

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ถึงลักษณะการปฏิบัติงานของฝ่ายอำนวยการ เงื่อนไขหรือปัจจัยที่จูงใจในการปฏิบัติงานของฝ่ายอำนวยการ ที่จะทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาของการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานฝ่ายอำนวยการ เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบที่ส่งเสริมการดำรงอยู่ของกำลังพลฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่เหมาะสม จึงได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาและวิเคราะห์ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. บทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ

กิตติมา ปรีดีติก (2529 : 156) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัล เป็นสิ่งที่สำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่ยุให้คน ไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ ฉะนั้นแรงจูงใจจึงเป็นพลังผลักดันให้คนใช้ความสามารถมากขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2531 : 414) กล่าวว่า ใจว่า การจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นศิลปะอันสำคัญอีกประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน เพราะการปฏิบัติงานของหน่วยงานแต่ละแห่ง แต่ละองค์การ ย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ต่างกันทั้งในประเภทของงาน ผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเลือกใช้วิธีการจูงใจให้เหมาะสมกับงาน และบุคคลแต่ละประเภท เป็นกรณีไป มนัส บุญวงษ์ (2537 : 37) อธิบายว่า แรงจูงใจที่ได้มีผล 2 อย่าง คือ สิ่งจูงใจเฉพาะเจาะจง ได้แก่ สิ่งจูงใจด้านวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเงินรางวัลที่ได้ปฏิบัติงานมาอย่างดี และสิ่งจูงใจที่ได้เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งมิใช่วัตถุ เช่น การมีเกียรติ อำนาจ สิ่งจูงใจที่ดีงาม เช่น ความภาคภูมิใจ

สตีร์ และพอร์เตอร์ (Steers and Porter. 1971 : 516 ; อ้างถึงใน วรณี ลิ้มอักษร. 2540 : 117) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ 3 ประการ คือ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละคน และเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนและรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่หรือแรงที่กระตุ้นจากความต้องการ

สิรินาถ จินดาณิ (2542 : 125) ให้ความหมาย การจูงใจว่าเป็น ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และงานในตัวของมันเองภายหลังความต้องการพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงาน ได้รับการตอบสนองแล้ว

เสนาะ ดิยาว (2543 : 208) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจในความหมายหนึ่งคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเทนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคนคนนั้นการระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่า การจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานในองค์การ แต่ในอีกความหมายหนึ่งการจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น ดังนั้น การจูงใจจึงประกอบด้วย ความต้องการ (Needs) พลัง (Force) ความพยายาม (Effort) และเป้าหมาย (Goal)

เดล เอส. บีช (Dale S. Beach. 1986 : 206 ; อ้างถึงใน จิตลดา พัดเย็น. 2543 : 17) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมาย (Goal) หรือ รางวัล (Reward) การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการกระทำของมนุษย์และเป็นสิ่งที่ทุกคนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ

ตรีเพชร ชุมศรี (2545 : 9) ให้ความเห็นไว้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายาม เพื่อสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จได้

กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guiford and Gray. 1992 ; อ้างถึงใน เจริญ มีคง. 2551 : 35) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ คือ สิ่งใดก็ตามที่เร่งเร้า นำช่องทางและเสริมความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวบุคคล

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือสิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของผู้อื่นผู้ใด ซึ่งถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเพื่อสนองความต้องการให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา ทั้งที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ของบุคคลนั้น

## ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธร จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ได้นำทฤษฎีความคาดหวัง ของ วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจ ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด (McClelland) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy theory) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ทฤษฎี อี.อาร์.จี. (ERG. Theory) ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ (Structural functional theory) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2549 : 452) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวัง ถูกนำเสนอโดย วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ซึ่งอธิบายได้ด้วยสูตร

$$\text{Motivation} = \text{Expectancy} \times \text{Valence}$$

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ความคาดหวัง} \times \text{คุณค่าของผลลัพธ์}$$

มีความหมายว่า ระดับของแรงจูงใจเป็น ไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และระดับความเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับสิ่งนั้น มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ

- 1.1 ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล
- 1.2 พฤติกรรมใดๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล
- 1.3 บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย
- 1.4 บุคคลจะเลือกให้พฤติกรรมใดยอมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องพฤติกรรมนั้น
- 1.5 แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกัน คือ ความคาดหวัง และ คุณค่าของผลลัพธ์

1.5.1 ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเอง หรือโอกาสและความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงย่อมมีแรงจูงใจสูง แต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จ พนักงานคนนั้นไม่มีแรงจูงใจที่จะกระทำหรือจะไม่พยายามทำงานนั้น การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ การกระทำหรือพฤติกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ ถ้าบุคคลคาดหวังสูงว่าการกระทำของเขาจะได้รับรางวัลเขาจะเกิดแรงจูงใจสูง ถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทนเขาย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น แต่ถ้าพนักงานไม่มีความแน่ใจว่าจะได้รับอะไร แรงจูงใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น

1.5.2 คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง คุณค่า หรือความสำคัญที่บุคคลรับรู้ ผลตอบแทน หรือรางวัลที่ได้รับ โดยทั่วไปถ้าบุคคลรับรู้คุณค่าสูงต่อผลตอบแทนหรือรับรู้ว่าคุณค่าผลลัพธ์มีความสำคัญสูงมากเท่าไรยิ่งทำให้มีแรงจูงใจสูงมากขึ้นด้วย และจะทุ่มเทความสามารถในการกระทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์นั้น

จากทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่า การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะทุ่มเทในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การมีส่วนร่วมของบุคคลในการกระทำย่อมมีผลเกี่ยวเนื่องในความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น โดยมีกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจมากที่สุด

## 2. ทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement Theory of Motivation)

เสนาะ ดิยาว (2544 : 222) กล่าวถึงทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจไว้ ดังนี้

ทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจเป็นการประยุกต์ใช้หลักการจากจิตวิทยาของการเรียนรู้โดยเชื่อพฤติกรรมของบุคคลสามารถถูกควบคุมหรือเปลี่ยนแปลง ด้วยการให้รางวัล (การเสริมแรง) กับพฤติกรรมที่ปรารถนาในลักษณะที่ละเอียดพฤติกรรมที่ไม่ปรารถนา ทฤษฎีการเสริมแรงการจูงใจจะอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดที่เรียกว่า กฎแห่งผลกระทำ (Law of effect) อย่างมากที่ระบุว่าพฤติกรรมที่มีผลทางบวกโอกาสที่จะเกิดขึ้นซ้ำมีมาก และพฤติกรรมที่มีผลติดลบทางลบโอกาสที่จะเกิดขึ้นซ้ำมีน้อย ทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจอาจอธิบายได้ด้วยหลักการและกฎต่าง ๆ คือ

การรับรู้หรือจำได้ (Cognitive explanation) เช่น ขับรถฝ่าไฟแดงที่สี่แยกแห่งหนึ่ง ถูกตำรวจจับและเสียค่าปรับ ต่อมาเมื่อขับรถเจอไฟแดงเขาก็จะระมัดระวังเพราะจำได้ว่าเคยถูกตำรวจจับ

การเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement explanation) เช่น เคยสอบวิชาคณิตศาสตร์ได้คะแนนเต็ม คุณครูให้รางวัล นักเรียนคนนั้นก็ตั้งใจจะทำข้อสอบวิชาคณิตศาสตร์ให้ได้คะแนนเต็มอีก เพราะอยากได้รางวัลนั้น รางวัลที่ได้เป็นการเสริมแรงจูงใจให้อยากทำเช่นนั้นอีก

กฎแห่งผลการกระทำ (Law of effect) ซึ่งมีความหมายว่า เมื่อพฤติกรรมใดก่อให้เกิดผลดีหรือในทางบวก บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ อีก และพฤติกรรมใดที่ก่อให้เกิดผลเสียหรือในทางลบคนก็จะเลิกกระทำพฤติกรรมนั้น

2.1 การเสริมแรงของการจูงใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากผลกระทำซึ่งแบ่งออกเป็น 4 อย่าง คือ

2.1.1 การเสริมแรงเชิงบวก (Positive reinforcement) การเสริมแรงเชิงบวก เพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่ต้องการ โดยการให้รางวัลหรือผลตอบแทนในทางบวกแก่บุคคลนั้นตามผลของพฤติกรรม เช่น ผู้จัดการพยักหน้าเห็นด้วยกับข้อคิดเห็นของพนักงานในที่ประชุม

2.1.2 การเสริมแรงเชิงลบ (Negative reinforcement) บางครั้งเรียกว่า การหลีกเลี่ยง (Avoidance) การเสริมแรงเชิงบวกเพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่ต้องการและลดพฤติกรรมที่ไม่ต้องการลง โดยการหลีกเลี่ยงการให้รางวัลหรือผลตอบแทนในทางลบตามผลของพฤติกรรมนั้น ๆ เช่น ผู้จัดการเคยพูดจาถากถางพนักงานคนหนึ่งที่มาทำงานสายทุกวัน เมื่อพนักงานคนนั้นมาทำงานเช้าในวันหนึ่งผู้จัดการก็เลิกพูดจาถากถาง

2.1.3 การทำให้หมดไป (Extinction) การเสริมแรงเชิงบวกเพื่อลดพฤติกรรมที่ทำบ่อย ๆ ลง หรือทำให้พฤติกรรมนั้นหมดไป โดยการไม่ให้รางวัลหรือผลตอบแทนในทางบวกที่เคยให้ตามผลของพฤติกรรมนั้น เช่น ผู้จัดการสังเกตว่าพนักงานคนหนึ่งมีพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง แต่ได้รับการยอมรับทางสังคมจากกลุ่มทำงาน ผู้จัดการจึงปรึกษาหารือกับกลุ่มทำงานของพนักงานคนนั้นเพื่อให้หยุดการยอมรับทางสังคมต่อพนักงานคนนั้น

2.1.4 การลงโทษ (Punishment) การเสริมแรงเชิงบวกเพื่อลดพฤติกรรมที่ทำบ่อย ๆ ลง หรือทำให้พฤติกรรมนั้นหมดไป โดยการได้รับผลตอบแทนในทางลบหรือลงโทษตามผลของพฤติกรรมนั้น เช่น ผู้จัดการตัดค่าจ้างพนักงานคนที่ทำงานไม่ทัน

### 3. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland)

สนใจ ลักษณะ (2542 : 203) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เสนอโดยแมคเคลแลนด์ (David McClelland) ในปี 1962 เน้นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมี 3 ประการ เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ในสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ที่จะพัฒนาให้เกิดเป็นความต้องการขึ้นในตัวบุคคล ความต้องการ 3 ประการดังกล่าว คือ

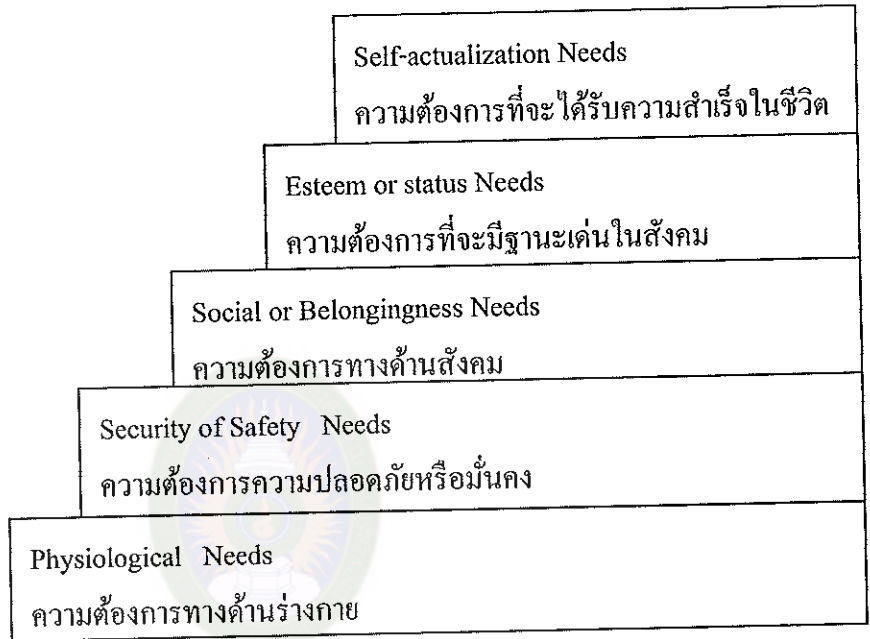
3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) คือ ต้องการมีความสามารถ ปฏิบัติงาน ดำเนินกิจกรรม จนบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จตามความปรารถนา

3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี (Need for affiliation) คือ ต้องการความรักใคร่ชอบพอ เป็นมิตรกับบุคคลรอบข้าง

3.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) คือ ต้องการมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีอำนาจบังคับบัญชา ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

4. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy theory)

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2539 : 103) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) หรือ “Hierarchy of needs” จะมีลักษณะตามลำดับจากต่ำ ไปหาสูง 5 ขั้น ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือการจ่ายค่าจ้าง หรือเงินเดือน

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูง คือ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคง หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongingness needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ ความมั่นใจในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ก็คือ ความต้องการที่จะสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝัน ซึ่งหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสี่ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์ในสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันได้ และความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1-5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองในลำดับต้น ๆ อย่างเต็มที่ คนที่จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือการได้รับความสำเร็จในชีวิต

### 5. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก (Frederick Herzberg)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545 : 169) ได้อ้างถึงทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน เฮอรัชเบิร์กและคณะได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมืองพิทสเบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขาารู้สึกว่าชอบหรือ

ไม่ชอบงาน” ตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เฮอร์ซเบิร์กและคณะสรุปว่า มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเฮอร์ซเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ได้แก่

5.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความรู้สึกชอบและรักงาน และเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

5.1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานและแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นงานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษหรือเป็นงานชั่วคราวหรืองานที่ปฏิบัติเป็นประจำ ครั้นผลงานสำเร็จเขา จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

5.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยกย่องชมเชยให้ กำลังใจ การแสดงความยินดีในความสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับนับถือในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุสำเร็จ การยอมรับจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

5.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่บุคคลอยู่ตรงกับความรู้ ความสามารถและงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทายความสามารถให้ต้องลงมือปฏิบัติและมีความยากง่ายสามารถปฏิบัติได้ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ

5.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีพิเศษ หรืองานในหน้าที่ที่บุคคลมีโอกาสปฏิบัติอย่างอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยที่งานนั้นไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม ให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน หากงานที่ทำมีปัจจัยจูงใจที่จะสนองตอบให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในขณะเดียวกัน แต่หากงานนั้น ไม่มีปัจจัยจูงใจก็ไม่สามารถสร้างความไม่พึงพอใจได้ และไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรทำงานได้ผลงานที่ดี นอกจากนั้นคนแต่ละคนต้องการชนิดและปริมาณของปัจจัยจูงใจที่นำมาใช้ จึงควรเลือกให้เหมาะสมต่อความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรในองค์กรด้วย



5.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) เป็นปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้วจะเกิดการไม่ชอบงานขึ้นซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ 5 ประการ คือ

5.2.1 นโยบายและการบริหาร สารระครอบคลุมถึงความมีและไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร การทำงานซื่อสัตย์ การแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันและกัน ซึ่งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

5.2.2 การปกครองบังคับบัญชา เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำทางวิชาการ หรือทางเทคนิคในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กับการปกครองบังคับบัญชาเสมอ เพราะหากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาหรือไม่สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้แล้ว ก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ

5.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสภาพของการทำงานทั่วไปเกี่ยวหน้ากับการทำงาน เช่น ความสะดวกสบายในการทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคม หรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ เป็นต้น ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงาน อันเป็นผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานนั่นเอง

5.2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นปัจจัยค้ำจุนอย่างหนึ่งป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า นอกจากนี้เฮอรัชเบอร์เกอร์ ได้พูดถึงเรื่องจูงใจ ซึ่งมีผลต่อความพอใจในการงานที่ทำและหากพอใจก็จะมีแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติ ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าข้อมูลที่ได้อาจมองแต่ความพอใจและความไม่พอใจ โดยมองข้ามไปว่าพวกเขาที่ทำงานอาจจะทำงานไม่ได้ผลหรือคนงานอาจพอใจในงานส่วนใหญ่

## 6. ทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG. Theory)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer, 1972 : 147 ; อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ. 2525 : 434) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์คล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์ แต่เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence needs : E) เป็นความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับอื่น ๆ ซึ่งตรงกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์ นั่นเอง

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs : R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสังคมรอบด้าน เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำ เป็นหัวหน้า เป็นผู้ตาม ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมนี้ ถ้าเทียบกับความต้องการที่มาสโลว์กำหนดไว้คือ ความต้องการสังคมและความรัก

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs : G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า ต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุกเบิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดความต้องการประเภทนี้เสมือนกับความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตของมาสโลว์

จากทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ ได้แก่ ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ และมีความต้องการพร้อม ๆ กันหลายขั้นได้ ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากความต้องการระดับต่ำไปสู่ระดับสูงเสมอไป

## 7. ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ (Structural functional theory)

ระบบสังคมใดสังคมหนึ่ง ที่จะดำรงอยู่ได้จะต้องเกิดจากการดำเนินการของกิจกรรมเล็ก ๆ หลาย ๆ กิจกรรม ภายในสังคมนั้น โดยแต่ละกิจกรรมตามความรับผิดชอบที่องค์กรได้กำหนดไว้ และจะต้องดำเนินไปอย่างมีการสอดคล้องประสานสัมพันธ์กันที่ดี สามารถจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคม ก็จะทำให้มีแต่การร่วมมือกัน จึงทำให้สังคมอยู่รอด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของโครงสร้างหน้าที่ไว้หลายคน เช่น

ทาร์คอต พาร์สัน (Talcott Parsons. 1960 : 174 ; อ้างถึงใน จิรพันธ์ ไตรทิพจรัส 2545 : 18-20) มองว่า ระบบสังคมประกอบด้วยโครงสร้างความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิสังสรรค์ระหว่างสมาชิกในสังคม ตามบทบาทที่สอดคล้องกับสถานภาพของแต่ละบุคคล ภายใต้อิทธิพลของระบบบรรทัดฐาน จนกลายเป็นแบบแผนของความสัมพันธ์ที่ก่อตัวจนกลายเป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ของสังคมนั้น หากมีความสัมพันธ์ใดเบี่ยงเบน หรือขัดแย้งออกจากโครงสร้างสังคมที่กำหนดไว้ สังคมก็จะมีกลไกบังคับหรือ ลงโทษผู้ที่เบี่ยงเบนให้กลับมาปฏิบัติตามแบบแผนที่กำหนดไว้ หรือมิฉะนั้นก็ต้องถูกกำจัดออกไป ซึ่งพาร์สันมีความคิดว่า ความสัมพันธ์ในสังคมถูกกำหนดโดยอิทธิพลของบรรทัดฐานของสังคมนั้น ประกอบด้วยระบบค่านิยม ความเชื่อ พิธีกรรมและด้วยกระบวนการสังคมประภคิต และกลไกควบคุมทางสังคม จะทำให้บุคคลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกันตาม โครงสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าว และ Parsons ยังได้เปรียบเทียบโครงสร้างของสังคมต่างๆ ที่มีระดับการพัฒนาหรือความทันสมัยที่แตกต่างกัน ซึ่งมีโครงสร้างที่มีความทันสมัยและความทันสมัยน้อยนั้นมีความแตกต่างกันกล่าวคือ ในสังคมทันสมัยจะมีโครงสร้างสังคมแบบเป็นทางการ ไม่นำความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง (Affective neutrality) และประเมินบุคคลโดยดูจากความสามารถที่เขามีอยู่ (Achievement) รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์จะเป็นแบบเฉพาะเจาะจงในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ (Specificity) และความสัมพันธ์แบบเท่าเทียมกันโดย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษคนคู่กันเคย (Universalism) รวมทั้ง โครงสร้าง ความสัมพันธ์ที่เน้นผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว (Collectivity operation) ซึ่งในสังคมทันสมัยน้อยก็จะเป็นไปในลักษณะที่ตรงกันข้ามที่กล่าวข้างต้น และ พาร์สันได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการดำรงอยู่ของสังคม ตามทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ไว้ 3 แนวคิด ดังนี้

แนวคิดที่ 1 ความยั่งยืนของสังคม (Sustainable) จะยั่งยืนอยู่ได้ มีเสถียรภาพอยู่ได้ ต้องประกอบด้วยระบบย่อย ๆ หลายระบบ ซึ่งแต่ละระบบย่อย ๆ นั้นทำหน้าที่ต่างกัน แต่มีการประสานเชื่อมโยงกันเป็นระบบใหญ่ มีผลต่อความยั่งยืนของสังคม

แนวคิดที่ 2 ในการดำรงอยู่อย่างมั่นคงของสังคม สังคมจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบระบบย่อย 4 ส่วน ที่ทำงานอย่างสอดคล้องประสานกัน เรียกว่า AGIL ดังนี้

A (Adaptation) หมายถึง ระบบสังคมจะต้องมีการปรับตัว ทั้งนี้เพื่อให้ระบบทั้งระบบเปลี่ยนแปลงไปสู่เสถียรภาพจุดใหม่ หรือดุลยภาพจุดใหม่ที่ดีขึ้น นั่นก็คือ ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นนั่นเอง

G (Goal attainment) หมายถึง ระบบสังคมจะสามารถดำรงอยู่ได้จำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย เป็นแนวทางกำหนดไว้และจะต้องถ่ายทอดให้สมาชิกของสังคมเข้าใจ

และร่วมมือกัน เพื่อให้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในสังคมดำเนินไปในแนวทางเดียวกันและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อความอยู่รอดของสังคมนั้น

I (Integration) หมายถึง ความอยู่รอดของระบบขึ้นอยู่กับความสอดคล้องกันระหว่าง 4 ระบบย่อย ดังนั้น เมื่อระบบสังคมเกิดความตึงเครียดจะต้องมีระบบหนึ่งมาทำหน้าที่จัดการ หรือบูรณาการ เพื่อให้เกิดการประสานสอดคล้องกันใหม่เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย หรือคุณภาพจุดใหม่ ที่เรียกว่า “การพัฒนา” นั้นได้

L (Latency หรือ Tension management) หมายถึง หากมีความขัดแย้งหรือความตึงเครียด เกิดขึ้นในสังคม จำเป็นต้องมีระบบใดระบบหนึ่งเพื่อแก้ไขความขัดแย้งหรือความตึงเครียดนั้นให้หมดไป เพื่อให้ระบบสังคมนั้นสามารถปรับตัวเข้าสู่คุณภาพใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพปราศจากอุปสรรคขัดขวาง

แนวคิดที่ 3 เรื่องของกลุ่มตรงกันข้าม (Pattern variable) เป็นการเปรียบเทียบสังคมในลักษณะของความแตกต่างกันหรือการมองปัจเจกออกเป็น 2 มิติ นั่นคือ การสร้างตัวแปรคู่ตรงกันข้ามเพื่อใช้จำแนกการตัดสินใจในโครงสร้างของสังคมได้ดียิ่งขึ้น (จิรพันธ์ ไตรทิพจรัส และคณะ. 2545 : 19-20)

อนึ่ง ตามทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ ของพาร์สัน ต้องประกอบด้วยคตินิยมด้านปรัชญา 3 ด้าน คือ

1. อรรถประโยชน์นิยม (Utilitarianism) คือ เป้าหมายของการกระทำทั้งหลายอยู่ที่ความสุขมากที่สุดแก่คนจำนวนมาก
2. ปฏิฐานนิยม (Positivism) อยู่ที่ว่า อะไรทดสอบได้จึงจะเป็นจริง
3. จิตนิยม (Realism) หรืออุดมการณ์นิยม (Idealism) คือ ความเป็นจริงเป็นสิ่งสมบูรณ์ในตัว อาจเป็นมโนคติหรือเป็นจิตก็ได้

นอกจากนี้พาร์สัน ได้เสนอแนวคิดที่สำคัญ ๆ เกี่ยวกับทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ไว้มี (สนธยา พลศรี. 2545 : 72-73)

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การทางสังคมว่า มนุษย์เข้าไปอยู่ในสังคมและรวมกันเป็นองค์การด้วยความสมัครใจการตัดสินใจกระทำทางสังคมของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำ (Actor) เป้าหมาย (Goals) วิธีการที่เลือกใช้ (Means) สถานการณ์ที่ผู้กระทำต้องเลือกวิถีใดวิถีหนึ่ง (Situational conditions) และตัวกำหนดเชิงบรรทัดฐาน คือ บรรทัดฐานทางสังคม ค่านิยมและความคิดต่าง ๆ ที่ผู้กระทำนำมาใช้เพื่อเลือกวิธีการที่จะให้บรรทัดฐานเป้าหมาย (Norms, values and other ideas) ซึ่งการกระทำระหว่างผู้กระทำ หรือความสัมพันธ์ที่สมาชิกมีต่อ

การวิเคราะห์บุคคลต่าง ๆ ในสังคมได้ และจะเกิดเป็นระบบสังคมขึ้นได้นั้น มีเงื่อนไขสำคัญ 2 ประการ คือ

- 1.1 ผู้กระทำจะต้องมีแรงจูงใจที่จะกระทำตามสถานภาพและบทบาทของตน
- 1.2 ระบบสังคมต้องพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง หรือพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน

จากสังคม

2. แนวความคิดเรื่องระบบการกระทำว่า ระบบการกระทำเกิดขึ้นจากการที่ผู้กระทำแสดงบทบาทตามสถานภาพที่ดำรงอยู่ สถานภาพและบทบาทเหล่านี้ จะประสานสัมพันธ์กันในรูปแบบของระบบต่าง ๆ อันเป็นระบบการกระทำระหว่างกัน (System of interaction) ประกอบด้วยผู้กระทำจำนวนมาก ซึ่งมีสถานภาพและบทบาทที่รวมกัน เรียกว่า ระบบสังคม แต่การตัดสินใจในการกระทำทางสังคมของบุคคลก็ยังคงเป็นเช่นเดิม คือ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกวิธีการไปสู่เป้าหมาย ภายใต้กฎระเบียบหรือบรรทัดฐานทางสังคม ค่านิยม ความเชื่อ ความคิดต่าง ๆ และจะต้องนำสภาพการณ์ต่าง ๆ เข้ามาพิจารณาด้วย ที่สำคัญคือ ระบบย่อยของสังคม ความต้องการจำเป็นเชิงหน้าที่ แบบแผนต่าง ๆ ของตัวแปร กระบวนการทางสังคมและลักษณะที่สำคัญของระบบสังคม

3. แนวความคิดเรื่องความจำเป็นพื้นฐานของระบบสังคมว่า ระบบการกระทำทางสังคมมีความต้องการจำเป็นพื้นฐาน 4 ประการ คือ การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) การปรับตัว (Adaptation) การบูรณาการหรือผสมผสานส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (Integration) และการจัดการกับความตึงเครียด โดยใช้กฎระเบียบต่าง ๆ (Latency)

4. แนวความคิดเรื่องลำดับขั้นของข่าวสารในการควบคุมระบบสังคมไว้ว่าเนื่องจากระบบย่อยของสังคมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน จึงต้องมีลำดับขั้นของการควบคุมข่าวสาร เพื่อให้ความสัมพันธ์ประสานกลมกลืนกัน โดยระบบวัฒนธรรมจะควบคุมข่าวสารของระบบสังคม ระบบสังคมจะควบคุมระบบข่าวสารของระบบบุคลิกภาพ ระบบบุคลิกภาพจะควบคุมข่าวสารของระบบอินทรีย์ ตามลำดับ เรียกว่า The cybernetic hierarchy of control

5. แนวความคิดเรื่องสื่อกลางการแลกเปลี่ยนว่า ระบบย่อยของระบบสังคมมีความสัมพันธ์กันทั้งภายในระบบและระหว่างระบบ โดยมีข่าวสารเป็นสื่อสัญลักษณ์กลางในการแลกเปลี่ยน ซึ่งกระทำได้หลายแนวทาง เช่น

5.1 การแลกเปลี่ยนระหว่างระบบ โดยใช้สื่อเป็นสัญลักษณ์ เช่น อำนาจอิทธิพล และความผูกพัน

5.2 การแลกเปลี่ยนภายในระบบใดระบบหนึ่ง มีลักษณะเช่นเดียวกับการแลกเปลี่ยนระหว่างระบบ

5.3 การแลกเปลี่ยนหน้าที่เฉพาะของแต่ละระบบ เช่น การปรับตัวการบรรลู่เป้าหมาย จะเป็นตัวกำหนดสื่อกลางที่จะใช้ในระบบหรือระหว่างระบบ

6. แนวความคิดเรื่องการเปลี่ยนแปลงทางสังคมว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดจากกระบวนการความสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสาร พลังงานภายในระบบและพลังงานระหว่างระบบต่าง ๆ ถ้าหากมีข่าวสารและพลังงานมากเกินไปจะทำให้มีข่าวสารหรือพลังงานเป็นผลออกของระบบมากเกินไป ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขึ้นเช่น ถ้าคนในสังคมมีเหตุจูงใจมากจะทำงานหรือแสดงบทบาทมากและอาจทำให้ต้องเกิดการจัดระเบียบ บทบาท บรรทัดฐานและระบบค่านิยมของสังคมใหม่ แต่ถ้าหากมีข่าวสารหรือพลังงานน้อยเกินไป เช่น ถ้าคนในสังคมมีค่านิยมขัดแย้งกันจะทำให้เกิดการขัดแย้งทางบรรทัดฐานหรือเกิดการเสียระเบียบขึ้น ก็จะส่งผลต่อระบบบุคลิกภาพและระบบอินทรีย์ ดังนั้นการควบคุมข่าวสารจึงเป็นทั้งแหล่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพและเกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมขึ้นได้ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมควรเป็นแบบวิวัฒนาการ เพราะเหตุผลที่สำคัญคือ

6.1 ทำให้เกิดการจำแนกความแตกต่างระหว่างระบบย่อยของสังคม

6.2 ทำให้เกิดการจำแนกความแตกต่างในแต่ละระบบย่อยของสังคม

6.3 ทำให้เกิดความเร่งในเรื่องบูรณาการของสังคม เกิดหน่วยหรือโครงสร้างด้านบูรณาการใหม่ ๆ

6.4 ทำให้ระบบย่อยของสังคมสามารถในการดำรงอยู่ได้

พาร์สัน ได้สร้าง Pattern variables ซึ่งเป็นระบบสังกัด แสดงคุณลักษณะของระบบสังคมต่าง ๆ ระบบค่านิยมของวัฒนธรรมต่าง ๆ และ ความคาดหมายเชิงบรรทัดฐานของระบบสังคมได้ ซึ่งสังกัดที่สร้างขึ้นมีตัวแปรเป็นคู่ที่มีลักษณะตรงกันข้าม การวิเคราะห์อาจนำไปใช้จำแนกแนวการตัดสินใจของผู้กระทำ ระบบค่านิยม หรือความคาดหมายตามบทบาทได้ ดังนี้

1. Affectivity-affective neutrality เกี่ยวกับปริมาณของอารมณ์หรือความพึงพอใจตามแต่สถานการณ์ที่ใช้ ควรแสดงอารมณ์หรือความรักมากหรือน้อย

2. Diffuseness-specificity แสดงถึงว่ากรณีนั้น ๆ ควรมีความผูกพันในการกระทำระหว่างกันมากน้อยเพียงใด ความผูกพันควรแคบและเจาะจงหรือความผูกพันควรกว้างขวางไร้ขอบเขต

3. Universalism-particularize เป็นตัวแปรที่กล่าวถึงหลักการประเมินค่าการกระทำของผู้อื่น ในการกระทำระหว่างกันว่า ควรใช้หลักการวัดค่าสากลอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป หรือจะใช้หลักจิตวิสัยเฉพาะกรณี

4. Achievement-ascription เกี่ยวกับการประเมินผู้อื่นว่าควรประเมินจากผลงานเป็นหลักหรือดูจากเชื้อสายเป็นหลัก เช่น จากเพศ อายุ เชื้อสาย หรือสถานภาพทางครอบครัว

5. Self-collectivity แสดงถึงการกระทำนั้นควรมุ่งประโยชน์ส่วนรวม หรือประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก

พาร์สัน ถือว่า สังคมเหล่านี้เป็นระบบค่านิยมที่ควบคุมบรรทัดฐานของระบบสังคม และควบคุมการตัดสินใจของระบบบุคคล ดังนั้น รูปแบบของระบบเป็นการกระทำแท้จริงสองระบบ คือ บุคคลและสังคมเป็นภาพสะท้อนสองระบบค่านิยมในวัฒนธรรม ต่อมาพาร์สัน พบว่า มีกลไก 2 ตัว ในการที่จะทำให้เกิดดุลยภาพในระบบสังคม คือ การขัดเกลาทางสังคมและการควบคุมทางสังคม การขัดเกลาทางสังคมทำให้ระบบบุคคลมีโครงสร้างที่เหมาะสมเจาะ กับระบบสังคม การควบคุมทางสังคมทำให้ลดบทบาทตามสถานภาพได้รับการจัดระเบียบในระบบสังคม เพื่อลดความตึงเครียด และการเบี่ยงเบน ซึ่งกลไกทั้งสองอย่างช่วยแก้ปัญหาของระบบสังคมได้คือ ปัญหาเรื่องเสถียรภาพหรือบูรณาการ จึงทำให้เกิดดุลยภาพในระบบสังคม

ชิรวัทน์ นิจนตร และคณะ (2545 : 9-10) ได้อธิบายถึง ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ไว้ว่า เป็นการทำงานของระบบย่อยต่าง ๆ ถ้าผสมกลมกลืนกันอย่างดีก็จะทำให้สังคมอยู่ในสภาพสมดุลเคลื่อนที่ (Moving equilibrium) โดยแต่ละสถาบันจะทำหน้าที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อสนองความต้องการของสังคมส่วนรวม แต่ไม่มีระบบย่อยหรือสถาบันใดที่จะทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ ครบถ้วน เนื่องจากสังคมที่อยู่ในสภาพสมดุลเคลื่อนที่นั้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในส่วนใดส่วนหนึ่ง จะมีผลกระทบไปถึงระบบย่อยอื่น ๆ ด้วย และจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้าสู่ภาวะสมดุลต่อไป การเปลี่ยนแปลงทางสังคมนี้อาจเกิดจากสาเหตุภายในระบบสังคมนั้น หรือมาจากปัจจัยภายนอกสังคมก็ได้

งามพิศ สัตย์สงวน (2545 : 23-25) ได้อธิบายถึงทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ไว้ว่า สังคมเป็นเสมือนสิ่งมีชีวิตอย่างหนึ่ง สิ่งมีชีวิตนี้จะมีส่วนประกอบหลายอย่าง แต่ละอย่างมีหน้าที่เฉพาะ จะต้องปฏิบัติเพื่อการคงอยู่ของส่วนรวมคือสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ วัฒนาการของทฤษฎีต่อมาได้รวมเอามโนภาพของระบบเข้าไปด้วย โดยบรรยายว่า ระบบต่าง ๆ ของสังคมจะปฏิบัติหน้าที่อย่างสอดคล้องกันทำให้เกิดดุลยภาพหรือสังคมเกิดความมั่นคงอยู่ได้ สังคมไม่ได้อยู่นิ่งหรือคงอยู่กับที่ แต่เติบโตเจริญก้าวหน้าหรือยุบหด เสื่อมโทรมลงได้ทั้งที่ยังมีคุณภาพอยู่ ดุลยภาพอย่างนี้เรียกว่า ดุลยภาพเคลื่อนที่ ความเจริญหรือความเสื่อมของสังคมขึ้นอยู่กับหน้าที่และโครงสร้างนี้เอง ถ้าโครงสร้างเพิ่มส่วน ประกอบมากขึ้นและปฏิบัติหน้าที่แตกต่างหรือเฉพาะเรื่องเฉพาะด้านไม่เหมือนกัน ส่วนที่แยกออกมาเรียกว่า สังคมมีความเจริญเติบโตแล้ว ถ้าส่วนต่าง ๆ ของโครงสร้างหดหาย ไปโดยไม่ปฏิบัติหน้าที่อันจำเป็นสังคมนั้นก็เสื่อมลงหากเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

อย่างไรอย่างหนึ่งและการเปลี่ยนแปลงนั้นสนับสนุนให้เกิดความสมดุล จนกลายเป็นเนื้อเดียวกัน ในระบบสังคมเรียกว่าเป็นการกระทำหน้าที่ที่ดี (Function) ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นทำให้เกิดการเสีย ความสมดุล เรียกว่า เป็นการกระทำผิดหน้าที่หรือเกินหน้าที่ (Dysfunctional) แต่ถ้าการเปลี่ยนแปลง นั้น ไม่บังเกิดผลใด ๆ เรียกว่า ไม่มีการทำหน้าที่ (Nonfunctional)

เอมิลี เดอร์ไคม์ (Emile Durkheim. 1978 : 174 ; อ้างถึงใน สนธยา พลศรี. 2545 : 72) ได้เสนอเรื่องการมีคุณภาพของสังคมว่าเกิดจากการยึดเหนี่ยวทางสังคม (Social solidarity) โดยในสังคมขนาดเล็กที่มีโครงสร้างง่าย ๆ จะมีการยึดเหนี่ยวทางสังคม โดยยึดถือค่านิยมจารีต ประเพณี ความคิด ความเชื่อ เจตคติแบบเดียวกัน (Mechanical solidarity) ส่วนสังคมนขนาดใหญ่ที่มี โครงสร้างซับซ้อน การยึดเหนี่ยวทางสังคมจะเป็นไปตามสถานภาพและบทบาทที่บุคคลดำรงอยู่ (Organic solidarity) การยึดเหนี่ยวทางสังคมจะเปลี่ยนแปลงจากแบบแรกไปเป็นแบบที่สองตาม การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงจากสังคมที่มีโครงสร้างง่าย ๆ สู่สังคมที่มีโครงสร้าง ซับซ้อนเสมอ

โรเบิร์ต เค. มอร์ตัน (Robert K. Mortan. 2003 ; อ้างถึงใน สนธยา พลศรี 2545 : 76-79) ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเรื่องความเป็นเอกภาพเชิงหน้าที่ของระบบสังคม (Functional unity of social system) ระบบสังคมมีหน้าที่สำคัญ คือ การบูรณาการแต่ละระดับของการ บูรณาการ ที่เพียงพอต่อการดำรงอยู่ของสังคมนั้นอยู่ในระดับที่ต่างกันเนื่องจากข้อมูลแต่ละสังคม ไม่เหมือนกัน
2. แนวความคิดเรื่องความเป็นสากลเชิงหน้าที่ของสิ่งต่าง ๆ ทางสังคม (Functional universality of social items) หน้าที่ หมายถึง ผลต่อหนึ่งของสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถสังเกตได้จากการ ที่ระบบได้มีการปรับแก้ หน้าที่สำคัญของระบบ คือ หน้าที่มุ่งประสงค์ (Manifest Function) หน้าที่ ซ่อนเร้น (Latent Function) หน้าที่ที่ไม่ส่งเสริมบูรณาการ (Dys Function) และหน้าที่ทดแทน (Alternative Function) หน้าที่ที่ต้องศึกษา วิเคราะห์เพื่อค้นหา คือ หน้าที่ซ่อนเร้น หน้าที่ที่ไม่ส่งเสริมบูรณาการและหน้าที่ทดแทนของระบบ
3. แนวความคิดเรื่องตัวเลือกเชิงหน้าที่ (Functional alternatives of functional equivalents) และตัวแทนเชิงหน้าที่ (Functional substitutes) คือ ไม่มีสิ่งใดมีความสำคัญจนเป็นสิ่งที่ สังคมขาดไม่ได้และทำให้สังคมนล่มสลาย เพราะสามารถใช้สิ่งทางสังคมอื่น ๆ มาทดแทนได้
4. แนวความคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระบบสังคมกับระบบวัฒนธรรมระบบ สังคมกับระบบวัฒนธรรมจะต้องทำหน้าที่ประสานสัมพันธ์กันกล่าวคือ ระบบวัฒนธรรมเป็นตัว กำหนดค่านิยมของสังคม ระบบสังคมเป็นตัวกำหนดวิถีทางที่จะบรรลุเป้าหมายของค่านิยม



5. แนวความคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแบบการปรับตัวของบุคคล โดยเป้าหมายตามวัฒนธรรม (Cultural goal) และวิธีที่ชอบธรรม (Legitimate means) เป็นการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับโครงสร้างทางสังคม กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างทางสังคม คือ เป้าหมายตามวัฒนธรรมและวิธีที่บรรลุป้เป้าหมายโดยชอบธรรมคือ ตามบรรทัดฐานที่สังคมกำหนดไว้จะมีผลอย่างมากต่อแบบการปรับตัวของบุคคลหรือของสมาชิกในสังคม ความสัมพันธ์และแบบการปรับตัวดังกล่าวมี 5 ประเภท คือ

5.1 แบบยอมตาม เป็นภาวะที่บุคคลมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายตามวัฒนธรรมของสังคมและปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางสังคม จึงไม่เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบน (Deviant behavior) ขึ้นในสังคม

5.2 แบบนวัตกรรมหรือนวัตกรรม เป็นภาวะที่บุคคลมุ่งเน้นเป้าหมายตามวัฒนธรรมที่สังคมกำหนดไว้แต่ใช้วิธีที่ไม่ชอบธรรม โดยไม่ปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางสังคม คือ จะปรับตัวแบบฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ของสังคมทำให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนขึ้น

5.3 แบบเคร่งประเพณี เป็นภาวะที่บุคคลไม่มุ่งเน้นเป้าหมายตามวัฒนธรรมที่สังคมกำหนดไว้แต่พยายามปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางสังคมอย่างเคร่งครัดไม่ฝ่าฝืนกฎระเบียบของสังคม

5.4 แบบดลถอย เป็นภาวะที่บุคคลไม่ยึดถือเป้าหมายและไม่ยึดถือ วิธีที่ชอบธรรมตามที่สังคมกำหนด จะปรับตัวแบบยอมแพ้ต่อชีวิตและสิ่งสังคมทำให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนขึ้นในสังคม

5.5 แบบปฏิวัติ เป็นภาวะที่บุคคลต้องการเปลี่ยนระบบสังคมให้เป็นสังคมใหม่ มีเป้าหมายและวิธีการใหม่ ซึ่งดีกว่าและยุติธรรมกว่าสังคมเดิม

ฟอร์ก (Fox. 1996 : 999-259 ; อ้างถึงใน พิศมัย รัตนโรจน์สกุล. 2545 : 14) ได้กล่าวถึงการจัดการสมัยใหม่ว่า การจัดการสมัยใหม่ที่เกิดความขัดแย้งกันเอง แต่ก็เป็นแรงผลักดันให้ระบบราชการต้องสนใจทำตามระบบราชการถูกบีบให้ลดขนาดและปรับเปลี่ยนกระบวนการ เพื่อให้้องค์การเล็กลง โดยทำจากข้างบนลงข้างล่าง แต่ขณะเดียวกันก็ต้องการกระตุ้นให้ข้าราชการระดับล่างมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ โดยเริ่มจากระดับล่างขึ้นมา ในทางปฏิบัติจึงก่อให้เกิดปัญหาหลายประการ ที่สำคัญได้แก่ ปัญหาการลดขนาดองค์กรกับขวัญกำลังใจของข้าราชการ ปัญหาการวัดผลงาน

ริทเซอร์ (Ritzer. G. 2000 ; อ้างถึงใน พิศมัย รัตนโรจน์สกุล. 2545 : 74) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นก็จะต้องมีการปรับตัวของสังคม ซึ่งจะ

ประกอบด้วย การปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม (Adaptation to the environment) ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การแทนที่ของสิ่งต่าง ๆ การกำหนดเป้าหมายและแนวทาง เพื่อบรรลุเป้าหมายหลักของสังคม (Goal attainment) การบูรณาการ (Integration) เพื่อให้องค์ประกอบของสังคมทำงานประสานกัน ให้โครงสร้างสังคมนั้นดำรงอยู่ต่อไปและการรักษาแบบแผนและจัดการต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม

คามนสกี (Kamensky. 1999 : 248-249 ; อ้างถึงใน พิสมัย รัตนโรจน์สกุล. 2545 : 31) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงระบบราชการใหม่จากเดิม โดยเป็นการนำวิธีการให้บริหารของภาคเอกชนมาใช้ เพื่อให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อประโยชน์ด้านรายได้หรือการแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านงบประมาณขององค์การในระยะยาวและเพื่อทำตามเจตนาใจของกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญจำแนกได้ 4 กลุ่ม คือ

1. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (Cultural changes) ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงฐานคติ ค่านิยม ทศนคติและความคาดหวังของสมาชิกขององค์การใหม่
2. การเปลี่ยนแปลงภารกิจ (Mission changes) ได้แก่ การระบุถึงความต้องการขององค์การอย่างเป็นระบบ พร้อมกับวางแผนกิจกรรมและความรับผิดชอบใหม่
3. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง (Structural changes) ได้แก่ การจัดอำนาจหน้าที่ขององค์การและความรับผิดชอบในงานใหม่ เพื่อให้อยู่ในลักษณะมีประสิทธิภาพ
4. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ (Process changes) ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิตและการให้บริการใหม่

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว สามารถแยกจุดแข็ง-จุดอ่อน ของทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่พอสังเขป ดังนี้

จุดแข็งของทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

1. ช่วยให้ความคิดและการมองสังคมเป็นไปอย่างมีระบบ
2. ช่วยให้เห็นแนวทางความสัมพันธ์และหน้าที่ของระบบต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน
3. เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องของกลไกต่าง ๆ ในระบบใด

จุดอ่อนของทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

1. ไม่สนใจความขัดแย้ง ความไม่เป็นระเบียบของสังคม มุ่งเน้นแต่ความสอดคล้อง ความเป็นปึกแผ่นของสังคม คุณภาพของสังคมและอธิบายว่าการเปลี่ยนแปลงของสังคมจะเกิดขึ้นก็เมื่อมีปัจจัยภายนอกเข้ามากระทบ หรือระบบภายในสังคมอาจทำหน้าที่

บทพร้อมและเมื่อนั้นกลไกต่าง ๆ ในสังคมจะมีการปรับตัวทำให้สังคมกลับคืนสู่ความสมดุลอีกครั้ง โดยไม่สนใจกับความขัดแย้งระหว่างชนชั้นว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคมได้

2. การเปลี่ยนแปลงของสังคม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป ในลักษณะวิวัฒนาการ แต่การเปลี่ยนแปลงอาจเป็นลักษณะก้าวกระโดด มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและเฉียบพลัน เช่น การปฏิวัติ หรือการเปลี่ยนโครงสร้างของสังคม เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างชนชั้น

3. จากการที่ทฤษฎีนี้มองว่าสังคมมีระบบ ระเบียบและมีแนวโน้มที่จะพยายามปรับตัวเข้าสู่สมดุล มีการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อยเป็นค่อยไป ย่อมทำให้มีทรศนะอนุรักษนิยมเกี่ยวกับการวิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในแบบปรับใช้สิ่งที่มีดำรงอยู่ไม่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้ระบบพัฒนาไปสู่ความเจริญขึ้น

4. การวิเคราะห์ปัญหาของทฤษฎีนี้ มองปัญหาจากปรากฏการณ์ที่เป็นอยู่โดยไม่ได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุและความเป็นมาของปัญหานั้น สนใจแต่ว่าปัญหานั้นประกอบไปด้วยอะไรบ้าง ซึ่งปรากฏการณ์นั้นอาจไม่ใช่ตัวปัญหาที่แท้จริงก็ได้ ซึ่งจะทำให้การวิเคราะห์และการหาแนวทางแก้ไขปัญหามีผิดพลาดได้

5. ในด้านการมองสังคม ที่มองว่าสังคมมนุษย์มีความสมดุล มีความประสานสอดคล้องระหว่างระบบต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ มีความเป็นระเบียบ แบบแผน กลมเกลียวกันในสังคมนั้น เป็นลักษณะของสังคมในอุดมคติ ซึ่งไม่มีอยู่จริง

## 8. ทฤษฎีบทบาท (Role theory)

เทอร์เนอร์ (Turner, 1978 : 231 ; อ้างถึงใน สมปอง สุขหอม, 2540 : 19) ได้กล่าวถึงทฤษฎีบทบาทไว้เปรียบเทียบกับการเล่นละครบนเวที ที่ประกอบด้วยลักษณะความคาดหวังทั่ว ๆ ไป 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังจากบทบาท ซึ่งเป็นภาวะความเป็นจริงทางสังคมที่ประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนด บุคคลจะมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมที่กระทำต่าง ๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบและควบคุม โดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขทางสังคมที่แตกต่างกัน

2. ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่น ๆ โดยที่บุคคลในสังคมมีบรรทัดฐานมีการกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคมดังกล่าว บุคคลในสังคมมีการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่นในสังคม ที่แสดงออกและสามารถปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่น ๆ

3. ความคาดหวังจากผู้ชม หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสภาพต่าง ๆ กัน ที่คาดหวังและควรสวมบทบาทของบุคคลอื่นเพื่อจะเป็นการนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้องและเป็นไปตามความคาดหวังร่วมกัน

เก็ทเซลส์ และ กูบา (Getzels and Guba. 1957 : 411-423 ; อ้างถึงใน สมปอง สุขหอม. 2540 : 20) ได้อธิบายไว้ว่า หน่วยงานเป็นองค์การที่อยู่ในระบบสังคมมีสภาพเป็นสองมิติ คือ สถาบันมีหน้าที่ที่จะต้องแสดงบทบาทตามที่สังคมมุ่งหวังและอุดมคติ โดยที่บุคคลแต่ละคนในสังคมมีบุคลิกภาพและปรารถนาที่จะหาทางตอบสนองความต้องการของตนอยู่ตลอดเวลา การที่บุคคลจะอยู่ในสถาบันหรือหน่วยงานได้อย่างมีความสุขก็ต่อเมื่อบุคลิกภาพของตนนั้น ได้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของสถาบันหรือหน่วยงาน ตลอดจนหาทางตอบสนองความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับความมุ่งหวังในบทบาทที่สถาบันควรกระทำตามที่สังคมมุ่งหวัง พฤติกรรมก็จะเป็นไปตามที่คาดหวังเอาไว้

เคิร์ท ครูซฟีล และ บาลเลคชี (Krech, Crutehfiel and Ballachey. 1993 : อ้างถึงใน ดิเรก โรจน์ปาน. 2530 : 13-14) ลงความเห็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ไว้ว่า ความเห็นของบุคคลอื่นที่กำหนดบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งใด ตำแหน่งหนึ่งนั้น มิได้มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ เพียงอย่างเดียว แต่มีอิทธิพลต่อความต้องการความมุ่งหมาย ความเชื่อ ความรู้สึก ความปรารถนา ปรัชญาส่วนบุคคลและทัศนคติของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ด้วยดังนั้น การกระทำใด ๆ ของผู้ดำรงตำแหน่งใดก็ตาม มักจะเป็นผลเกี่ยวเนื่องมาจากความคิดเห็นของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ที่รู้สึกว่าคุณอื่นเขาต้องการให้ตนกระทำอะไรอย่างไร ในฐานะที่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง การแสดงออก หรือ พฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่ง ที่แสดงออกตามตำแหน่งหรือสถานภาพของตนและสามารถปรับพฤติกรรม ให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ก้าวก่ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน จะมีแต่ความเอื้ออาทร ความสามัคคี ที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติและส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในผลงานด้วย

บทบาท มีความสำคัญต่อบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง บุคคลอื่น องค์การและสังคมกล่าวคือ บทบาทมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ เป็นสำคัญและการปฏิบัติงานในด้านฝ่ายอำนวยการของสถานีดำรวจ ผู้ที่ปฏิบัติย่อมมีบทบาทไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า ผู้ปฏิบัติในสายงานอื่น ๆ และหน้าที่ที่ผู้ดำรงตำแหน่งฝ่ายอำนวยการจะต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ฝ่ายอำนวยการของสถานีดำรวจและแสดงบทบาทตามงานในหน้าที่ที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามเป้าหมายของทางราชการ

จากทฤษฎีสองปัจจัยในการจูงใจดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การที่จะจูงใจให้คนทำงาน และมีความพอใจในหน้าที่ของตน จะต้องสร้างแรงจูงใจต่อผู้ปฏิบัติและในภาวะโลกปัจจุบันนี้ สิ่งที่จะจูงใจให้มนุษย์สามารถดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่ต้องพึ่งเทคโนโลยีในทุก ๆ ด้าน ฉะนั้นในด้านการสร้างแรงจูงใจจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติย่อมต้องการให้ได้รับค่าตอบแทนในอัตราที่มากที่สุด รองลงไปคือ การควบคุมบังคับบัญชา การดำเนินการทางวินัย การพิจารณาความคิดเห็นความชอบจากผู้บังคับบัญชาต้องมีความเป็นธรรมและเสมอหน้า โดยมีสวัสดิการอย่างดีจากการปฏิบัติและลดสวัสดิการต่อผู้ที่กระทำผิดเป็นปัจจัยจูงใจให้บุคลากรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความสุขและสนุกในการปฏิบัติ สามารถทำให้งานนั้นยังคงดำเนินไปได้ ดังที่ ดักลาส แม็คเกรเกอร์ (Douglas McGregor. 1960 421 ; อ้างถึงใน วิริยบุตร วัฒนา (บก.) 2545 : 90-91) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์ที่ขาดอาหารจะป่วย หากไม่ได้รับการสนองความต้องการในระดับพื้นฐานจะมีผลต่อพฤติกรรมที่ตามมาและความต้องการในระดับสูงขึ้นไปเช่นกัน แต่ผลของมันจะน้อยกว่าพฤติกรรมตามเหล่านี้ เช่นความเหนื่อยชา การกระทำที่รุนแรง การไม่ยอมรับความรับผิดชอบไม่ใช่นิสัยจริงตามธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป มันเป็นเพียงอาการที่แสดงออกมาจากการป่วยที่ความต้องการไม่ได้รับการสนองและความต้องการนี้จะเปลี่ยนไปในระดับที่สูงขึ้น ถ้าการทำงานไม่ได้สร้างโอกาสให้พวกเขาได้รับความพอใจในระดับที่สูงขึ้นนั้น พวกเขาจะรู้สึกว่าจะขาดการสนองความต้องการ ก็จะมีพฤติกรรมที่สะท้อนตามภายใต้สภาพการณ์เช่นนี้ ถ้าฝ่ายจัดการยังคงให้ความสนใจที่ความต้องการพื้นฐานของคนอยู่ความพยายามกระตุ้นการทำงานก็จะไม่ได้ผลและผู้ปฏิบัติงานก็จะยิ่งเรียกร้องเงินค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น เพื่อต้องการนำไปซื้อวัตถุสินค้าหรือซื้อบริการที่สนองความพอใจในระดับที่กำลังมีความต้องการ ถึงแม้เงินจะมีมูลค่าจำกัดที่จะซื้อความพอใจระดับนี้แต่เงินก็ถูกมองว่าเป็นพาหนะหรือวิธีการเดียวที่มีอยู่

## แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

### 1. แนวคิดธรรมชาติในการทำงานของมนุษย์

การเสริมสร้างให้คนทำงานได้เป็นอย่างดีเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณงานและคุณภาพแล้ว ยังเน้นการสร้างบรรยากาศที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข ความพอใจ เต็มใจลงทุนลงแรง เพื่อให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สิ่งเหล่านี้นำมาซึ่งความจำเป็นในการเข้าใจธรรมชาติการทำงานของมนุษย์

พะยอม วงศ์สารศรี (2542 : 190 -191) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมมนุษย์ไว้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ศึกษาด้านเหตุผลทางเศรษฐกิจ (Rational economic assumptions) แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนรากฐานที่ว่า มนุษย์จะถูกกระตุ้นด้วยเครื่องล่อทางเศรษฐกิจ ซึ่งถูกควบคุมโดยองค์การ สมาชิกในองค์การจะถูกมองเสมือนวัตถุที่ได้รับการปฏิบัติให้ทำงานตามคำบัญชาของหัวหน้า และขาดความกระตือรือร้นในตนเอง ทุกสิ่งทุกอย่างจะถูกกระตุ้น โดยองค์การ ตัวอย่างแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎี X และ Y ของดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas mcgregor)

2. ศึกษาด้านสังคม (Social Assumptions) แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนรากฐานแนวคิดของ เอลตัน เมโย (Elton Mayo) ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นไปตามแรงกระตุ้นตามความต้องการของสังคม ให้ความสำคัญกับพลังทางสังคมแก่กลุ่มเพื่อนมากกว่ากลุ่มอื่นในองค์การ

3. ศึกษาด้านความเข้าใจตนเอง (Self – Actualization Assumptions) แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนรากฐานความต้องการ มนุษย์มีลำดับความต้องการจากระดับต่ำ ไปถึงระดับสูง คือ ความรู้จักรและเข้าใจตนเอง ตัวอย่างแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎีความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow)

4. ศึกษาด้านพฤติกรรมเชิงซ้อน (Complex Assumptions) เอ็ดการ์ เอช. ไชน์ (Edgar H. Chine) เป็นผู้เสนอรูปแบบพฤติกรรมแนวนี้ โดยมองว่าพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อนมาก เพราะมีตัวแปรและแรงจูงใจหลาย ๆ ประเภทที่ผสมผสานก่อรูปเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่างกัน

## 2. ประโยชน์ของการจูงใจ

2.1 เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์กร และแก่หมู่คณะเป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม

2.2 ส่งเสริม และเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ

2.3 สร้างขวัญและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงาน

2.4 ช่วยเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ

2.5 ช่วยให้การควบคุมการงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และศีลธรรมอันดี ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน

2.6 เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์การ

2.7 ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุข  
กายสุขใจในการทำงาน

2.8 การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 3. ประเภทของแรงจูงใจ

สมพงษ์ เกษมสิน. (2531 : 414) โดยได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพล  
โดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจนี้มีสองชนิด คือ สิ่งจูงใจทางตรง (Direct  
Incentive) ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และสิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) บำเหน็จ บำนาญ และ  
ค่ารักษาพยาบาล

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มักจะสนองความ  
ต้องการทางจิตใจ การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าใน  
การปฏิบัติงานและความมั่นคงในงาน

พะยอม วงศ์สารศรี (2528 : 42) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท  
คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความ  
ต้องการจะกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหา การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่  
ความสนใจ เจตคติ ความต้องการ การจูงใจประเภทนี้นับว่ามีคุณค่าต่อการทำงานเป็นอย่างดี เพราะ  
ผู้บริหารไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงใจบุคลากรให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับ  
การกระตุ้น การคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การประกวด การให้  
รางวัล การลงโทษ

กล่าวได้ว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดการใช้พลังที่มีอยู่ในตัวบุคคล กระทำกิจกรรม  
เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ช่วยยั่วยุให้บุคคลแสดง  
พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนต้องการ

### 4. ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เดวิส (Davis. 1972 : 29-30 ; อ้างถึงใน เจริญ มีคง. 2551 : 16) ได้เสนอปัจจัยที่มี  
ผลกระทบต่อขวัญไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน  
เพราะผู้นำเป็นเสมือนสะพานเชื่อมความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ร่วมงาน จึงมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้สูงขึ้น

2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานถ้าได้ทำงานที่ตนพอใจย่อมได้ผลดีกว่างานที่ตนไม่พอใจ

3. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการดำเนินงานขององค์การของผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบงานที่มีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญ เพราะถ้าทุกคนหรือสมาชิกส่วนใหญ่มีความเข้าใจเขาเหล่านั้นย่อมอุทิศเวลาให้กับงานและมีขวัญในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

4. สภาพของที่ทำงานควรให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ เช่น มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วนเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

5. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้นตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงาน ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเข้มแข็ง มั่นใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน

6. สุขภาพจิตและสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ สภาพร่างกายและจิตใจแต่ละคนอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งนี้เป็นผลโดยตรงจากผู้นั้นเองหรือมาจากที่อื่น เช่น ปัญหาทางครอบครัว เพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้มีผลอย่างมากต่อการทำงาน เพราะเมื่อผู้ใดมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพจิตหรือสุขภาพกายแล้ว ย่อมไม่อุทิศเวลาให้แก่การปฏิบัติงานจนเกิดผลดีได้

โฮวาร์ด (Howard, 1999 : 174 ; อ้างถึงใน เจริญ มีคง 2551 : 16) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ปัจจัยทางด้านวัตถุ มีความสัมพันธ์กับสภาพของการทำงาน ได้แก่ รายได้ การลาหยุดงาน สวัสดิการต่าง ๆ ในหน่วยงาน ความสะดวกสบาย เครื่องมือเครื่องใช้ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ ฯลฯ

2. ปัจจัยทางด้านมนุษย์ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน สภาพทางด้านจิตใจและร่างกาย การร้องทุกข์ และการตัดสินใจที่จะมีผลต่อหมู่คณะ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สวัสดิการต่าง ๆ ที่จะได้รับพร้อมทั้งโอกาสที่จะก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานนั้นด้วย



## 5. องค์ประกอบที่มีผลต่อขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

### 5.1 ด้านความปลอดภัย

วิลเลียม แฮมเมอร์ (William Hammer, 1934 : 127 ; อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535 : 595) ผู้ชำนาญการด้านความปลอดภัย ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ทำให้ข้าราชการยึดถือเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงได้ดังนี้

1. การให้หลักประกันในด้านรายได้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทางราชการได้ให้หลักประกันรายได้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะมีความแน่นอนในการจ่ายเงินเดือน ซึ่งแตกต่างจากบริษัท
2. การให้หลักประกันเรื่องการลงโทษทางวินัย หรือให้ออกจากราชการ เมื่อข้าราชการมีกรณีถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย หรือประพฤติปฏิบัติไม่เหมาะสม ข้าราชการผู้นั้นจะได้รับหลักประกันที่จะต้องมีการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือสอบสวนเสียก่อน
3. การให้บำเหน็จบำนาญ นับเป็นสิ่งที่ให้หลักประกันความมั่นคงแก่ข้าราชการ เมื่อออกจากราชการไปแล้ว โดยไม่มีความผิด ก็จะได้รับเงินบำเหน็จก้อนโต หรือเงินบำนาญเป็นรายเดือนเพื่อประกอบอาชีพหรือดำรงชีพต่อไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 56) กล่าวไว้ว่า สำหรับความต้องการต่าง ๆ ที่คนมีอยู่จนถึงปัจจุบันมักเป็นที่ยอมรับตรงกัน แยกออกได้เป็น 6 ชนิด

1. ความต้องการด้านปัจจัยสี่เพื่อการอยู่รอดและดำรงชีวิต หรือความต้องการทางร่างกาย
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคง
3. ความต้องการทางด้านสังคม
4. ความต้องการทางด้านฐานะหรือความเด่น
5. ความต้องการเป็นอิสระ การควบคุมหรือรับผิดชอบตนเอง และความเป็นตัวของตัวเอง
6. ความต้องการเกี่ยวกับความสามารถ ความสำเร็จ ความพึงพอใจตามความนึกคิดของตน

### 5.2 ผลประโยชน์ตอบแทนหรือสวัสดิการ

ฮาโรลด์ ดี. ลาสเวลล์ (Harold D. Lasswell, 1970 : 174 ; อ้างถึงใน เจริญ มีคง, 2551 : 20) ได้ขยายคำว่า “ผลประโยชน์” หรือ “ความอยู่ดีมีสุข” ของบุคคลออกเป็นรายละเอียดด้านต่าง ๆ 8 ประการด้วยกันคือ

1. การมีทรัพย์สินและรายได้
2. การมีสุขภาพดี

3. การได้มีส่วนร่วมในกลุ่มสังคมระดับต่าง ๆ
4. การพัฒนาความรู้ความสามารถ
5. การได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียงศักดิ์ศรี และการเคารพยกย่อง
6. การได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถ
7. การรู้แจ้ง การประสบความสำเร็จในตัวเอง และ
8. การมีอำนาจทางการเมือง การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นในประชาคม

การเมือง

### 5.3 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

หลุยส์ อี.เดวิส (Louis E. Davis. 1977 : 174 ; อ้างถึงใน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. 2540 : 31-32) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัย 8 ประการ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัย
3. มีโอกาสแสดงออก
4. มีโอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
5. มีการผสมผสานเกี่ยวกับงานที่ทำในองค์การ
6. เคารพสิทธิส่วนบุคคล
7. มีความสมดุลในการทำงาน การใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว
8. มีส่วนร่วมรับผิดชอบกับองค์การในด้านสังคมของชีวิตการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2525 : 434) กล่าวว่า iva ปัจจัยเบื้องต้นที่ทำให้บุคคลมีขวัญ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. โอกาสของความก้าวหน้า
2. เงิน
3. ความท้าทายของงาน
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
5. การยกย่องและสถานภาพ
6. ความรับผิดชอบและอำนาจ
7. ความมั่นคงในอาชีพ
8. ความเป็นอิสระในการทำงาน
9. โอกาสความเจริญเติบโต

## 10. สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี

### 5.4 การยอมรับนับถือ

จุมพล สวัสดิยากร (2520 : 207) กล่าวว่า การสรรเสริญ (Praise) คือ การสละดี กล่าวชม ยกย่อง ความดีของผู้อื่นที่ได้กระทำแล้ว คนเราอยู่ในสังคมก็ต้องการคำชม คำยกย่องถึงความดี ผลงานความประพฤติของตน

การยกย่อง (Esteem) เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบการยกย่องมากกว่าการตำหนิ ตีเตียนหรือการลงโทษ เพราะการยกย่องจะทำให้เกิดกำลังใจ มีความรู้สึกดี และเป็นสิ่งจูงใจบุคคลได้ดีในทุกเพศ ทุกวัย

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2542 : 62) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นอำนาจ ความเป็นที่นับถือ ความเป็นที่ยกย่องสรรเสริญ ความต้องการด้านนี้จำแนกออกได้ 2 อย่าง คือ

1. เป้าหมายหรือความต้องการที่เป็นเรื่องของตัวเองคือ เรื่องอำนาจ ความเชื่อมั่น ความสามารถและความเป็นอิสระ
2. เป้าหมายหรือความต้องการที่เป็นเรื่องอยากให้ผู้อื่นให้ความสำคัญหรือมองตัวเอง นั่นคือ เรื่องเกียรติยศ ฐานะ ชื่อเสียง

### 5.5 ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

คาร์ล อาร์. โรเจอร์ส (Carl R. Rogers. 1970 : 79 ; อ้างถึงใน เจริญ มีคง. 2551 : 20) มีความเชื่อว่าธรรมชาติของมนุษย์นั้นเป็นสิ่งที่ดีและเชื่อมั่นได้ โดยมีความเชื่อว่าบุคคลจะเป็นผู้ที่มีธรรมชาติดังต่อไปนี้

1. คนเป็นผู้มีความสามารถที่ประเสริฐสุด เป็นผู้มีความค่า มีความเข้าใจในความจริงและเป็นผู้มีเกียรติยศ
2. คนเป็นผู้มีความรู้สึกเข้มแข็งเฉลียวฉลาด
3. คนเป็นผู้ที่เชื่อถือไว้วางใจได้
4. คนเป็นผู้ที่เฉลียวฉลาดมากกว่าลักษณะที่มองเห็นภายนอก

อีริค ฟอรัม (Erich Fromm. 1967 : 231 ; อ้างถึงใน เจริญ มีคง. 2551 : 29) มีความเห็นว่าธรรมชาติของมนุษย์มาจากความต้องการ 6 ประการ คือ

1. ความต้องการมีความสัมพันธ์และร่วมกับผู้อื่น
2. ความต้องการทำในสิ่งที่ดีกว่าและเป็นผู้มีประสิทธิภาพ
3. ความต้องการสร้างรากฐานที่มั่นคง และมีสิ่งยึดเหนี่ยว
4. ความต้องการมีเอกลักษณ์ของตนเอง

5. ความต้องการความเข้าใจที่ชัดเจนและมีความรักที่ลึกซึ้ง

6. ความต้องการแสวงหาที่ตื่นเต้นและสิ่งเร้าต่าง ๆ

ณัฐพล ชันชไชย (2526 : 11-12 ; อ้างถึงใน สมยศ เกียรตินันท์. 2539 : 21)

ได้กำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัยในการทำงาน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของกำลัง  
 ขวัญ โดยได้ปรับปรุงเพิ่มเติมจากแนวความคิดของ David G. Moore และ Robert K. Burns.

ว่าองค์ประกอบของกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้
3. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
6. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การระบุตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
9. โอกาสความก้าวหน้า
10. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
11. ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
12. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
13. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
14. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลในหน่วยงาน
15. สภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน
16. สภาพความพอใจในงาน
17. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
18. ความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
19. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
20. สวัสดิการในหน่วยงาน

## บทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

### 1. อำนาจหน้าที่

ราชกิจจานุเบกษา (2547 : 2) ข้าราชการตำรวจ หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติและให้ความหมายรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจโดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย โดยตำรวจเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายหน่วยงานแรกในกระบวนการยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม รักษากฎหมาย ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา ดูแลทุกข์สุขของประชาชน รวมทั้งรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจึงมีเป้าหมายเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนความสงบเรียบร้อยของสังคม

จอร์จ ดี. อีสต์แมน (George D. Eastman. 1969 : 174 อ้างถึงใน เจริญ มีคง. 2551 : 37) ได้กำหนดหน้าที่ตำรวจไว้ ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. ปราบปรามอาชญากรรม
3. จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย
4. ติดตามให้ได้กลับคืนมา ซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย
5. รักษากฎระเบียบของสังคมที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
6. หน้าที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดอื่นๆ

คูเคนดัล และอัลซิงเจอร์ (Kuykendall and Unsinger. 1995 : 287 ; อ้างถึงใน เจริญ มีคง. 2551 : 37)) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตย คือ

1. ปฏิบัติต่อประชาชนในสังคมให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตยโดยการให้ความยุติธรรมไม่เอินเอียง แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสาร และความอดทน
2. ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด
3. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน
4. พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีการ

นุ่มนวล

5. ทำงานร่วมกับชุมชนอื่นๆ และองค์การในกระบวนการยุติธรรมเพื่อหาทางแก้ไขสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพที่สุด

## 2. ภารกิจ

### 2.1 ภารกิจหน้าที่ตามกฎหมาย

หน้าที่ของตำรวจตามที่บัญญัติไว้ในข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

2.1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก จุดมุ่งหมายอันนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสุชนั้นเป็นที่ปรารถนาของคน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรักษาความไม่สงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็ดี การต่อสู้กับข้าศึกภายนอกที่จะอำยือธิปไตยของประเทศร่วมกับทหารก็ดี หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารกระทำการยึดไว้ได้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำ เพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

2.1.2 การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิด ในทางอาชญากรรมกฎหมายมหาชนออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชน ซึ่งรวมกันอยู่ภายในประเทศนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วก็ต้องมีผู้รักษาและคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายเกิดขึ้น ถ้ามีการละเมิดเกิดขึ้นแล้วตำรวจก็มีหน้าที่ดำเนินการแก่ผู้ละเมิดกฎหมายนั้น

2.1.3 การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมดามิตรที่ดีนั้นจำต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูล บำบัดทุกข์สุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้นตำรวจที่ดีต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตากรุณาต่อประชาชน เอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังตามควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้ และไม่ผิดกฎหมาย

2.1.4 ดูแล และรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่งประชาชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ โบราณวัตถุ และทรัพย์ซึ่งซ่อนหรือฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะ ก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้น ๆ อยู่ในสภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป

### 3. อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

กฎหมายฉบับนี้ได้มีผลบังคับใช้มาแต่ 1 ตุลาคม 2478 นับได้ว่าเป็นกฎหมายที่สำคัญยิ่งฉบับหนึ่งที่ได้บัญญัติถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจอยู่หลายประการ คือ

3.1 ในฐานะที่เป็นตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบย่อมมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร

3.2 ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจทำการสอบสวนคดีอาญาได้ภายในเขตอำนาจของตน ตามที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ

3.3 มีอำนาจจับกุมบุคคล ผู้กระทำความผิดอาญา ทั้งในกรณีที่มีหมายจับ และไม่มีหมายจับ ตลอดจนการตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ

3.4 มีอำนาจจับกุมบุคคลผู้ถูกจับกุมได้ ตามเวลาที่กำหนด

3.5 มีอำนาจตรวจค้นเคหะสถานที่อยู่อาศัยและสำนักงานบุคคล อันเป็นที่รโหฐานได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หากได้พิจารณาถึงอำนาจของตำรวจ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา คือ ความมุ่งหมายของการสืบสวน การสอบสวน การจับกุม การค้น แล้ว ก็จะทำให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจ ที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคมโดยเด่นชัด นอกจากนี้เมื่อพิจารณาตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงานอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจแล้วจะเห็นว่า ในการกำหนดเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบทุกหน่วยงานของกรมตำรวจซึ่งระบุไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทย จะมีข้อความว่า มีเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหมด อันเป็นการรับรองว่า ตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมายที่มีโทษทางอาญาทั้งหมดมิให้มีผู้ใดละเมิด หากมีการกระทำผิดกฎหมายอาญาขึ้นก็เป็นที่หน้าที่ของตำรวจที่จะต้องเข้าดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินการสอบสวนส่งฟ้องดำเนินคดีตามกระบวนการวิธีพิจารณาความอาญาต่อไป

### 4. ภารกิจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบัน

4.1 ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

4.1.1 รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีพระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

4.1.2 ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

4.1.3 ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

4.1.4 รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

4.1.5 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

4.1.6 ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

4.1.7 ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม 4.1.1-4.1.7 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 5. แนวคิดในการดำเนินงาน การปรับปรุงพัฒนางานตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหลักการสำคัญในการดำเนินงาน ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2548 : 17-18)

5.1 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหาร ทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปจนถึงระดับสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

5.2 การปรับปรุงบทบาทค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็นผู้ปกครองมาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่างๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดทั้งแก้ไขระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง

5.3 การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขั้นตอนและระยะเวลา การบริการประชาชนของแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทรัพยากร ที่มีอยู่และตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดีเด่นจากประชาชน



5.4 การกระจายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึงตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก เช่น เพิ่มหน่วยบริการรับแจ้งเหตุเบื้องต้นและให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะประชาชนตามหมู่บ้านรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

5.5 การปรับเปลี่ยนกำลังพลจากหน่วยอื่นในสังกัดกรมตำรวจที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการประชาชน ไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่น เพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัด ทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

5.6 ปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นอันดับแรก

## 6. หลักในการบริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบายการบริหารในการให้บริการประชาชนในปัจจุบัน ได้แก่ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555 : 1)

6.1 วิสัยทัศน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน

6.2 เจตนารมณ์ของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ : มุ่งมั่นพัฒนาและเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจมีค่านิยม ดังนี้

6.2.1 เป็นตำรวจที่ปกป้อง เทิดทูนและจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์

6.2.2 เป็นตำรวจมืออาชีพ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

6.2.3 เป็นตำรวจที่ประชาชนเชื่อมั่น ศรัทธาและเป็นที่ยึดได้อย่างแท้จริง

6.3 นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ดังนี้

6.3.1 นโยบายทั่วไป ปกป้อง เทิดทูนและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนาพระมหากษัตริย์และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

6.3.2 การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

### 6.3.3 การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

#### 6.3.4 การบริหารจัดการที่ดี

##### 1) ด้านบุคลากร

- 1.1) เน้นปลูกฝังอุดมการณ์ให้เป็นตำรวจมืออาชีพ มีภาวะผู้นำและ  
ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.2) สนับสนุนส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม  
และจรรยาบรรณของตำรวจอย่างเคร่งครัด
- 1.3) จัดทำกรอบและขอสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมด้านการฝึกอบรมให้  
เพียงพอและสอดคล้องต่อการพัฒนามูลนิธิ
- 1.4) จัดสัมมนาผู้บริหารระดับรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติถึงผู้บัญชาการ
- 1.5) ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อสร้างภาวะผู้นำนักบริหารมืออาชีพระดับผู้บังคับ  
การถึงหัวหน้าสถานีตำรวจ
- 1.6) ฝึกอบรมยุทธวิธีตำรวจแต่ละสายงานให้มีความรู้ ทักษะและความ  
ชำนาญเฉพาะด้านอย่างเป็นทางการ
- 1.7) พัฒนากองบัญชาการศึกษาศึกษา โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรม  
ตำรวจภูธรภาค หน่วยฝึกของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนและหน่วยฝึกอบรมอื่นให้มี  
ความพร้อม มีมาตรฐาน ทั้งบุคลากร หลักสูตร ตำรา คู่มือและเครื่องช่วยฝึกให้มีขีดความสามารถ  
รองรับการฝึกอบรมบุคลากรและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อผลิตและพัฒนาข้าราชการตำรวจ  
ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ
- 1.8) ให้ทุกสายงานพิจารณาจัดตั้งโรงเรียนหรือกำหนดหลักสูตรในสถาน  
ฝึกอบรม โดยรวบรวมองค์ความรู้ จัดทำตำรา คู่มือ เครื่องช่วยฝึกและจัดทีมวิทยากรที่เชี่ยวชาญ  
เพื่อฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ให้แก่ทุกหน่วยงาน
- 1.9) พัฒนามูลนิธิให้มีภาวะผู้นำ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเพื่อให้สามารถ  
ทำหน้าที่ได้ทั้งฝ่ายอำนวยการและฝ่ายปฏิบัติการที่ดี
- 1.10) พัฒนาครู อาจารย์ ครูฝึกและวิทยากรในเชิงคุณภาพเพื่อให้มีความรู้  
ความสามารถและทักษะการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการตำรวจ
- 1.11) ผลักดันให้มีข้าราชการตำรวจไม่มียศเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลน  
กำลังพลในสายงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

1.12) คัดเลือกข้าราชการตำรวจที่เกษียณอายุราชการที่มีความรู้ความสามารถ ความประพฤติดี และเชี่ยวชาญงานเฉพาะด้าน ให้เข้าร่วมทำงานเพื่อใช้ประโยชน์ตามขีดความสามารถ

1.13) ให้มีการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิทำหน้าที่อนุศาสนาจารย์ประจำหน่วย

1.14) จัดหาทุนและสนับสนุนบุคลากรไปศึกษาอบรมทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำองค์ความรู้มาพัฒนาในแต่ละสายงาน

1.15) จัดให้มีการทดสอบสมรรถภาพร่างกายตามมาตรฐานวิทยาศาสตร์การกีฬาอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

1.16) จัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงาน

1.17) การพิจารณาความดีความชอบ โดยยึดหลักจรรยาภิบาล

## 2) ด้านสวัสดิการ

2.1) จัดหาที่พักอาศัยให้เพียงพอและมีสภาพแวดล้อมที่ดี

2.2) จัดระบบการตรวจสุขภาพข้าราชการตำรวจประจำปี

2.3) ให้คัดเลือกข้าราชการตำรวจที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ทুমทะเลียม และมีความประพฤติดี เพื่อเชิดชูเกียรติ สร้างขวัญกำลังใจและเป็นแบบอย่างที่ดี

2.4) จัดสถานพยาบาลและระบบส่งกลับสายแพทย์ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว

2.5) จัดรถรับ – ส่งข้าราชการตำรวจและครอบครัว

2.6) จัดระบบเบิกยืมเงินทดรองราชการให้มีความรวดเร็ว

2.7) จัดตั้งศูนย์รับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน

2.8) ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจและครอบครัวประกอบอาชีพเสริม

2.9) จัดให้มีระบบการช่วยเหลือและบริการผู้เกษียณอายุราชการ

2.10) ส่งเสริมโครงการอาหารกลางวันให้แก่ข้าราชการตำรวจ

2.11) ปลุกฝังค่านิยมให้แก่ข้าราชการตำรวจดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย

มีธยัสถ์ ตามหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อลดภาระหนี้สินและมีเงินออม ไว้ใช้จ่ายยามจำเป็น

2.12) จัดให้มีฌาปนสถานในระดับตำรวจภูธรภาค

2.13) ส่งเสริมจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการในหน่วยที่มีความพร้อมและเหมาะสม

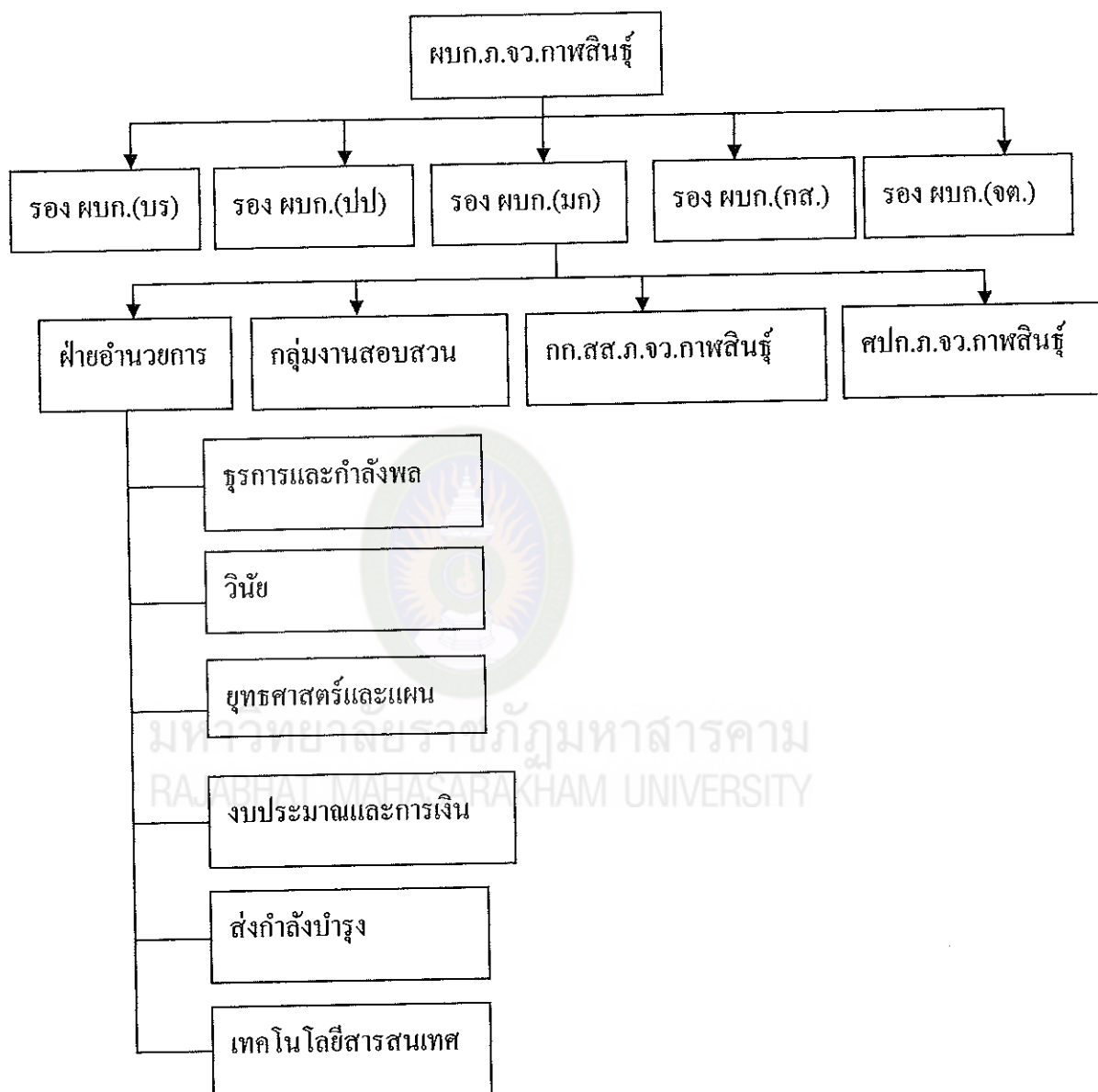
2.14) พัฒนาและปรับปรุงสถานที่พักตากอากาศของหน่วยให้มี

สภาพแวดล้อมที่ดีและความพร้อมในการรองรับบุคลากร

2.15) จัดตั้งศูนย์ฝึกการกีฬาและนันทนาการ

## 7. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์

### 7.1 โครงสร้างสายการบังคับบัญชา ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ (งานกำลังพล. 2556 : 3)



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างสายการบังคับบัญชา ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์

### 7.2 ลักษณะงาน

งานฝ่ายอำนวยการของตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์อยู่ในงานด้านการบริหาร มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามและ ประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานสถานีตำรวจ งานการบริหารบุคลากร

การศึกษาการฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนาการบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลการและสรรพาวุธ การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบเพื่อส่งเสริม หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานีดำรวจทั้ง 23 สถานีและกองกำกับการสืบสวนสอบสวน โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

7.2.1 งานนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการ แผนประจำปี และแผนปฏิบัติการประจำของสถานีดำรวจ

7.2.2 ทูรการและงานกำลังพล รวมทั้งงานพัฒนาข้าราชการตำรวจและครอบครัว ให้มีความพร้อมทั้งด้านกำลัง ความคิด และจิตใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพงานกำลังพล รวมทั้งงานพัฒนาข้าราชการตำรวจและครอบครัวให้มีความพร้อม ทั้งด้านกำลัง ความคิด และจิตใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานการศึกษา ฝึกอบรม สัมมา ดูงาน ตลอดจนงานเผยแพร่ความรู้ งานสวัสดิการ งานพัฒนาองค์การ และพัฒนาระบบการบริหารจัดการต่างๆ

7.2.3 งานงบประมาณการเงิน

7.2.4 งานส่งกำลังบำรุง เกี่ยวกับงานการพัสดุ พลาธิการและสรรพาวุธ

7.2.5 งานสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.2.6 งานวินัย โดยมีหน้าที่ตรวจพิจารณาสำนวนการสอบสวนทางวินัย สำนวนสืบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้อง การพิจารณาให้ข้าราชการตำรวจออกจากราชการ ฯลฯ

7.2.7 กลุ่มงานสอบสวน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสอบสวนคดีอาญา

7.3 สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่เลขที่ 283 ถนนกาฬสินธุ์ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในที่ดินราชพัสดุ เลขที่ กส.579 มีขนาดเนื้อที่ 27 ไร่ 1 งาน 34 ตารางวา

7.4 สถานภาพกำลังพล

สถานภาพกำลังพลของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ ณ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 82 นาย ประกอบด้วย ชั้นสัญญาบัตร 46 นาย ชั้นประทวน 36 นาย (งานกำลังพล. 2556 : 3)

ตารางที่ 1 ข้อมูลข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์

ลำดับ	แผนกงาน	จำนวน	
		สัญญาบัตร	ประทวน
1	งานนโยบายยุทธศาสตร์	7	4
2	งานธุรการและกำลังพล	7	5
3	งานงบประมาณการเงิน	7	3
4	งานส่งกำลังบำรุง	6	5
5	งานสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	15
6	งานวินัย	5	2
7	กลุ่มงานสอบสวน	6	2
	รวม	46	36

7.5 หน่วยการปกครอง

ฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ มีหน่วยงานและพื้นที่ในการปกครองบังคับบัญชา จำนวน 23 สถานีตำรวจ และ 1 กองกำกับการ มีรายละเอียด ดังนี้

7.5.1 สถานีตำรวจภูธรเมืองกาฬสินธุ์

7.5.2 สถานีตำรวจภูธรยางตลาด

7.5.3 สถานีตำรวจภูธรกมลาไสย

7.5.4 สถานีตำรวจภูธรร่องคำ

7.5.5 สถานีตำรวจภูธรคอนจวน

7.5.6 สถานีตำรวจภูธรสหัสขันธ์

7.5.7 สถานีตำรวจภูธรสมเด็จ

7.5.8 สถานีตำรวจภูธรหนองกุงศรี

7.5.9 สถานีตำรวจภูธรห้วยเม็ก

7.5.10 สถานีตำรวจภูธรห้วยผึ้ง

7.5.11 สถานีตำรวจภูธรภูจินารายณ์

7.5.12 สถานีตำรวจภูธรนาแก

7.5.13 สถานีตำรวจภูธรท่าคันโท

7.5.14 สถานีตำรวจภูธรคำม่วง

7.5.15 สถานีตำรวจภูธรสามชัย

- 7.5.16 สถานีตำรวจภูธรนามน
- 7.5.17 สถานีตำรวจภูธรหนองชัย
- 7.5.18 สถานีตำรวจภูธรเขาวง
- 7.5.19 สถานีตำรวจภูธรนาแก
- 7.5.20 สถานีตำรวจภูธรโนนสูง
- 7.5.21 สถานีตำรวจภูธรลำปาว
- 7.5.22 สถานีตำรวจภูธรเขมบาศ
- 7.5.23 สถานีตำรวจภูธรบ้านหนองเม็ก
- 7.5.24 กองกำกับการสืบสวนสอบสวน

#### 7.6 อาณาเขตติดต่อ ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศเหนือ	ติดต่อกับจังหวัด สกลนคร และอุดรธานี
ทิศใต้	ติดต่อกับจังหวัดร้อยเอ็ด และมหาสารคาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับจังหวัดมุกดาหาร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับจังหวัดขอนแก่น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สัมฤทธิ์ เทศสิงห์ (2547 : 48-53) ได้ศึกษาวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู และเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน มีระดับแรงจูงใจในระดับมาก ในรายได้เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือและด้านปัจจัยกายภาพ เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจแยกตามเพศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีระดับแรงจูงใจมากกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจถึงความแตกต่าง โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จิรายุส จีนช้าง (2548 : 126) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.1 สำเร็จการศึกษาใน

ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.7 ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในฝ่ายป้องกันปราบปราม ร้อยละ 54.3 และมีระดับชั้นการปฏิบัติในชั้นประทวนร้อยละ 90 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากด้านการเจริญเติบโต และรองลงมามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางด้านความสัมพันธ์และด้านการดำรงชีวิตส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ฝ่ายปฏิบัติงาน ระดับชั้นการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พันตำรวจโทประวิทย์ ขออาพัค (2548 : 58 -59) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อำเภอรัฐประเทศจังหวัดสระแก้ว” การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อำเภอรัฐประเทศจังหวัดสระแก้วจำแนกตามเพศอายุประสบการณ์การทำงานระดับเงินเดือนและวุฒิการศึกษาผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อำเภอรัฐประเทศจังหวัดสระแก้วโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางตำรวจตระเวนชายแดนที่มีศอายุและประสบการณ์การทำงานต่างกันมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนตำรวจตระเวนชายแดนที่มีระดับเงินเดือนและวุฒิการศึกษาต่างกันมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ร้อยเอกหญิง ฉัญฉุญา จุลวงษ์นะ (2549 : 65) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมยุทธบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมยุทธบริการทหาร เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา จำนวนปีที่รับราชการ ชั้นยศ เงินเดือน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมยุทธบริการทหาร มีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากสำหรับสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมยุทธบริการทหาร ที่มีเพศ อายุ การศึกษา จำนวนปีที่รับราชการและเงินเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ



ร้อยตำรวจเอกหญิง จารวรรณ วิทยา (2549 : 60-65) ได้ศึกษาวิจัย การดำรงอยู่ของกำลังพลฝ่ายอำนวยการของสถานีตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและลักษณะทั่วไปของการปฏิบัติงานด้านฝ่ายอำนวยการ ศึกษาเงื่อนไขหรือปัจจัยจูงใจในการดำรงอยู่ของ กำลังพลด้านฝ่ายอำนวยการ พบว่า ด้านบุคลากร ได้แก่จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานฝ่ายอำนวยการมีจำนวนน้อยไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและไม่เป็นไปตามอัตราที่อนุญาตให้มีในแต่ละสถานีตำรวจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่ไม่เหมาะสมกับงานด้านเอกสาร ผู้อาวุโสมักมอบความไว้วางใจให้ผู้ย่อยทำ ด้านระบบงาน ได้แก่ การปฏิบัติมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ยุงยากและซ้ำซ้อน ต้องรับผิดชอบงานของฝ่ายอื่น มีความสับสนของการมอบหมายและการทำงานในฝ่าย ด้านค่าตอบแทนได้รับน้อยไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน จัดสรรเงินพิเศษอื่น ๆ ไม่เสมอภาคและไม่เป็นธรรม ด้านบรรยากาศการทำงานไม่เป็นสัดส่วน วัสดุอุปกรณ์ไม่เป็นมาตรฐาน ข้อเสนอแนะให้ค่าตอบแทนที่เป็นเงินพิเศษ ให้มีเงินประจำตำแหน่ง มีห้องปฏิบัติการที่เหมาะสม

จิราภรณ์ หวังพิทักษ์ (2550 : 48) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปได้ว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านตัวงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กรและการบริหาร และด้านค่าจ้างเงินเดือน ที่มีเพศต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนที่มีอายุราชการต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นิธิเมธ หัสไทย (2550 : 69-71) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณผลการศึกษาพบว่าข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความสำเร็จของงานรองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยในด้านความสำเร็จของงานข้าราชการมีความคิดเห็นว่าจะต้องทำงานให้สมบูรณ์แบบที่สุดและความสำเร็จของงาน คือ

ชีวิตจิตใจในการทำงานในด้านการยอมรับนับถือข้าราชการมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามักยกย่องหรือให้เกียรติตนเองเสมอและในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลข้าราชการมีความคิดเห็นว่าตนเองมักเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดทำภายในหน่วยงานเช่นงานเลี้ยงสังสรรค์งานกีฬางานพิธีการต่าง ๆ เป็นต้นผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานครพบว่าปัจจัยด้านระดับราชการสถานภาพสมรสและรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียนที่ระดับนัยสำคัญ .05

เจริญ มีคง (2551 : 198) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ อาวุธราชการ การเลื่อนขั้นเงินเดือน ระดับชั้นยศ ประเภทการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา รายได้ เงินเดือน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ด้านสวัสดิการในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ อาวุธราชการ การเลื่อนขั้นเงินเดือนประเภทการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา รายได้ เงินเดือน และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 จำแนกตาม เพศ และประเภทการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และจำแนกตามอายุ อาวุธราชการ การเลื่อนขั้นเงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทธิพงษ์ บรรณกิจ (2553 : 77-85) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร เมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านเงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทนพิเศษ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลสมมุติฐาน พบว่า ชั้นข้าราชการตำรวจต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ชั้นประทวนมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทนพิเศษ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง มากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เดมิตร ใจบุญ (2555 : 56-62) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหุดูป อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประเภทพนักงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จากทฤษฎีและแนวคิดรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ได้มีทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ค ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบและรักงานหรือไม่ โดยมีปัจจัยที่เป็นตัวแปรตามได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ก่อเกิด และมีตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นข้าราชการตำรวจ อายุราชการ และระดับการศึกษา โดยมีงานวิจัยสุทธิพงษ์ บรรณกิจ ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร เมืองกาฬสินธุ์ ผลสมมุติฐาน พบว่า ชั้นข้าราชการตำรวจต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ชั้นประทวนมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทนพิเศษ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง มากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ศึกษาจึง ได้นำทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ค มากำหนดเป็นตัวแปรตามและ ยึดงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ บรรณกิจ มาเป็นหลักในการศึกษาครั้งนี้