุญาตต่าง ๆ
- 9) งานพิมพ์คดี
- 10) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานอำนาจการ
- 11) งานนำสาร
- 12) งานที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับว่าด้วยเรื่อง
นั้น ๆ หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานอำนาจการ เกี่ยวข้องกับการรายงานและเอกสารต่าง ๆ การขอรับหนังสือความชอบ ขอเลื่อนยศ การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายของหลวง และการบริการประชาชนที่มีติดต่อราชการ

2.3.2 งานป้องกันปราบปราม ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มีหน้าที่ดังนี้

1) ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจ หรือป้องกันปราบปราม โดยจะต้องเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกัน ระวังปราบปราม ตามที่หัวหน้าสายตรวจ หรือสารวัตร หรือหัวหน้างานป้องกันปราบปรามมอบหมายและนำวิทยาการต่างๆมาใช้ในการป้องกันปราบปราม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือแบ่งตามลักษณะพื้นที่คือสายตรวจตำบล สายตรวจชุมชน สายตรวจพิเศษ ได้แก่ผู้ยามหรือยามจุด และแบ่งตามเครื่องมือเครื่องใช้ คือ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจทางเรือ สายตรวจเดินเท้าหรือรถจักรยาน การปฏิบัติงานของสายตรวจทั้ง 2 ประเภท มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการป้องกันและให้บริการประชาชน เป็นการตรวจโดยทั่วไปในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์หรือตรวจค้นเมื่อจำเป็นและเห็นสมควร สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือชุมชนในเขตตรวจ ให้คำปรึกษาโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ หรือรำคาญหรือปฏิเสธว่าไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ได้ จากการตรวจกับสายตรวจผลัดอื่นหรือเขตตรวจอื่นที่เกี่ยวข้อง เมื่อพบเหตุที่ต้องเข้าระงับปราบปราม ให้เข้าจัดการทันที ในกรณีจำเป็นต้องรักษาสถานที่เกิดเหตุเพื่อรักษาร่องรอยพยานหลักฐาน จนกว่าพนักงานสอบสวนหรือผู้เกี่ยวข้องจะมาดำเนินการ ต้องทราบแผนการระงับ ปราบปรามที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามแผนเมื่อเกิดเหตุ หรือได้รับคำสั่ง เช่นแผนสกัดจับคนร้าย แผนระงับอัคคีภัย เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สับเวร กรณีสถานีตำรวจใดไม่มีผู้ทำหน้าที่

ประชาสัมพันธุ์ ควบคุมผู้ต้องหาพิมพ์ลายนิ้วมือ ให้สืบเวรปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ แทน เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ยามสถานีให้มีหน้าที่รักษาการณ์เฉพาะบริเวณสถานีตำรวจ รักษาความสงบเรียบร้อย ช่วยเหลือควบคุมดูแลผู้ต้องหา ผู้ต้องขัง รักษาพัสดุของหลวง สิ่งของที่ยึดมาประกอบคดีต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในเขตที่ยามรักษาที่ระฆังอาณัติสัญญาณบอกเวลาและรักษาความสะอาด มิให้ผู้ใดทิ้งขยะมูลฝอยเศษกระดาษ เศษบุหรี่ป้วนน้ำหมาก น้ำลาย หรือทำสกปรกโสโครก

2) ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี ก่อนนำตัวผู้ถูกควบคุมเข้าห้องควบคุม ต้องตรวจค้นตัวเพื่อมิให้มีสิ่งของต้องห้ามตามระเบียบ เช่นอาวุธ ยาเสพติด ถ้าจะค้นผู้หญิงต้องให้ผู้หญิงเป็นผู้ค้น แยกการควบคุมชายและหญิงไว้คนละที่ ลงรายละเอียดในสมุดควบคุมผู้ต้องหา ดูแลห้องควบคุมและผู้ถูกควบคุมให้เรียบร้อย มิให้มีการหลบหนี ก่อความวุ่นวาย ตลอดจนการพยายามฆ่าตนเอง ดูแลความสะอาดของห้องควบคุม ในการส่งมอบหน้าที่ให้กับผู้ควบคุมผลัดต่อไป ให้ร่วมกันตรวจนับจำนวนผู้ถูกควบคุมตลอดจนสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนถูกต้องและลงชื่อรับ-มอบไว้เป็นหลักฐาน จัดให้ผู้มาเยี่ยม เยี่ยมผู้ถูกควบคุมได้ตามกำหนดเวลา ตรวจสอบสิ่งของและอาหารที่มีผู้นำมาเยี่ยมผู้ถูกควบคุมป้องกันมิให้มีสิ่งของต้องห้าม ปะปนเข้าไป

3) ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธุ์ สอบถามและให้คำแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อ รับโทรศัพท์ ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ เช่นการร้องขอประกันตัวผู้ต้องหา แนะนำให้เขียนคำร้อง หลักฐานสัญญาประกันให้ถูกต้องนำเสนอหัวหน้างานสอบสวนพิจารณาต่อไป การร้องขอคัดสำเนาประจำวันคดี แนะนำให้เขียนคำร้องให้ถูกต้องนำเสนอหัวหน้างานสอบสวนพิจารณาต่อไปการร้องขอในกรณีอื่น ๆ เช่นแจ้งเอกสารหาย ให้พบนัยร้อยตำรวจเวรเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงและพิจารณาข้อยุติ

4) ทำหน้าที่พิมพ์ลายนิ้วมือ พิมพ์ลายนิ้วมือบุคคลที่ขอตรวจสอบประวัติในแบบพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ขอตรวจสอบประวัติพร้อมทั้งกรอกรายละเอียดลงในแบบให้ครบถ้วนให้ผู้ขอตรวจสอบประวัติลงชื่อไว้และลงรายละเอียดในสมุดคุม พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหาหรือศพอันเกิดจากการตายโดยผิดธรรมชาติในแบบพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหาพร้อมทั้งกรอกรายละเอียดลงในแบบให้ครบถ้วน ให้ผู้ต้องหาลงชื่อไว้และลงรายละเอียดในสมุดคุม พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องสงสัยในแบบพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ขอตรวจสอบประวัติพร้อมทั้งกรอกรายละเอียดลงในแบบให้ครบถ้วน ให้ผู้ต้องสงสัยลงชื่อไว้ รวบรวมแผ่นพิมพ์ลายนิ้วมือต่าง ๆ ที่พิมพ์ในแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่ธุรการทางคดีภายใน 16.00 น. ทุกวัน

5) ทำหน้าที่เสมือนประจำวันธุรการ มีหน้าที่ลงบันทึกประจำวันการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในส่วนที่มีได้กำหนดให้ลงบันทึกในสมุดประจำวันคดี โดยให้ทำหน้าที่ธุรการทั่วไปของงานป้องกันปราบปราม การรับส่ง การเสนอหนังสือ การร่างโต้ตอบที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม พิมพ์คดี การเก็บรักษา ทำลายเอกสาร จัดเก็บรวบรวมสถิติ ข้อมูลที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปรามและจัดทำแผนการป้องกันปราบปราม

6) ทำหน้าที่พนักงานวิทยุ รับส่งวิทยุระหว่างสถานีตำรวจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง บันทึกการรายงานตำแหน่งที่อยู่และภารกิจที่กำลังปฏิบัติของผู้ทำหน้าที่สายตรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ เมื่อได้รับแจ้งเหตุทางวิทยุ ให้รับแจ้งนายร้อยตำรวจเวรเพื่อพิจารณาสั่งการ ดูแลรักษาเครื่องรับส่งวิทยุและอุปกรณ์ ตรวจสอบให้ใช้การได้เสมอ เมื่อเกิดการชำรุดเสียหายให้รับรายงานผู้บังคับบัญชา

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานป้องกันปราบปราม เน้นหนักในการออกตรวจเพื่อป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิด การระงับเหตุ การสกัดจับคนร้ายที่กำลังหลบหนี การดูแลควบคุมผู้ต้องหาในสถานีตำรวจ การสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ และการตรวจสอบประวัติ

2.3.3 งานสอบสวน ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มีหน้าที่ดังนี้

1) ทำหน้าที่ธุรการทางคดี การเก็บรักษาของกลางที่พนักงานสอบสวนยึดไว้ ประกอบการดำเนินคดี ดำเนินการเกี่ยวกับการจำหน่ายของกลางที่ยึดไว้ โดยต้องคอยติดตามผลคดี เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับของกลางได้รวดเร็ว การส่งหมาย ติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการพิสูจน์ เช่นการติดต่อขอรับรายงานชั้นสูตรบาดแผล รายงานชั้นสูตรพลิกศพ การนำของกลางส่งตรวจพิสูจน์และรับผลการตรวจ การนำส่งแบบพิมพ์ลายนิ้วมือ การติดต่อกับอัยการและศาล ช่วยพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับการมัดฟ้องฝากขัง การติดตามผลคดีจากอัยการหรือศาล การรายงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ในความรับผิดชอบของงานสอบสวน งานสารบรรณที่เกี่ยวข้อง เช่น รับส่งเอกสาร ร่างโต้ตอบ พิมพ์คดี เก็บรักษาทำลายเอกสาร

2) ทำหน้าที่เสมือนประจำวันคดี ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ลงประจำวันเป็นหลักฐาน อ่านให้ผู้แจ้งความฟังและให้ลงชื่อไว้ และลงประจำวันในกรณีรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ ให้ผู้ร้องทุกข์ลงชื่อไว้ กรณีมีตัวผู้ต้องหาให้ลงประจำวันควบคุม แจ้งสิทธิผู้ต้องหา การปล่อยชั่วคราว การนำผู้ต้องหาออกจากห้องควบคุมเพื่อการสอบสวนเช่น ทำแผนประทุษกรรม นำชี้ที่เกิดเหตุ พิมพ์ลายนิ้วมือ การลงประจำวันต้องให้ปรากฏสาเหตุที่จะนำผู้ต้องหาออกจากห้องควบคุม ชื่อพนักงานสอบสวนผู้สั่งการ ชื่อผู้ทำ

หน้าที่ควบคุมผู้ต้องหา และชื่อผู้ต้องหา ให้บุคคลดังกล่าวที่เกี่ยวข้องลงชื่อไว้ เมื่อมีผู้มาขอคัดสำเนาประจำวัน ให้พบเจ้าหน้าที่ ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้อง และดำเนินการจนได้รับอนุมัติจากหัวหน้าสถานีตำรวจให้คัดสำเนาได้

3) ทำหน้าที่เสมือนเปรียบเทียบ เปรียบเทียบปรับคดีอาญาทุกประเภทในชั้นตอนภายหลังจากที่พนักงานสอบสวนได้สั่งเปรียบเทียบปรับแล้ว รับเงินค่าปรับตามจำนวนที่พนักงานสอบสวนสั่งเปรียบเทียบ และเขียนใบเสร็จรับเงิน บันทึกรายละเอียดในสมุดบันทึกการเปรียบเทียบให้ผู้ต้องหาลงชื่อไว้ นำเงินส่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยมีหลักฐานการรับมอบ

4) ทำหน้าที่คุมผู้ต้องหาไปศาล เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการควบคุมผู้ต้องหาออกนอกห้องควบคุมเพื่อส่งฟ้อง ผัดฟ้อง ผากัง หรืออื่น ๆ

5) ทำหน้าที่เวรบริการหรือผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ร่วมกับพนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ ปฏิบัติงานตามที่พนักงานสอบสวนสั่งการ งานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวนหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานสอบสวน เกี่ยวข้องกับเอกสารและการรายงานต่าง ๆ การเก็บรักษาของกลางที่พนักงานสอบสวนยึดไว้ ตลอดจนการช่วยพนักงานสอบสวนในการติดต่อเกี่ยวกับเอกสารทางคดี

2.3.4 งานสืบสวน ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มีหน้าที่ดังนี้

1) ทำหน้าที่สืบสวน ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับงานสืบสวน หาข่าว รวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ปกป้องและให้ความคุ้มครองแหล่งข่าวโดยเคร่งครัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวน

2) ทำหน้าที่ธุรการทั่วไป ได้แก่การรับส่ง การเสนอหนังสือของงานสืบสวน การร่างโต้ตอบ การรายงานของงานสืบสวน พิมพ์ดีด การจัดทำแผนการสืบสวน งานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานสืบสวน เน้นหนักที่การสืบสวนหาข่าว ความเคลื่อนไหวของคนร้าย การจับกุมผู้กระทำผิด ติดตามจับกุมคนร้ายที่มีหมายจับ ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ต้องแต่งเครื่องแบบ

2.3.5 งานจราจร ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มีหน้าที่ดังนี้

1) ทำหน้าที่จราจร ศึกษารวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร การจัดและควบคุมการจราจร สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำ

ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร ว่ากล่าวตักเตือน หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมายเกี่ยวกับการจราจร เมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร ต้องรักษาสถานที่เกิดเหตุ ร่องรอยพยานหลักฐานต่าง ๆ ให้ผู้กรณีและพยานบุคคลอยู่รอพบพนักงานสอบสวน จัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ

2) ทำหน้าที่ธุรการ ได้แก่การรับส่งและการเสนอหนังสือ การร่างโต้ตอบที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร พิมพ์คดี เก็บรักษาทำลายเอกสาร จัดทำแผนการจราจร งานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานจราจรหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานจราจร ได้แก่การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ควบคุมการจราจร จับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการจราจร นอกจากนี้ยังทำหน้าที่คล้ายสายตรวจทั่วไป

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนทร อนนต์ศิริพร (2531 : บทคัดย่อ ,อ้างถึงใน เดชา มีคุณ. 2543 : 29) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัยจากงานที่ทำโอกาสก้าวหน้าในงาน ความเพียงพอของรายได้ ความเหมาะสมของงานกับความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงานไม่มีผลต่อขวัญและกำลังใจแต่ประการใด

จิราติ เจริญศรี (2541 : 75-85) ได้ศึกษากำลังขวัญการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการปกครอง โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พบว่ากำลังขวัญในการปฏิบัติงานหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบังคับการปกครอง โรงเรียนนายร้อยตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบย่อยของกำลังขวัญ คือความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในลักษณะงานมีคะแนนต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบกำลังขวัญตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ อายุราชการที่แตกต่างกันมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพการสมรส และภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัยศ อุ่นเรือน (2541 : 59-64) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของ ทหารสายสัสดีในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปัตตานี ยะลา และ นราธิวาส พบว่า กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของทหารสายสัสดีในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาสอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่าด้าน โอกาสความก้าวหน้า และ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมี กำลังขวัญอยู่ในระดับสูง ด้านที่มีกำลังขวัญอยู่ในระดับต่ำคือด้านรายได้และสวัสดิการ เมื่อ เปรียบเทียบกำลังขวัญตามตัวแปรข้อมูลทั่วไปพบว่า อายุ ระดับชั้นยศ สถานภาพการสมรส รายได้ และ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกันมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานงานไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีกำลังขวัญในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนา ชูวงศ์ (2541 : 67-74) ได้ศึกษาเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ข้าราชการตำรวจมีสภาพกำลังขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มี ผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุราชการ รายได้ต่อเดือน และจำนวนบุตร ส่วน ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานระดับชั้น ตำแหน่ง สายงาน และวุฒิการศึกษา กล่าวคือ ข้าราชการตำรวจที่มีปัจจัยดังกล่าวแตกต่างกัน มี กำลังขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สถาพร เอ็มโษษฐ์ (2541 : 56-70) ได้ศึกษาเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน สภาพทางเศรษฐกิจและชั้นยศ มีความสัมพันธ์กับ กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไป มีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพโสดหรือหม้าย หย่าหรือสมรสแต่แยกกันอยู่ มีกำลังขวัญในการ ปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน ข้าราชการตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 8,700 บาท มีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าข้าราชการตำรวจที่มี สภาพทางเศรษฐกิจที่ไม่เป็นหนี้ มีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่เป็นหนี้และข้าราชการ ตำรวจที่มีชั้นยศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป มีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีชั้นยศต่ำ กว่าร้อยตำรวจตรี

เทอดเกียรติ วิริยสถิตย์กุล (2542 : 62-76) ได้ศึกษากำล้างขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางรัก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจมีสภาพกำล้างขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษากำล้างขวัญในการปฏิบัติงาน ในแต่ละองค์ประกอบพบว่า มี 3 องค์ประกอบที่มีกำล้างขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือ ความร่วมมือกันและความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงาน สถานภาพและการยอมรับนับถือ และสภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน มี 7 องค์ประกอบที่มีกำล้างขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ สภาพการปฏิบัติงาน รายได้และสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้า ความสามารถของผู้ร่วมงาน การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และความสอดคล้องระหว่างงานกับผู้ปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากคะแนนความมั่นคงปลอดภัยจะมีคะแนนน้อยที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อกำล้างขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุราชการ สายงาน และจำนวนบุตร ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อกำล้างขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส กล่าวคือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีปัจจัยดังกล่าวแตกต่างกัน มีกำล้างขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บุญรมณ์ เวชประสิทธิ์ (2542 : 45-60) ได้ศึกษาเรื่องกำล้างขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนชั้นประทวนในสังกัด กองบังคับการฝึกพิเศษในภาคใต้ พบว่า กำล้างขวัญในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อกำล้างขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ อายุราชการ ชั้นยศ เงินเดือน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อกำล้างขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา

วุฒิชชาติ เกื้อนสุคนธ์ (2542 : 86-95) ได้ศึกษากำล้างขวัญในการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดนชั้นประทวนและพลตำรวจกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 13 พบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนชั้นประทวนและพลตำรวจกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 13 มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบขวัญของข้าราชการตำรวจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนชั้นประทวนและพลตำรวจกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 13 ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแตกต่างกันมีกำล้างขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมนึก จันทร์เกตุ (2542 : 68-75) ได้ศึกษาเรื่อง กำล้างขวัญของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ศึกษากรณีตำรวจภูธรในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่ากำล้างขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของ

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความพึงพอใจในสายงาน มีค่าสหสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่

อริชัย กุลวิมลประทีป (2542 : 76-83) ได้ทำการศึกษากำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองพันทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 6 สรุปได้ว่า กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองพันทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยตัวแปรภูมิหลังของข้าราชการกองพันทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 6 ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และระยะเวลาที่รับราชการในสังกัดที่แตกต่างกันมีผลทำให้กำลังขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรภูมิหลังของข้าราชการกองพันทหารปืนใหญ่ ต่อสู้อากาศยานที่ 6 ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพการสมรส และอายุราชการที่แตกต่างกันมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธรากร ธรรมวินทร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษากำลังขวัญของข้าราชการทหาร ชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ชายแดนจังหวัดสุรินทร์ พบว่า กำลังขวัญของข้าราชการทหาร ชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ชายแดนจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยกำลังขวัญมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยกำลังขวัญต่ำที่สุดคือด้านการทำงานนอกเวลาแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนล่วงหน้า เมื่อเปรียบเทียบกำลังขวัญตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ อายุราชการ ชั้นยศ อัตราเงินเดือน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ที่แตกต่างกันมีกำลังขวัญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชาย ดิถีเพ็ง (2544 : 54-61) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดบัญชาทหารอากาศ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดบัญชาทหารอากาศ อยู่ในเกณฑ์สูง และถ้าแยกดูค่าเฉลี่ยของระดับขวัญและกำลังใจในปัจจัยแต่ละด้านพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในเกณฑ์สูงมาก ปัจจัยด้านลักษณะงานสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในเกณฑ์สูง ส่วนปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้า การบังคับบัญชา อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

เทอดศักดิ์ นนตะพันธ์ (2544 : 56-76) ได้ศึกษากำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า กำลังขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ก่อนข้างสูงเมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จและการยกย่อง และด้านความก้าวหน้าอยู่ในเกณฑ์ระดับขวัญสูง ส่วนด้านดวงาน, ความก้าวหน้า, โอกาสในการพัฒนา, นโยบายและสภาพการทำงาน, สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา, สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสถานภาพและความมั่นคงของงานอยู่ในเกณฑ์ระดับขวัญปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐาน โดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน พบว่า แผนงานที่สังกัดและที่พักอาศัย ข้าราชการตำรวจมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ข้าราชการตำรวจมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วุฒิชัย สิทธิสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาขวัญของพนักงานบริษัทสยามคูโบต้าอุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ขวัญของพนักงานบริษัทสยามคูโบต้าอุตสาหกรรม จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีกรรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัทอยู่ในระดับมาก ขวัญของพนักงานมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามระดับเงินเดือน วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด แต่เมื่อเปรียบเทียบตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทพนักงานพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับขวัญของพนักงาน

สรุปจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลงานวิจัยที่กล่าวมา จะเห็นว่าขวัญกำลังใจมีความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง จากผลงานวิจัยส่วนใหญ่ขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญให้ต่ำหรือสูงมีลักษณะคล้ายกัน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยก็มีลักษณะคล้ายกัน แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติเพียงเล็กน้อย และพบว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับชั้นยศ ซึ่งน่าจะมีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจแล้ว ทฤษฎีซึ่งเป็นองค์ประกอบของขวัญกำลังใจเป็นไปตาม มุมมองของแต่ละทฤษฎี แต่ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ตัวแบบ ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก และทฤษฎีของล็อก และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการหลายท่านเป็นตัวอย่าง นำมาประยุกต์และสังเคราะห์เพื่อให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด โดยผู้ศึกษาได้สังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้ ทฤษฎีของล็อก ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชา ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้แก่ ปัจจัยค่าจ้าง คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหาร ความมั่นคง ปัจจัยจูงใจ คือ ความก้าวหน้า

ดังนั้นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องใน 6 ด้าน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารและการปกครองบังคับบัญชาว่ามีผลต่อระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในทิศทางใด