

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพผลงานด้านการป้องกันและปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และสาระสำคัญทางวิชาการ และนำมาปรับใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพองค์กร
3. การบริหารงานตำรวจ
4. ข้อมูลพื้นฐานตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ความนำ

กล่าวได้ว่า ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวผลักดัน กระตุ้นเร้าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน การทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบ เพื่อให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งเร้า สามารถอธิบายได้จากพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะมีความสามารถเท่าเทียมกัน และมีสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน หากบุคคลขาดแรงจูงใจ ก็จะไม่มีความตั้งใจ และเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีย่อมไม่เกิดขึ้น (พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, 2545)

ดังนั้น การศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจจึงเป็นแนวทางที่องค์กรต่างๆ นิยมนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อการบริหาร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดคนให้เหมาะกับงานได้ (Put The Right Man in The Right Job) เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งถือเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทุ่มเทการทำงานให้มากขึ้น

ความหมาย

“แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า *Movere* (เจียมจิตร ศรีฟ้า, 2545 : 11) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษ ว่า “to move” โดยแปลว่า เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงให้เกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (to move a person to a Course of Action) ดังนั้น การจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านต่างๆ ที่มุ่งมั่นจะกระทำให้บรรลุผลสำเร็จ

โดมเจน (Domjan, 1996 อ้างถึงใน เจียมจิตร ศรีฟ้า, 2545 : 11) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ลอนดอน และบิตต้า (Loundon & Bitta, 1988 : 368 อ้างถึงใน เจียมจิตร ศรีฟ้า, 2545 : 11) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว

ลูแทน (Luthans, 1989 : 92 อ้างถึงใน เจียมจิตร ศรีฟ้า, 2545 : 11) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคคลทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การที่ตั้งไว้ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้

มิเชล (Mitchell 1997, อ้างถึงใน ปอแก้ว จันทคุณ, 2551) ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะสำคัญ 4 ประการ ในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมาย คือ มีการกระตุ้น (Arousal) มีทิศทางหรือเป้าหมาย (Direction) มีความเข้มข้น (Intensity) และมีความพยายามหรือยืนหยัด (Persistence)

แซนฟอร์ด และไรท์แมน (Sanford & wrightman 1970 อ้างถึงใน ปอแก้ว จันทคุณ, 2551) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นความรู้สึกซึ่งไม่อาจหยุดนิ่งได้ เป็นพลังอะไรก็ตามที่ทำให้มนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงของบางสิ่งและทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เพื่อทดแทนพลังบางสิ่งบางอย่าง

สตีเยร์ และ พอร์เตอร์ (Steers & Porter 1979 อ้างถึงใน ปอแก้ว จันทคุณ, 2551) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้คือ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้นๆ ให้คงอยู่

วอร์เตอร์ (Walters 1978 : 218 อ้างถึงใน ปอแก้ว จันทคุณ, 2551) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหวหรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง

กันตยา เพิ่มผล (2541) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนา หรือแรงผลักดันภายในใจของบุคคล ที่เร่งเร้าหรือกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมบางอย่าง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตน

กิติ ตย์คานนท์ (2532 : 78) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นพลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่เร้า และกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใดๆ ไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย

เกษสุดา ต้นขุน (2545 : 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะใดๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยพฤติกรรมนั้น ๆ จะมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

ขวัญจิรา ทองนำ (2547 : 13) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ

จิราภรณ์ ไทยกิ่ง (2541 : 10) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เจียมจิตร ศรีฟ้า (2545 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ทิพวรรณ กิตติพร (2544) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังที่มีอยู่ในตัวของบุคคลซึ่งเป็นสิ่งเร้า แรงขับ แรงกระตุ้น ความปรารถนา หรือเป้าหมายที่มีอยู่ในตัวของบุคคล ซึ่งทำหน้าที่ในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อสนองความต้องการ โดยแรงจูงใจจะทำให้บุคคลเกิดพลังเพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้เกิดความสำเร็จ

ทิพสุดา ลีลาศิริคุณ (2545 : 12) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ธรวรรณ พลหาญ (2543 : 8) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความต้องการในการปฏิบัติงาน ทุ่มเท ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างสุดความสามารถ

บุศรา เตียรบรรจง (2546 : 12) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจหรือสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจพร้อมใจ และพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปอแก้ว จันทคุณ (2551) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่ทำให้แสดงออกด้วยความกระตือรือร้นและมีเป้าหมาย

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 194) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความยินดีและความเต็มใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

ศิริพร จันทศรี (2550 : 11) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งๆ ที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน ทั้งนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลากรมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายในที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายที่ถอยปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทนเป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุด

สุภาพ กันธิมา (2550) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ ซึ่งมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 7) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ คือ การกระตุ้นหรือเร้าให้อิทธิพลเพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเท เพื่อให้บรรลุความปรารถนา

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

ความสำคัญ

การที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติภารกิจในชีวิตประจำวันได้จนสำเร็จบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีสิ่งกระตุ้นให้เกิดความอยากจะทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จตามที่ต้องการ ซึ่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ค่านิยมและธรรมชาติของตนเองว่าเป็นอย่างไรด้วย บางคนทำงานอย่างขยันขันแข็ง บางคนก็ทำงานอย่างเฉยเมย ขาดความกระตือรือร้น การแสดงออกเหล่านี้เป็นผลมาจากแรงจูงใจ (Motive) ในการทำงานนั่นเอง จึงกล่าวได้ว่า บุคคลมีพฤติกรรมใดๆ ออกมาล้วนแต่มาจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับภูมิหลัง และประสบการณ์ของเขาเอง จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง โดย วรูม (Vroom, 1964 : 10) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่มีต่อการทำงานว่า การทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน และ 2) การจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน ดังนั้น จึงชี้ให้เห็นได้ว่าแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการ และแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรามีความสามารถในการ

ทำงานทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่าง หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

อรุณ รักธรรม (2522 : 268) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคมพบว่าสิ่งจูงใจที่สำคัญของมนุษย์ คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ล่วงไปด้วยดี

มัวร์ (Murray, 1961 : 91 อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2522 : 268) กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จเป็นความต้องการที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน เป็นความต้องการทางจิตของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคมุ่งกระทำสิ่งที่ยากให้สำเร็จเป็นความปรารถนา หรือแนวโน้มที่จะทำสิ่งใดๆ ให้สำเร็จโดยเร็วที่สุด และเมื่อสามารถทำได้สำเร็จแล้วก็จะบังเกิดความสบายใจ และเป็นแรงจูงใจที่จะทำต่อไปอีก

ทรงศักดิ์ ศรีกาพลินธุ์ (2523 : 2) กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสูงจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขันและความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น

ลินเกรน (Lindgren, 1976 : 31-34 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ศรีกาพลินธุ์, 2523 : 2) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญที่จะขาดเสียไม่ได้และผลจากแรงจูงใจนี้ จะเป็นผลต่อเนื่องไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลที่ปฏิบัติงานได้แสดงถึงความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินกิจการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหารงาน และในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานใดไม่มีการจูงใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกรักผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำเกิดความเบื่อหน่าย และทำงานอย่างขาดประสิทธิภาพ

ขวัญจิรา ทองนำ (2547 : 15) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับองค์กรทุกแห่ง ถ้าผู้บริหารสามารถชักจูงบุคคลในองค์กรได้ตามที่เขาต้องการ ก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ส่งผลให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

ชัยนาถ นาคบุบผา (2529 : 54-56) กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจว่า เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจในระดับสูง ย่อมทำให้เขามีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

พรรณราย ทวีพะประภา (2529 : 81) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจในแง่ของจิตวิทยาอุตสาหกรรมว่า การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่ นั่นมักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้

เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น ดังนั้น แรงจูงใจที่ถูกต้องเหมาะสมก็จะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกละและจิตใจของมนุษย์ ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสถานประกอบการของเขามากขึ้น ถ้ามนุษย์มีความพอใจ เขาก็อาจจะทุ่มเทความสามารถความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขาเพิ่มขึ้น

สุโท เจริญสุข (2531 : 17) กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจ ไว้ดังนี้

1. เป็นตัวการที่ก่อให้เกิดพลังงานในการแสดงพฤติกรรม
2. เป็นสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้น ให้อินทรีย์ไม่อยู่นิ่ง
3. เป็นสิ่งซึ่งต้องได้รับการเสริมแรง (เช่น เมื่อคนเกิดแรงจูงใจ คนต้องได้รับการ

ตอบสนองอาจเป็นรางวัลหรือสิ่งของเป็นการเสริมแรงเสมอ)

จากความสำคัญของแรงจูงใจที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ และมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคคลจะกระทำกิจกรรมได้เต็มความสามารถหรือไม่ นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และถ้ามนุษย์มีความพอใจ เขาก็จะทุ่มเทความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขาเพิ่มขึ้นด้วยเห็นได้ว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ดังนั้น ผลผลิตจะมีคุณภาพดีและมีปริมาณมากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานเป็นสำคัญ ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่า อะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และอะไรคือสิ่งที่ช่วยให้พนักงานเกิดการตอบสนองต่องานและวิธีทำงานขององค์กรอย่างกระตือรือร้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจมีนักวิชาการหลายท่านได้เขียนไว้มากมาย โดยแต่ละทฤษฎีมีวัตถุประสงค์เฉพาะตัว แต่ในภาพรวมทฤษฎีแรงจูงใจส่วนใหญ่เสนอว่า จะต้องยอมรับความหลากหลายของมนุษย์ โดยยอมรับว่า ภายใต้ง่อนไขอย่างเดียวกันนั้น ไม่สามารถใช้วิธีการเดียวกันจูงใจกับทุกคนได้ และทฤษฎีแรงจูงใจยังใช้มาอธิบายว่า คนบางคนเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างไร ในขณะที่บางคนต้องอาศัยปัจจัยภายนอกมาช่วยทำให้เกิดแรงจูงใจ ท้ายที่สุดทฤษฎีแรงจูงใจที่ดีต้องยอมรับพื้นฐานทางสังคมของมนุษย์ด้วย (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ได้แบ่งทฤษฎีแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theories) มุ่งที่วิธีต่างๆ ในกระบวนการควบคุมพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เหมาะสม โดยมุ่งที่การสังเกตพฤติกรรมมากกว่าความรู้สึกลึกซึ้งของพนักงาน ดังนั้น ทักษะการเสริมแรงจะเกิดขึ้นจากการสังเกตตัวบุคคล เพื่อทราบถึงผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับการทำงาน (Work-related Outcomes) ซึ่งมีคุณค่าในระดับสูง โดยสังเกตว่ามีการเปลี่ยนแปลงเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร และทำไม โดยผู้บริหารสามารถเปลี่ยนแปลงการจูงใจภายนอกของ

พนักงานได้โดยการจัดการเสริมแรงอย่างมีระบบ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน
พนักงาน

2. ทฤษฎีเนื้อหา (Content Theories) มุ่งที่การกำหนดความต้องการของแต่ละบุคคลที่มี
อิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการทางกายภาพ (Physiological) และ
ความต้องการด้านจิตวิทยา (Psychological) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการตอบสนองเพื่อลด
หรือขจัดความต้องการนั้นให้หมดไป ทฤษฎีนี้ยังเสนอแนะว่า ผู้บริหารจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมใน
การทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านบวกของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ผู้บริหารยังต้อง
อธิบายให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงานที่ไม่ดี พฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา ความพึงพอใจในระดับต่ำ
และอื่นๆ ที่อาจจะเป็นตัวขัดขวางไม่ให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือทำให้เกิดความไม่พึง
พอใจในการทำงานขึ้น

3. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) มุ่งที่การแสวงหาความเข้าใจในกระบวนการ
ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Process) ซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ และมีอิทธิพลต่อการแสดง
พฤติกรรมของบุคคล

และจากการศึกษาพบว่า มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการทำงาน
ของบุคคลที่น่าสนใจหลายแนวคิด ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs
Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์โดยการจัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับพื้นฐานที่สุด
ไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการ คือ

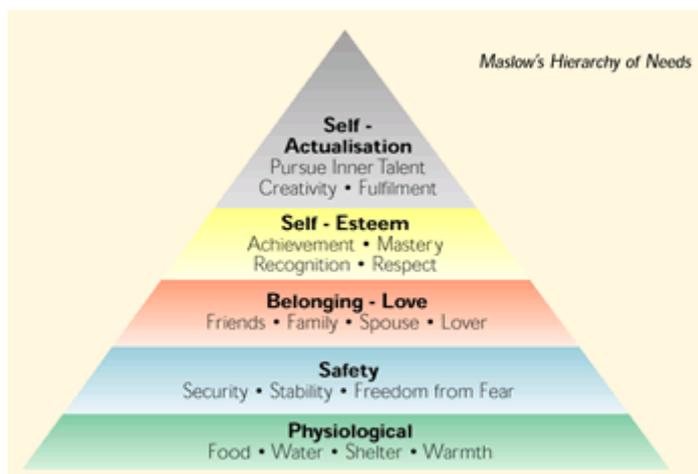
1.1 มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจ
ต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่
ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

1.2 ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการ
พื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

1.3 เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว มนุษย์จะก้าวไปสู่
ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับขั้นตามความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (สุเทพ พงศ์
ศรีวัฒน์, 2544)

ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการของ มาสโลว์



(สุเทพ พงศ์ศิริวัฒน์, 2544)

1.3.1 ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ เป็นต้น โดยปัจจัยองค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมทั้งเงื่อนไขการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

1.3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคงปลอดภัย เสรีภาพปลอดจากการคุกคามใด ๆ เป็นต้น ซึ่งองค์การสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการระดับนี้ โดยการจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกสบายในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสังคมและเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดบนพื้นฐานของการดำรงชีวิต เป็นต้น

1.3.3 ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (belonging needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรักความผูกพัน ความเป็นเพื่อน และมิตรภาพ ซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ระหว่างทำงาน ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานเป็นทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน เป็นต้น

1.3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (esteem needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการนับถือตนเองและได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความมีชื่อเสียง เป็นต้น ซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วย

การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลแสดงความสำเร็จครั้งสำคัญ การมอบรางวัลเป็นโล่หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่างๆ เป็นต้น

1.3.5 ความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนา (self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์หลังจากความต้องการขั้นอื่นๆ ได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (self-fulfillment) ได้ทำได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้นบุคลากรที่อยู่ในระดับนี้ จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าขององค์กรซึ่งหาได้ยากยิ่ง

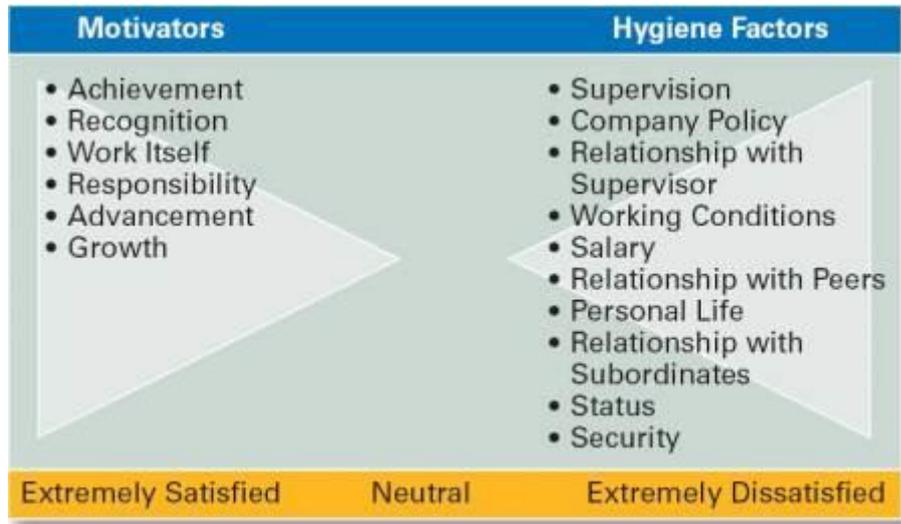
กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการได้มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นตามความเชื่อของ Maslow ที่ว่า มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน โดยเริ่มจากขั้นต้นไปจนถึงขั้นที่สูงขึ้นต่อไป คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ หากความต้องการเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นจะไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับนั้นจะไม่เป็นแรงจูงใจอีก โดยบุคคลจะแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป สำหรับความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนา ยังคงเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอแม้ว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้ว อย่างไรก็ตามแม้ทฤษฎีนี้จะมีข้อโต้แย้งว่า ความต้องการของมนุษย์มีความสลับซับซ้อนไม่ได้เป็นไปตามลำดับขั้นดัง Maslow อธิบาย แต่ทฤษฎีนี้ นับเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่จูงใจมนุษย์ในระดับต่างๆ ได้ดี (ปอแก้ว จันทคุณ, 2551)

2. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของ Frederick Herzberg เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ซึ่งเป็นทฤษฎีจูงใจเป็นทฤษฎีที่ได้ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดย เฮอร์สเบิร์ก และคณะ (Herzberg and other อ้างถึงใน เขียมจิตร ศรีฟ้า, 2545 : 12) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล และได้แนวคิดว่า ควรแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ภาพที่ 2.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor Theory) ของ Frederick Herzberg

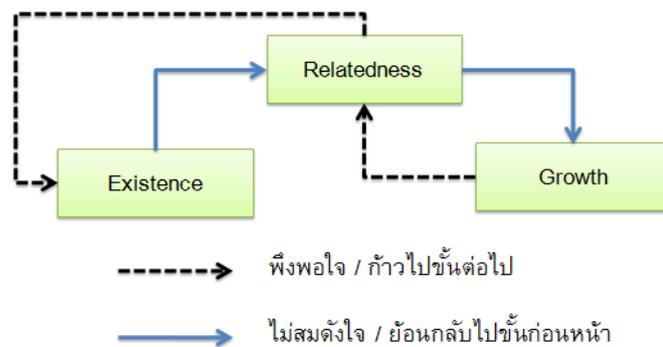


(Herzberg and other อ้างถึงใน เจียมจิตร ศรีฟ้า, 2545 : 12)

3. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีซึ่งมีลักษณะขยายทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg โดยยึดการศึกษาในเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดกลุ่มต่างๆ ของความต้องการ ซึ่งเป็นความแตกต่างกันตามลำดับชั้นจากรดับต่ำไปจนระดับสูง ดังนี้ (สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมานะ, 2545)

ภาพที่ 2.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer



(สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมานะ, 2545)

3.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด ดังนั้น จึงเป็นความต้องการในการเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ ซึ่งหมายถึง ความต้องการในการที่จะดำรงอยู่ ซึ่งก็คือ ปัจจัย 4 (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค) และความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.2 ความต้องการในสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสัมพันธภาพอื่นๆ ในทางสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้รับการยอมรับนับถือจากตัวผู้อื่น

3.3 ความต้องการที่จะเจริญเติบโต (Growth needs) เป็นความต้องการภายในของบุคคลอันทำให้เขามีการพัฒนาตนเอง ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้าและสามารถได้รับการนับถือในตนเอง

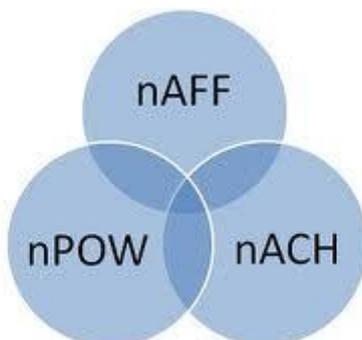
กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทฤษฎี ERG ของ Alderfer มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดยทฤษฎีนี้ได้มุ่งเน้นอธิบายความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่ได้ยึดตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดยบุคคลไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายภาพก่อน จึงจะเกิดความต้องการความสัมพันธ์ แต่หากบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ความต้องการนี้จะมีอิทธิพลมากกว่าความต้องการขั้นอื่นๆ นอกจากนี้ บุคคลยังสามารถถูกจูงใจได้มากกว่า 1 ความต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ยังสามารถมีความต้องการอื่นๆ ได้อีก (ปอแก้ว จันทคุณ, 2551)

4. ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's Acquired Needs Theory)

McClelland ได้เสนอทฤษฎีความต้องการโดยมีความเชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนมีเพียง 2 ชนิด คือ ความต้องการความสุขสบาย และความต้องการปลดปล่อยปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ เกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ ซึ่งเมื่อความต้องการในบุคคลมีความเข้มแข็งก็จะทำให้ผู้นั้นมีพลังที่จะแสดงพฤติกรรมให้มีความเข้มแข็งทางอารมณ์ มีผลต่อการกระตุ้นและจูงใจที่จะใช้พฤติกรรมที่นำไปสู่ความพอใจ ให้ความชำนาญและความสามารถ เพื่อจะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยได้ระบุถึง แนวคิดความต้องการที่ได้จากแบบทดสอบ ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความต้องการ 3 ประการ ได้แก่ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2547)

ภาพที่ 2.4 ทฤษฎีความต้องการของ McClelland



(วิเชียร วิทยอุดม, 2547)

4.1 ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน หรือให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่พึงปรารถนา พยายามที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือแก้ปัญหาจัดการกับงานที่ซับซ้อนให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งคุณลักษณะของคนที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง คือ บุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง ชอบหลีกเลี่ยงเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ง่ายเกินไปและยากเกินไป เขาจะชอบเป้าหมายระดับปานกลาง ที่เขาคิดว่าสามารถทำได้สำเร็จจริงๆ รวมถึงชอบข้อมูลย้อนกลับในทันที และน่าเชื่อถือได้ เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับทันทีจะทำให้สามารถวัดความสำเร็จของพวกเขาได้ นอกจากนี้บุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลจะเป็นผู้ที่ชอบที่จะรับผิดชอบการแก้ปัญหาอีกด้วย

4.2 ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่นเอาไว้ หรือเป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น อันเป็นพฤติกรรมแสดงออกให้เห็นว่า สามารถที่จะควบคุมบุคคลอื่นเพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการ โดยจะพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจ เมื่อได้มาซึ่งอำนาจก็จะเกิดความภาคภูมิใจในสิ่งที่ตนได้กระทำในสิ่งใดใด ได้เหนือกว่าบุคคลอื่น ซึ่งคุณลักษณะของคนที่มีความต้องการอำนาจสูง คือ บุคคลที่มีความต้องการที่จะได้รับตำแหน่ง ชอบที่อยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน และสนุกสนานกับการเผชิญหน้ากับบุคคลอื่น โดยความต้องการอำนาจ มี 2 แบบคือ บุคคลและองค์การ เมื่อบุคคลมีความต้องการอำนาจ ส่วนบุคคลสูง เป็นบุคคลที่ต้องการที่จะครอบงำบุคคลอื่นเพื่อจะแสดงถึงความสามารถของพวกเขาที่จะใช้อำนาจ พวกเขามีความคาดหวังให้ผู้ตามมีความจงรักภักดีต่อพวกเขาเป็นการส่วนตัวมากกว่าที่จะมีความจงรักภักดีต่อองค์การ แต่สำหรับบุคคลที่มีความต้องการทางอำนาจขององค์การสูง เป็นบุคคลที่มุ่งการทำงานส่วนรวม เพื่อที่จะแก้ปัญหาและส่งเสริมเป้าหมายขององค์การ บุคคลเช่นนี้ชอบทำงานให้

สำเร็จตามวิถีทางขององค์กร พวกเขา มักเต็มใจที่จะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวของเขาเอง เพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยส่วนรวม

4.3 ความต้องการความรักและความผูกพัน (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะให้ตนเป็นที่รักและยอมรับของผู้อื่น ความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม มีปฏิสัมพันธ์ทำงานร่วมกับกลุ่มและมีความกลมเกลียวมากกว่าการแข่งขัน ซึ่งก็จะได้รับความช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งคุณลักษณะของคนที่มีความต้องการมิตรสัมพันธ์สูง คือ บุคคลที่พยายามที่จะสร้างและรักษาความเป็นมิตรและความสำคัญทางจิตใจอย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่น โดยการแสวงหาการมีส่วนร่วมด้วยการเข้าร่วมกับกลุ่มหรือองค์กร

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 3 ประการเป็นผลจากประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล โดยแต่ละบุคคลต่างใช้ชีวิตวนขวายสิ่งต่างๆ คล้ายกัน จะแตกต่างกันที่ขนาดของความต้องการเหล่านั้น (ปอแก้ว จันทคุณ, 2551)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของ Frederick Herzberg

Herzberg และคณะ (อ้างถึงใน เถียมจิตร ศรีฟ้า, 2545 : 12) ได้จำแนกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยองค์ประกอบนี้มีอยู่ 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลของงานอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความทำท่ายให้ลงมือทำเพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกต่อการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

และอาจกล่าวได้ว่า Motivational Factors ถือเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยกระตุ้น (อำนาจ แสงสว่าง, 2545)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยองค์ประกอบนี้มีอยู่ 9 ประการ คือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานประกอบไปด้วยผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter Personal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี

2.4 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับถือของสังคม

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่ใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ถวิล เกื้อถาวรศรี (2528 : 94) กล่าวว่า ลักษณะของแรงจูงใจประกอบด้วย

1. แรงจูงใจด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของจิตสำนึกนั้น เห็นได้จากการที่มนุษย์ต้องการความปลอดภัย จึงต้องมีแรงจูงใจในรูปสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคง ส่วนความมั่นคงในรูปของจิตใต้สำนึกนั้นได้พัฒนามาตั้งแต่วัยเด็ก โดยการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลใกล้ชิดที่จะทำให้เป็นคนที่มีจิตใจมั่นคงหรืออ่อนแอ บุคคลเกือบทุกคนมีแรงจูงใจด้านความมั่นคงทั้งในรูปจิตสำนึก และจิตใต้สำนึก

2. แรงจูงใจในด้านสังคม โดยเหตุที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับการยกย่อง การที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กันนั้นมีใช้เพื่อมิตรภาพเสมอไป มีบุคคลจำนวนมากที่ติดต่อสัมพันธ์กันเพราะ ต้องการบุคคลอื่นยอมรับและศรัทธาเชื่อถือ

3. แรงจูงใจในด้านชื่อเสียง แรงจูงใจในด้านชื่อเสียงมีมากขึ้นทุกทีในสังคมไทย โดยเฉพาะสังคมระดับชนชั้นกลาง ชื่อเสียงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ความต้องการด้านชื่อเสียงเป็นการกำหนดขีดจำกัดของบุคคล และบุคคลบางคนพึงพอใจกับชื่อเสียงในระดับเพื่อน และชุมชนเท่านั้น แต่บางคนก็แสวงหาชื่อเสียงในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ

4. แรงจูงใจในด้านอำนาจ อำนาจเป็นศักยภาพแห่งอิทธิพลของบุคคล แยกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ อำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัว บุคคลที่สามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เพราะตำแหน่งหน้าที่นั้นแสดงว่าเป็นผู้มีอำนาจตามตำแหน่ง ส่วนบุคคลซึ่งมีอิทธิพลโดยบุคลิกภาพ และพฤติกรรมแสดงว่าเป็นผู้ที่มีอำนาจส่วนตัว แต่บุคคลบางประเภทเป็นเจ้าของอำนาจทั้งสองประเภท คือ ทั้งอำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัว

5. แรงจูงใจด้านความสามารถ ความสามารถหมายถึง การควบคุมองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและสังคม ความรู้สึกด้านความสามารถนี้เกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับมโนทัศน์ด้านความคาดหวังบุคคลจะมีความสามารถหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ และความล้มเหลวในอดีต ถ้าความสำเร็จเหนือความล้มเหลวแล้วความรู้สึกด้านความสามารถจะมีแนวโน้มสูง ทำให้เป็นบุคคลที่มองโลกในแง่บวกมองสถานการณ์ต่างๆ ว่าเป็นการทำนายที่น่าสนใจ และสามารถจะเอาชนะได้ แต่ถ้าความล้มเหลวอยู่เหนือกว่าแล้ว จะทำให้มองโลกในแง่ลบ บุคคลที่มีความรู้สึกด้านความสามารถต่ำจะไม่มีแรงจูงใจที่จะแสวงหาการทำนายใหม่ๆ หรือทำการเสี่ยง บุคคลพวกนี้จะปล่อยให้สิ่งแวดล้อมบังคับมากกว่าที่จะพยายามบังคับควบคุมสิ่งแวดล้อม

6. แรงจูงใจด้านความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจที่เด่นชัดของมนุษย์ที่สามารถแยกจากความต้องการด้านอื่นๆ ลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จ คือ จะสนใจในความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลของความสำเร็จ ความสำเร็จที่ได้รับมีค่ามากกว่าเงินทองและคำยกย่องสรรเสริญ บุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จจะมีความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะว่าจะเป็นผู้สร้างสรรค์ให้งานสำเร็จ

7. แรงจูงใจด้านเงิน เป็นแรงจูงใจที่สลับซับซ้อนและสัมพันธ์กับความต้องการทุกประเภททุกระดับ คุณลักษณะที่เด่นและที่สำคัญที่สุดของเงินคือ เป็นตัวแทนในการแลกเปลี่ยนสิ่งๆ ที่เงินสามารถซื้อได้นั้น ไม่ใช่ตัวเงินโดยตรงแต่เป็นคุณค่าของเงิน ตัวเงินนั้นไม่ได้มีความสำคัญแต่เป็นตัวแทนของความต้องการใดๆ ที่บุคคลต้องการให้เป็นตัวแทน

เฟรท (French, 1964 อ้างถึงใน ถวิล เกื้อกูลวงศ์, 2528 : 94) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การที่บุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรใดจะบังเกิดความพึงพอใจในการทำงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมนั้น ได้สนองความต้องการในด้านต่างๆ เพียงใดโดยได้จำแนกปัจจัยต่างๆ ที่จะสนองความต้องการในด้านต่างๆ ของผู้ร่วมงานที่จะก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือน หรือค่าจ้างเป็นธรรม
3. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี
4. การควบคุมบังคับบัญชาดี ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
5. สภาพการทำงานดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือมี โอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่ม

คุณวุฒิ

7. เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

กลิมเมอร์ (Glimmer, 1966) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นความมั่นคงของหน่วยงานที่ให้ความรู้สึกที่น่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งชายและหญิงมักจะมีความรู้สึกว่าคุณค่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง พบว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ การประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงานผู้ที่มียุมาก จะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. หรือรายได้ ซึ่งหมายถึงเงินหรือค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการทำงาน ซึ่งปัจจัยชนิดนี้ผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง

5. ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำองค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขานัดหรือตามความสามารถเขาย่อมจะเกิดความพอใจในการทำงาน

6. การควบคุมดูแลหรือผู้บังคับบัญชา ปัจจัยนี้มีส่วนสำคัญที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ โดยผู้ปฏิบัติงานหญิงมักมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าชาย แต่หากการบังคับบัญชานี้ไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงาน และลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน องค์ประกอบนี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจแต่มีความสัมพันธ์กับ อายุ และระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อนิเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงานสภาพการทำงานนี้มีความสำคัญต่อผู้ที่แต่งงานแล้วมากกว่า

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการวันหยุดวันพักผ่อนต่างๆ

ฟรีด แลนเดอร์ และพิกเคิล (Fried Lander and Pickle, 1968 : 195) ได้กำหนดตัวแปรซึ่งสามารถใช้ในการวัดความพึงพอใจในงานของสมาชิกในองค์กรได้ ดังต่อไปนี้

1. สภาพของงาน ซึ่งรวมถึงสภาพของสถานที่ทำงาน ความพอเพียงของอุปกรณ์ในการทำงานและชั่วโมงในการทำงาน เป็นต้น

2. รางวัลทางการเงิน ความเพียงพอของค่าจ้าง ความมีประสิทธิภาพของนโยบายด้านบุคคลที่เกี่ยวกับค่าจ้าง โครงการผลประโยชน์และค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

3. ความไว้วางใจที่มีต่อผู้บริหารความสามารถในด้านการจัดการของฝ่ายบริหาร การจัดการเกี่ยวกับนโยบาย การให้ประโยชน์แก่พนักงาน ความพอเพียงของการติดต่อสื่อสารสองทาง และความสนใจที่มีต่อพนักงาน

4. ความเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกว่าเป็นผู้ควบคุมจัดงานดีเพียงใด ความรู้เกี่ยวกับงานความสามารถในการให้งานเสร็จตามกำหนด การจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ การให้พนักงานรู้ว่าเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไร การพยายามให้พนักงานทำงานร่วมกัน การปฏิบัติงานต่อคนงานอย่างยุติธรรม การให้กำลังใจและความสนใจในการกินคืออยู่ดีของพนักงาน

5. การพัฒนาตนเอง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การมีส่วนร่วม ความภาคภูมิใจในองค์กรความรู้สึกว่าได้ทำสิ่งที่คุ้มค่าและความก้าวหน้าในงาน

ขวัญจิรา ทองนำ (2547 : 24) ได้รวบรวมผลการศึกษานักวิชาการและสรุปถึงปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการไทยได้ดังนี้

1. ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม
2. ความเข้มแข็งของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หมายถึง การทำงานการควบคุมอย่างยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ
3. มาตรฐานและการควบคุมของหน่วยงานดี
4. มีสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมแรงจูงใจเพียงพอ
5. ระบบการจำหน่ายตำแหน่งตั้งอยู่บนฐานของหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถ
6. การสอบแข่งขันหรือการสอบคัดเลือก หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรมเชื่อถือได้และประหยัด
7. มีการประสานงานที่ดีจากส่วนกลาง
8. มีการอบรมฝึกฝนผู้ชำนาญการให้มากขึ้น
9. มีการใช้คนให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น

พิกกอร์ เมเยอร์ (Pigors & Myers 1984 : 116) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไว้ว่า ควรประกอบด้วย

1. ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอย่างเพียงพอ
2. ลักษณะของงานที่ต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. มีโอกาสได้ใช้ความสามารถพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่
4. มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง
5. มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี

6. ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน
7. มีการแบ่งเวลาการทำงานและเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล
8. มีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัมพันธ์กันในสังคมอย่างดี

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 54-61) เสนอว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจให้คนอยากทำงาน ได้แก่

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถของเขา ผู้บริหารควรทำให้งานที่จะให้เขาทำมีลักษณะที่ท้าทายสามารถ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ก็จะต้องคำนึงไว้อยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทายของอีกบุคคลหนึ่งได้เนื่องจากคนเรามีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงความสามารถ ความถนัด ทักษะและการศึกษาในการที่จะปฏิบัติงานตามที่มอบหมายให้ทำได้

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน ผู้ปฏิบัติงานจะมีแรงจูงใจสูงหากพวกเขาได้มีส่วนช่วยในการวางแผนงานและ กำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเขาเอง ถ้าบุคคลนั้นอยู่ในระดับสูงมากเท่าใด การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานมากขึ้นก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามมีบางคนที่ชอบเป็นผู้ตาม แต่ก็ยังเป็นแค่จูงใจให้เขาอยากทำงานเท่านั้น

3. การให้การยกย่องและสถานภาพ คนเราทุกคนต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนพ้อง และจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานของบุคคลแต่ละคน

4. การให้มีความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจการมีมากขึ้น มีคนจำนวนมากในองค์กรที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจการมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน ดังนั้น การให้อำนาจและการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมเป็นเครื่องมือในการที่จะจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมั่นคงและความปลอดภัย คือ ความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่ง การถูกลดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่และแฝงอยู่ภายในจิตใจของทุกคน ระดับความต้องการของบุคคลในเรื่องความมั่นคง ปลอดภัย จะเป็นสิ่งสำคัญกว่าสิ่งอื่นๆ ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะมีความอดกลั้นต่อความไม่สะดวก และการทำงานที่ไม่ยุติธรรมได้เนื่องจากต้องการที่จะมีงานทำหรือเพียงเพื่อกลัวว่าจะเสียโอกาส ที่จะได้รับเงินตอบแทน คือ บำเหน็จ บำนาญตอนออกจากงานนั่นเอง

6. ความเป็นอิสระในการทำงาน คนเราทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยตัวเอง ต้องการที่จะเป็นนายของตนเองในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในกลุ่มที่มี

ความเชื่อมั่นสูง การบอกว่าควรจะทำอย่างไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจในการทำงานต่ำลง และทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

7. โอกาสในด้านการเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว คนส่วนมากต้องการที่จะเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือของการจูงใจที่ดีคือ การให้คำมั่นสัญญาและดำเนินตามสัญญานั้น องค์กรต่างๆ ที่มีการฝึกอบรม และมีโครงการการศึกษาการเดินทางเพื่อคูกานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและจากเครื่องมือต่างๆ ล้วนแต่ใช้วิธีการให้โอกาสในด้านความเจริญงอกงามส่วนบุคคลเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้น

8. โอกาสในการก้าวหน้า เป็นการจูงใจที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่าองค์กร ซึ่งบางคนอาจก้าวหน้าได้รวดเร็ว แต่บางคนก็มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ ตามลำดับ

สุพัตรา สุภาพ (2536 : 138-140) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ คือสิ่งที่ทำให้มีกำลัง ทั้งกาย และใจในการทำงานซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายทาง ดังนี้

1. งานแต่ละอย่างนั้นจะเหมาะสมกับคนบางประเภทเท่านั้น ไม่ใช่ทุกคนจะทำได้ทุกอย่าง บางคนจึงทำเพราะเห็นว่าดีกว่าไม่มีงานจะทำ แรงจูงใจแบบนี้ทำให้คนนั้นต้องขวนขวายหาความรู้ และทำให้รักงานมากกว่าที่ชอบงานนั้น การรักงานจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ทำงานได้ดี

2. ค่าจ้างที่น่าพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงาน หรือถ้ารู้ว่าได้ค่าตอบแทนมาก ก็ยิ่งอยากทุ่มเททำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเฉพาะเงินมีความสำคัญต่อคนในการที่อยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน แต่เงินก็ไม่ได้เป็นแรงจูงใจอย่างเดียวที่ทำให้คนทำงาน

3. คนหรือผู้คนรอบตัว ซึ่งมีหลายประเภท เช่น เหนือกว่า คือ “นาย” ต่ำกว่าคือ “ลูกน้อง” เท่าๆ กัน คือ “เพื่อนร่วมงาน” บุคคลดังกล่าวมีส่วนทำให้เราอยากทำงานหรืออยากหนีงาน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์ชอบอยู่กับผู้อื่น และไม่ชอบแตกต่างจากคนอื่น บางครั้งเราจึงทำอะไรตามเพื่อน แม้จะฝืนใจทำเพื่อให้เขายอมรับก็ตาม การให้เพื่อนยอมรับ จึงเป็นแรงจูงใจอยากให้ทำงาน

4. โอกาส ถ้าทำงานใดก็ตามมีโอกาสที่จะได้รับความดีความชอบ ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งย่อมเป็นแรงจูงใจอยากให้ทำงาน ซึ่งการเลื่อนขั้นนี้ต้องทำด้วยความเป็นธรรม โดยขึ้นอยู่กับคุณความดี (Merit System) ไม่ใช่เล่นพวกจนหมดกำลังใจทำงาน

5. สภาพแวดล้อม ซึ่งจะต้องดีมีมาตรฐาน ไม่ว่าในด้านสถานที่การทำงาน ไม่ว่าจะเป็นโต๊ะทำงาน เก้าอี้ ห้องน้ำ ห้องรับประทานข้าว ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ เป็นสภาพการทำงานที่ต้องถูกสุขลักษณะมีความสะดวกสบาย มีอุปกรณ์ทำงานครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องเขียน โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

6. สวัสดิการ หรือให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ที่ทำงาน ไม่ว่าจะป็นรถรับส่ง น้ำดื่ม กระจกชาละ การรักษาพยาบาล โบนัส บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น สวัสดิการที่ดีจะเป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงานเพราะมั่นใจได้ว่า ทำงานแล้วองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเราในยามทุกข์หรือสุข

7. การบริหารงาน เป็นระบบให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เป็นการรับคนเข้าทำงานตามความสามารถ และเหมาะแก่ตำแหน่ง รวมทั้งมีการพิจารณาความดีความชอบด้วยความเป็นธรรมไม่มีระบบกลั่นแกล้ง หรือข่มขู่ให้เกิดความกลัว ยิ่งไปกว่านั้นองค์กรจะต้องมีแผนงาน โครงการและนโยบายที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสัมฤทธิ์ผลได้

8. ความมั่นคง โดยเฉพาะที่เป็นองค์กรไม่ล้มง่าย ๆ จะทำให้ผู้นำเกิดความมั่นใจ และมีกำลังใจที่จะสร้างสรรค์ให้บริษัทก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

9. ความต้องการทางสังคม ต้องการให้ได้รับการยกย่องชมเชย ปลอดภัย อยากรัก และถูกรัก

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2532 : 87) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

1. งาน (Work)
2. ค่าจ้าง (Pay)
3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion)
4. การยอมรับ (Recognition)
5. ผลประโยชน์ (Benefit)
6. สภาพการทำงาน (Working conditions)
7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader)
8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers)
9. องค์กรการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management)

ดังนั้น จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีอยู่ด้วยกันหลากหลายมุมมอง โดยนักวิชาการแต่ละท่านต่างมุ่งหวังที่จะนำเสนอปัจจัยที่สำคัญต่อการจูงใจบุคคลให้ทุ่มเทการทำงานให้แก่องค์กร เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารทางวิชาการ รวมถึงได้ปรึกษากับกรรมการที่ปรึกษา ทำให้สามารถสรุปถึงความสอดคล้องของปัจจัยจูงใจในการทำงาน แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

	Herzberg และคณะ	ถวิล เกตุกลาง	French	Gliner	Fried Lander & Pickle	ขวัญจิรา ทองน้ำ	Pigors & Myers	เทพพนม เมืองงแมน และสังวิ สุวรรณ	ศุภัตรา ศุภาพ	พรนภราช ทรัพย์ประภา
ความสำเร็จในการทำงาน	✓	✓		✓						
การได้รับการยอมรับนับถือ	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	✓	✓					✓	✓	✓	✓
ความรับผิดชอบ, อำนาจ	✓	✓						✓		✓
ความก้าวหน้าในหน้าที่	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
เงินเดือน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
โอกาสที่ได้รับ (เพิ่มศักยภาพ)	✓		✓		✓	✓		✓		
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	✓			✓			✓			✓
การบริหาร (ระบบงาน)	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
สภาพแวดล้อมการทำงาน	✓			✓	✓				✓	✓
ความมั่นคงในงาน	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	
ความเป็นผู้นำ	✓		✓	✓	✓					✓
สวัสดิการ			✓	✓						

จากตารางจะพบว่า ความสอดคล้องของปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีด้วยกันหลายปัจจัย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะนำปัจจัยจูงใจในการทำงานที่สอดคล้องกับสภาพการทำงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร รวม 11 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) การได้รับการยอมรับนับถือ 2) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 3) ความรับผิดชอบและอำนาจ 4) ความก้าวหน้าในหน้าที่ 5) เงินเดือน 6) โอกาสที่ได้รับการเพิ่มศักยภาพ 7) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 8) การบริหารงาน 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) ความมั่นคงในงาน และ 11) ความเป็นผู้นำ

การวัดระดับแรงจูงใจ

1. พฤติกรรมในการทำงานที่มีแรงจูงใจของ McClelland

McClelland กล่าวว่า ทุกคนมีความต้องการทั้ง 3 ด้านอยู่ในตัวเหมือนกัน แต่มีระดับมากน้อยแตกต่างกันไป บุคคลใดมีความต้องการด้านใดสูงจะแสดงออกมาให้เห็นเด่นชัดเป็นบุคลิกภาพส่วนบุคคล ทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกันไป โดยลักษณะของพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงดังนี้

1.1 กล้าเสี่ยงพอสมควร ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยว ไม่พอใจทำสิ่งที่ยากๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถ หากแต่เลือกทำสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตน และทำในสิ่งที่ยากได้สำเร็จทำให้ตนพอใจ

1.2 ความกระตือรือร้น ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงไม่ได้ขยันไปทุกกรณี แต่จะเอาใจใส่มานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย ย้ำความสามารถของตน เป็นงานที่ต้องใช้สมองคิดและจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกได้ว่าทำงานสำเร็จจุลวงไปได้

1.3 ความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติสูง จะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตนเอง มิใช่จะหวังให้คนอื่นยกย่องตน ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการว่าตนเองควรจะทำอย่างนั้นอย่างนี้

1.4 ต้องการทราบให้แน่ชัดในผลการตัดสินใจ ในผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะติดตามผลการกระทำของตนว่ามีผลอย่างไร และเมื่อทราบผลการตัดสินใจแล้วยังพยายามทำให้ดีกว่าเดิมอีก

1.5 คาดการณ์ล่วงหน้า ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะเป็นผู้ที่มีการวางแผนระยะยาวเพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herman

Herman ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 มีระดับความทะเยอทะยานสูง (Aspiration Level)

2.2 มีความหวังอย่างมากว่าตนจะประสบผลสำเร็จ ถึงแม้การกระทำนั้นจะขึ้นอยู่กับโอกาส (Risk Taking Behavior)

2.3 มีความพยายามไปสู่สถานะที่สูงขึ้นไป (Upward Mobility)

2.4 อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน (Persistence)

2.5 เมื่องานที่กำลังทำถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวน จะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จ (Take tension)

2.6 ต้องการให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามทำงานของตนให้ดีขึ้น

2.7 พยายามปฏิบัติสิ่งต่างๆ ของตนให้ดีที่สุดเสมอ (Achievement Behavior)

สรุปตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาได้นำมาสู่การสรุปเป็นนิยามในการวิจัย โดยกล่าวได้ว่า ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ หรือสิ่งเร้าที่มากระตุ้นให้เกิดความเต็มใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการบรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ปัจจัยจูงใจในการวิจัยครั้งนี้จึงประกอบด้วย

1. การได้รับการยอมรับนับถือ

จากการศึกษาพบว่า Herzberg และคณะกล่าวว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลอื่นๆ ในหน่วยงาน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติเกิดความภูมิใจ และมีกำลังใจในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งฉวิต เกือกุลวงศ์ กล่าวว่า การได้รับการยกย่อง ถือเป็นแรงจูงใจในด้านสังคม เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมและต้องการการยอมรับและศรัทธาเชื่อถือจากคนอื่นๆ ทั้งนี้ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) สุพัตรา สุภาพ (2536) และ Glimer (1966) เห็นสอดคล้องกันว่า ความต้องการให้สังคมยอมรับนับถือนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจในให้คนอยากทำงานนอกจากนี้ วิเชียร วิทษุฒ (2547) ได้กล่าวถึง การยอมรับนับถือตามแนวคิด “The Toyota Way” ว่า หมายถึง การเคารพและให้การยอมรับผู้อื่น รวมทั้งพยายามทุกวิถี ทางเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน แสดงความรับผิดชอบ และปฏิบัติอย่างดีที่สุดเพื่อสร้างความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากสถานีดำรงภูธรจังหวัดชุมพร ได้ส่งเสริมให้มีการให้การยอมรับนับถือแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) การจัดกิจกรรมมอบประกาศชมเชย 2) การสร้างวัฒนธรรมการชมเชยเพื่อนร่วมงาน

2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

Herzberg และคณะได้กล่าวถึงงานที่น่าสนใจว่า มีความสัมพันธ์กับความท้าทายให้ลงมือทำ ซึ่งฉวิต เกือกุลวงศ์ (2528) เห็นว่า งานที่ประสบผลสำเร็จจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ช่วยให้บุคคลแสวงหาความท้าทายในการทำงาน และสอดคล้องกับที่เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวไว้ว่า งานที่มีลักษณะท้าทายจะจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น ผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความสามารถ และความถนัดของบุคคลที่สอดคล้องกับงานที่มอบหมายอีกด้วย นอกจากนี้ สุพัตรา สุภาพ (2536) ยังได้กล่าวว่า ความรักงานถือเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานได้ดี

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากสถานีดำรงภูธรจังหวัดชุมพร มีการมอบหมายงานได้เหมาะสมกับลักษณะของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ใน

ระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) การเปิดโอกาสให้แสดงความประสงค์ในการเลื่อนหน้าที่ 2) การได้ทำงานตามที่ตนเองถนัด

3. ความรับผิดชอบและอำนาจ

Herzberg and other (1959) ได้กล่าวสอดคล้องกับถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2528) ที่เห็นว่า แรงจูงใจเกิดได้จากการได้รับมอบหมายความรับผิดชอบที่ชัดเจน และมีอำนาจในการดำเนินการ ซึ่ง เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การให้อำนาจและการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมจะเป็นเสมือนเครื่องมือในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีการมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจได้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) การกระจายอำนาจตัดสินใจในการทำงาน 2) การได้รับมอบหมายความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

4. ความก้าวหน้าในหน้าที่

Herzberg and other (1959) Glimer (1966) Pigors & Myers (1984) ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2528) เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าไว้สอดคล้องกันว่า การเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลจะเป็นแรงจูงใจที่มีคุณค่าในระดับสูงและมีค่ามากกว่าเงินทอง และคำยกย่องสรรเสริญ นอกจากนี้ ขวัญจิรา ทองนำ และสุพัตรา สุภาพ (2536) ยังได้เห็นพ้องต้องกันในประเด็นที่ว่า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม และเชื่อถือได้จึงเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) ความโปร่งใสในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง 2) มีระบบการพิจารณาความก้าวหน้าที่ได้รับการยอมรับ

5. เงินเดือน

Herzberg and other (1959) ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2528) Glimer (1966) Fried Lander & Pickle (1968) Pigors & Myers (1984) และสุพัตรา สุภาพ (2536) ได้กล่าวไว้ตรงกันว่า เงินเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในการทำงาน โดยบุคคลมักเปรียบเทียบมูลค่าของงานกับตัวเงินที่ได้รับ และหากบุคคลเห็นว่าการได้รับค่าตอบแทนเป็นไปอย่างเหมาะสมและเพียงพอแล้ว ย่อมช่วยให้การทำงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม นักวิชาการยังเห็นพ้องต้องกันว่า เงินมีความสำคัญน้อยกว่าความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าตนเองได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับลักษณะงานในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) ความคุ้มค่าของเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับคุณค่าของงาน 2) การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับกับสถานะภาพของตน

6. โอกาสที่ได้รับการเพิ่มศักยภาพ

Herzberg and other (1959) เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวถึงโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในเรื่องของการพัฒนาตนเองไว้อย่างสอดคล้องกันว่า บุคคลที่ได้รับความก้าวหน้าในการพัฒนาทักษะวิชาชีพ การเพิ่มคุณวุฒิ การฝึกอบรม และศึกษาดูงาน จะถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่ง Fried Lander & Pickle (1968) และ Pigors & Myers (1984) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การที่บุคคลได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองจะช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำสิ่งที่มีคุณค่า และช่วยให้เกิดการใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้เข้ารับการพัฒนาตนเองในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) การเปิดโอกาสให้เข้าอบรมในด้านต่างๆ 2) การได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

7. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

Herzberg and other (1959) เห็นว่า ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานจะช่วยให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น ซึ่ง Glimer (1966) เห็นว่า องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากโดยเฉพาะเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน นอกจากนี้ Pigors & Myers (1984) เห็นว่า ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและเกิดการประสานงานกันเป็นอย่างดีเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) การมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีในสถานีตำรวจ 2) การมีความขัดแย้งในการทำงานในระดับต่ำ

8. การบริหารงาน

Herzberg and other (1959) เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) และสุพัศรา สุภาพ (2536) ได้กล่าวให้ความเห็นเรื่องการบริหารงานไว้อย่างสอดคล้องกันว่า ระบบการบริหารงานที่

ช่วยให้การทำงานสะดวกคล่องตัว โดยเฉพาะเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงาน จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูง

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีการบริหารงานได้เหมาะสมกับลักษณะของงานในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) การเปิดโอกาสเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำงาน 2) การทำงานได้อย่างคล่องตัว

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

Herzberg and other (1959) Glimer (1966) Fried Lander & Pickle (1968) และสุพัตรา สุภาพ (2536) ได้กล่าวถึงสภาพการทำงานว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี 2) การมีอุปกรณ์ในการทำงานที่เอื้อกับการทำงาน

10. ความมั่นคงในงาน

Herzberg and other (1959) Glimer (1966) ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2528) สุพัตรา สุภาพ (2536) และเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวถึงประเด็นความมั่นคงในงานไว้อย่างสอดคล้องกันว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจด้านความมั่นคง จะช่วยให้หน่วยงานได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากบุคคลในระดับสูง ความมั่นคงในงานจะทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจ และมีกำลังใจที่จะสร้างสรรค์ให้หน่วยงานก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าตนมีความมั่นคงในการทำงานในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) ความรู้สึกมั่นคงของงาน 2) การทุ่มเทในการทำงานอันเกิดจากความเชื่อมั่น

11. ความเป็นผู้นำ

Herzberg and other (1959) และ Glimer (1966) กล่าวตรงกันว่า ผู้นำที่มีวิธีการปกครองบังคับบัญชาอย่างยุติธรรม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคคลได้ในระดับสูงแล้ว จะช่วยให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นและมีแรงจูงใจในการทำงาน และหากผู้นำขาดความเป็นผู้นำ จะส่งผลทำให้เกิดการขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานในระดับสูง

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ตำรวจเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำของหัวหน้าหน่วยงานในระดับสูงแล้วย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้ในระดับสูงเช่นกัน และประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง 1) การใช้อำนาจด้วยความยุติธรรม 2) ความเชื่อมั่นที่มีต่อความเป็นผู้นำ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การ

การศึกษาประสิทธิผลองค์การในยุคเริ่มต้น (ช่วงก่อนทศวรรษที่ 1950) เป็นการศึกษาถึงระดับที่องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์การ ซึ่งถือเป็นการให้ความหมายที่คลุมเครือ และสร้างปัญหาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยองค์การ ทั้งยังก่อให้เกิดคำถามในหลายประเด็นตามมา เช่น วัตถุประสงค์ขององค์การที่แท้จริงแล้วเป็นของใคร และการบรรลุวัตถุประสงค์ต้องเป็นวัตถุประสงค์ระยะสั้นหรือระยะยาว รวมถึงเป็นวัตถุประสงค์ที่เป็นทางการหรือที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้น การวัดประสิทธิผลองค์การจึงเป็นประเด็นที่ต้องใช้ความรอบคอบในการพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวัดประสิทธิผลองค์การ โดยเฉพาะในประเด็นของความอยู่รอดขององค์การในระยะยาว ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การในอนาคต ดังนั้น การทำความเข้าใจเรื่องประสิทธิผลขององค์การจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรจำเป็นต้องดำเนินการ สำหรับรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนั่นเอง

ความหมาย

Merriam-Webster (2001 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ญ, 2551) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ จากความมั่นใจ หรือจากความต้องการ ความพร้อม ความโน้มน้าวที่ทำให้เกิดการดำเนินการขึ้น สิ่งที่เกิดขึ้นจริง ตลอดจนการมองสิ่งเกิดขึ้นโดยมีมิติในเรื่องของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

Princeton University (2005 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ญ, 2551) ได้ให้นิยามว่า ประสิทธิผลเป็นความสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจให้บรรลุจุดมุ่งหมาย งานที่ทำประสบความสำเร็จ และเกิดผลอย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่างตามวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นผลจากการตัดสินใจและปฏิบัติ ตามลำดับขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดจุดมุ่งหมาย การตัดสินใจ ลงมือปฏิบัติ จนบรรลุผลที่พึงประสงค์ในเวลาที่กำหนด

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ในหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้น

นำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตาม ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

Kuriloft and others (1993 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ญ, 2551) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพว่า เป็นเรื่องของความสามารถในการบริหารจัดการปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ที่ได้มีความ สมดุลกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการกระทำในสิ่งที่ถูกทิศทางหรือถูกต้อง

Argyris (1964 : 123 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ญ, 2551) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง สภาพที่องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตมากขึ้นในขณะที่ปัจจัยการผลิตลดลง หรือผลผลิตคงที่

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรหรือระดับ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ระดับการบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าได้ออกให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อย เพียงใด

Etzioni (1961 : 6 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ญ, 2551) ได้นิยามความหมายของประสิทธิภาพ ขององค์กร (organizational effectiveness) ว่าหมายถึง ระดับที่องค์กรได้ตระหนักถึงเป้าหมายของ องค์กรที่ต้องการทำให้บรรลุผล ซึ่งตามความหมายนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดในวง กว้าง ซึ่งจำเป็นจะต้องพิจารณาตัวแปรที่สำคัญ 2 ระดับ คือ การพิจารณาในระดับองค์กร และระบบ ย่อยขององค์กร โดยประเมินจากเป้าหมายต่างๆ ขององค์กรว่าบรรลุผลสำเร็จเพียงใด

Hannan & Freeman (1977 : 109 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ญ, 2551) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพองค์กรว่า หมายถึง ระดับของความเหมาะสมระหว่างเป้าหมายขององค์กรกับผลผลิต โดย พิจารณาจากการที่องค์กรสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ กำหนดไว้

Steers & Porter (2004 : 72) กล่าวถึงประสิทธิภาพองค์กรว่ามีความหมาย 2 นัย คือ 1) เป็น ความสามารถขององค์กรที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และ 2) เป็นความสามารถขององค์กรที่จะดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ประสิทธิภาพ องค์กรที่ดีที่สุดเป็นการทำให้เป้าหมายขององค์กรในสถานการณ์ใดๆ มีความเป็นไปได้

Northcraft & Neal (1990 : 14) ให้ความหมายของประสิทธิภาพองค์กรโดยให้ความสนใจที่ การก่อให้เกิดผลผลิตตามเป้าหมายขององค์กรเท่านั้น โดยไม่ให้ความสำคัญของระดับของความสำเร็จ

Vappu (1998 : 391-410) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพองค์กรว่า เป็นโครงสร้างที่สำคัญ ประการหนึ่งในทางสังคมวิทยา โดยทั่วไปหมายถึง ระดับ (Degree) ซึ่งองค์กรประสบความสำเร็จใน การดำเนินการตามเป้าหมาย

Hoy & Miskel (2001: 373) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

Pfeffer & Salancik (1978) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพขององค์การว่าเป็นผลลัพธ์ (Outcome) ที่แสดงถึงศักยภาพขององค์การในการจัดการได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การและกลุ่มบุคคลในองค์การ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536) ได้ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

Handy (1985 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2536) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะหมายถึงการที่องค์การดำเนินการได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์แล้ว ยังมีความหมายในเชิงประเมินครอบคลุมถึงผลกระทบ (Impact) จากปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcome) และผลผลิต (Output) ขององค์การอีกด้วย

ดังนั้น จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่างๆ ที่องค์การกำหนดไว้

ลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิผล

มัลลี เวชชาชีวะ (2534 อ้างถึงใน วิเชียร วิทญูตม, 2547 : 7) ได้รวบรวมผลงานวิจัยต่างๆ แล้วสรุปว่า องค์การที่มีประสิทธิผลจะมีลักษณะ 13 ประการ ดังนี้

1. ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของโครงการนั้นหวงแหนและป้องกันชื่อเสียงขององค์การอย่างจริงจัง
2. องค์การมีลักษณะยืดหยุ่นและปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้และเปิดทางให้มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้
3. อำนาจวินิจฉัยสั่งการไม่ได้ขึ้นอยู่กับเบื้องบนสุดขององค์การแต่กระจายไปยังหน่วยงานระดับต่างๆ โดยให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และกิจกรรมต่างๆ
4. มีการประเมินความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากเหตุผลความเป็นไปได้มากกว่าการพิจารณาว่ามาจากไหน และเป็นของใคร
5. บุคลากรในองค์การให้ความสนับสนุนองค์การอย่างเต็มที่ องค์การก็ให้ความสนับสนุนบุคลากรและบุคลากรก็สนับสนุนซึ่งกันและกัน
6. มีโครงสร้างขององค์การที่ยืดหยุ่นได้
7. บุคลากรในองค์การทุกคนมีความสนใจผลสำเร็จมากกว่าระเบียบประเพณีต่างๆ

8. มีการติดต่อสื่อสาร โดยเปิดเผยตลอดทั่วทั้งองค์กร ทั้งจากล่างขึ้นบน บนลงล่างและทางขวาง

9. บุคลากรในองค์กรเข้าใจจุดประสงค์ขององค์กรอย่างชัดเจน

10. การประชุมเป็นไปเพื่อการแก้ปัญหาขององค์กรเป็นประการสำคัญ

11. มีการเน้นในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ

12. งานของบุคลากรแต่ละคนมีสาระน่าสนใจ

13. บุคลากรในองค์กรมีมาตรฐานการทำงานอยู่ในระดับสูง มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญมีความรับผิดชอบเป็นอย่างดี

อรุณ รักธรรม (2532 : 249) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่นำพาองค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้นองค์กรต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. สมาชิกทุกคนขององค์กรมีความรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้นและมีความเชื่อมั่นว่าปัญหาดังกล่าวจะสามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้เสมอ

3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างกว้างขวาง

4. มีการยอมรับนับถือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับรองลงมาเป็นอย่างมาก

5. เมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้นสมาชิกขององค์กรทุกคนจะผนึกกำลังกันอย่างรวดเร็วเพื่อแก้ปัญหาหรือสถานการณ์จนกระทั่งวิกฤตการณ์ดังกล่าวหมดสิ้นไปในที่สุด

6. ภาวะผู้นำมีความยืดหยุ่นได้มาก

7. ความสำนึกในด้านระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งยังมีอยู่ แต่เมื่อเทียบอัตราส่วนกันแล้วความคิดริเริ่มหรือภาวะสร้างสรรค์มีอยู่สูงมากกว่า เรื่องใดกล่าวล้ำสมัยจะได้รับการพิจารณาและยกเลิกไปในที่สุด

นอกจากนี้ อรุณ รักธรรม ยังได้กล่าวถึงลักษณะขององค์กรที่ไม่มีประสิทธิผลไว้ดังนี้

1. การอุทิศจิตใจของบุคลากรให้กับวัตถุประสงค์ขององค์กรมีเพียงเล็กน้อย ยกเว้นแต่ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูง

2. บุคลากรที่ทำงานและมองเห็นข้อผิดพลาดปัญหาต่างๆ มักจะเก็บงำไว้ไม่นำเรื่องนั้นไปพูดกับผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

3. บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงพยายามวินิจฉัยสั่งการด้วยตนเองที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

4. ผู้บริหารมีความรู้สึกโดดเดี่ยวในการพยายามให้งานต่างๆ ดำเนินไปด้วยดี บางครั้งระเบียบต่างๆ นโยบายและขบวนการดำเนินงานต่างๆ ไม่ได้มีการปฏิบัติตามที่ตั้งความมุ่งหมายขาดความร่วมมือ

5. บุคคลที่ทำงานไม่มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันปฏิเสธที่จะยอมรับประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
6. การใช้ข่าวสารสะท้อนกลับถูกหลีกเลี่ยงหรือขาดการประเมิน
7. สัมพันธภาพโดยทั่วไปเกิดขึ้นโดยไม่จริงจังซึ่งกันและกัน ถูกปิดบังซ่อนเร้นและมีอยู่ทั่วๆในที่ทำงาน
8. นักบริหารเป็นแบบบิดาที่อยู่ในกรอบของประเพณี เครื่องครัด ใครคัดค้านไม่ได้
9. นักบริหารลงมาควบคุมเรื่องเล็กๆน้อยๆอย่างเนิบขาดเคร่งครัดและใช้ดุลยพินิจกับเรื่องเหล่านี้มากเกินไป
10. โครงสร้างขององค์การ นโยบายต่างๆ และกระบวนการในการทำงานทุกคนปฏิบัติตามไปตามกฎเกณฑ์ของโครงสร้างในองค์การทำเท่าที่สั่ง

การวัดประสิทธิผลองค์การ

กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพทั้งหมดขององค์การเป็นเรื่องที่วัดได้ยากมาก เนื่องจากเพราะขนาดที่ใหญ่โตขององค์การ ความหลากหลายในด้านภารกิจ และการแยกย่อยออกเป็นส่วนประกอบต่างๆ ที่หลากหลายขององค์การ รวมถึงองค์การอาจมีกิจกรรมที่หลากหลายและมีการดำเนินงานเพื่อรองรับเป้าหมายหลายๆ ประการไปพร้อมกัน ซึ่งทำให้เกิดผลต่างๆ มากขึ้น

Campbell (1977 : 36-41 อ้างถึงใน อรุณ รัชธรรม, 2532) ได้เสนอเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness Criteria) ไว้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพรวม (Overall Effectiveness) เป็นการประเมินทั่วไปที่ใช้เกณฑ์ในการประเมินสำหรับวัดประสิทธิผลในหลายๆ แง่มุมให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ โดยปกติประสิทธิผลรวมจะวัดจากการรวบรวมสถิติที่ได้มีการบันทึกเกี่ยวกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรือจากผลการจัดอันดับการปฏิบัติงานทั้งหมด หรือจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การนั้นเป็นอย่างดี
2. ผลผลิต (Productivity) ผลผลิตเป็นปริมาณ หรือจำนวนของผลิตภัณฑ์ หรือบริการหลักที่องค์การสามารถผลิตออกมาได้ ผลผลิตสามารถวัดได้ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ
3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นอัตราส่วนที่เปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานกับต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน
4. กำไร (Profit) เป็นรายได้สุทธิ (ผลที่เกิดจากการขายสินค้าและบริการแล้วนำมาหักค่าใช้จ่ายและภาระผูกพันต่างๆ เรียบร้อยแล้ว) นอกจากนี้ กำไรยังหมายถึง เปอร์เซนต์ที่ได้รับกลับคืนหลังจากการลงทุนหรือการขายโดยรวมทั้งหมดได้อีกด้วย

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพของสินค้าและบริการจากผลผลิตที่ผลิตโดยองค์การ ดังนั้น คุณภาพจึงเป็นผลจากการทำงานของหลายๆ ส่วนงานในองค์การที่มีร่วมกัน
6. อุบัติเหตุที่เกิด (Accidents) โดยพิจารณาจากความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขณะทำงานนั้นๆ ที่ส่งผลทำให้เกิดการสูญเสียในด้านต่างๆ ในการทำงาน
7. การเจริญเติบโต (Growth) เป็นความสามารถขององค์การที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่างๆ ในหลายๆ รูปแบบ เช่น จำนวนคน ความสามารถในการผลิตและการให้บริการสินทรัพย์ ยอดขาย ส่วนแบ่งการตลาด และจำนวนของสิ่งประดิษฐ์ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งการเจริญเติบโตจะนำมาใช้ในการเปรียบเทียบสภาพขององค์การในอดีตกับปัจจุบัน
8. การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การขาดงานแบบที่ไม่สามารถขออนุญาตได้ ซึ่งเป็นการขาดงานโดยไม่มีข้ออ้างที่เพียงพอ อันแสดงให้เห็นถึงความไม่ตั้งใจในการทำงานของพนักงาน
9. การลาออกจากงาน (Turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออกจากงานโดยสมัครใจ
10. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานในองค์การ เช่น ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน
11. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือกิจกรรมขององค์การ
12. ขวัญ (Moral) เป็นปรากฏการณ์แบบกลุ่มที่หมายถึง ความพยายามของสมาชิก ในการที่จะมีเป้าหมายร่วมกัน (Goal Communalities) มีความรับผิดชอบร่วมกันและความรู้สึกของการมีส่วนร่วม
13. การควบคุม (Control) เป็นระดับความมาก-น้อย และการกระจายการควบคุม เพื่อกำหนดแนวทางในการทำงานและควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน
14. ความขัดแย้ง/ความสามัคคี (Conflict/Cohesion) เป็นระดับความชอบพอกันของสมาชิก ที่ช่วยให้การทำงานขององค์การสามารถทำร่วมกันได้ดี ซึ่งเกิดจากการติดต่อสื่อสาร และการประสานการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
15. ความยืดหยุ่น/การปรับตัว (Flexibility/Adaptation) เป็นความสามารถขององค์การที่จะเปลี่ยนแปลงมาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม
16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting) หมายถึง ระดับที่องค์การมีการวางแผนในขั้นตอนต่างๆ ในอนาคตอย่างเป็นระบบ และมีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน
17. ความเห็นพ้องต้องกันเป้าหมาย (Goal Consensus) เป็นระดับความเห็นที่พนักงานมีความสอดคล้องกัน และยอมรับในเป้าหมายเดียวกันขององค์การ

18. ความยึดมั่นในเป้าหมายขององค์การ (Internalization of Organization Goal) หมายถึง การที่พนักงานในองค์การยอมรับเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งเชื่อว่าเป้าหมายขององค์การมีความถูกต้องและเหมาะสม

19. ความเห็นพ้องต้องกันในบทบาทและปทัสถาน (Rule and Norm Congruence) หมายถึง ระดับความเห็นที่พนักงานมีความสอดคล้องกันในเรื่องต่างๆ เช่น ทศนคติเกี่ยวกับการควบคุม กำกับดูแล ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ และข้อกำหนดสำคัญๆ เป็นต้น

20. ความสามารถของฝ่ายบริหารในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว (Managerial Interpersonal Skills) เป็นระดับความสามารถของฝ่ายบริหารในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ในเชิงการอำนวยความสะดวกที่มีลักษณะเป็นส่วนตัว จนทำให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม

21. ความสามารถของฝ่ายบริหารในการทำงาน (Managerial Task Skills) หมายถึง ระดับความสามารถโดยรวมทั้งหมดที่มีอยู่ในการทำงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานหลักโดยตรง

22. การจัดการข้อมูลข่าวสารและการติดต่อ (Information Management and Communication) หมายถึง ความสมบูรณ์ ความมีประสิทธิภาพ และความถูกต้องแม่นยำในการวิเคราะห์และการแจกจ่ายข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ

23. ความพร้อมเพรียง (Readiness) เป็นการพิจารณาในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถเฉพาะบางอย่างที่สามารถดำเนินการได้อย่างสำเร็จจุลวง ถ้าได้รับการสั่งการหรือร้องขอให้ดำเนินการ

24. การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization of Environment) หมายถึง ขอบเขตที่องค์การสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับสถานะแวดล้อมได้เป็นอย่างดี จนสามารถแสวงหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

25. การประเมินผลโดยบุคคลภายนอก (Evaluations by External Entities) เป็นการประเมินผลขององค์การหรือหน่วยงานย่อยขององค์การ โดยบุคคล กลุ่ม และองค์การต่างๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกับขององค์การที่ถูกประเมิน ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความจงรักภักดี ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนที่องค์การได้รับจากผู้ประเมิน เช่น ผู้ขาย ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานบังคับบัญชา และรวมถึงประชาชนชนทั่วไปด้วย

26. ความมีเสถียรภาพ (Stability) หมายถึง การรักษาโครงสร้าง การทำหน้าที่ และทรัพยากรต่างๆ ขององค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่ต้องเผชิญกับความกดดัน

27. คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources) หมายถึง เกณฑ์หรือมาตรฐานการวัดมูลค่ารวมหรือคุณค่าทั้งหมดของพนักงานของ

28. การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ (Participation and Shared Influence) หมายถึง ระดับความมาก-น้อยที่พนักงานขององค์กร จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบโดยตรง

29. การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง ความพยายามที่องค์กรมีให้กับพัฒนาพนักงานขององค์กร

30. การมุ่งความสำเร็จ (Achievement Emphasis) หมายถึง ระดับความมาก-น้อยของ ความสำคัญที่องค์กรมีให้ต่อการบรรลุเป้าหมายใหม่ๆ ที่สำคัญต่อองค์กร

แต่อย่างไรก็ตาม พิชาย รัตนคิดถน ภูเก็ต (2552 : 19) ได้กล่าวว่า เกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์กรที่ Campbell ได้นำเสนอไว้จะพบว่า เป็นเกณฑ์ที่มีทั้งประโยชน์และข้อที่ขัดแย้งภายในตัวเอง เช่น ประสิทธิภาพเป็นผลมาจากการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งหมายถึงต้องมีการควบคุมการปฏิบัติงานในทุกระดับ ในขณะที่ความยืดหยุ่นหรือการปรับตัวจะบรรลุผลได้นั้น องค์กรต้องทำให้พนักงานมีอิสรภาพในการคิดและการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้นหากจะนำมาใช้ให้ได้ผล จำเป็นต้องทบทวน และเลือกเกณฑ์การประเมินที่มีความสอดคล้องกับองค์กรมากที่สุด

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2546 : 163-216) ได้เสนอแนวคิดการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพองค์กรไว้ ดังนี้

1. แนวคิดการวิเคราะห์ประสิทธิภาพองค์กร ตามแนวคิดการควบคุมและการจัดตั้งองค์กร การจัดตั้ง องค์กรใดๆ ย่อมมีวัตถุประสงค์และความต้องการในการจัดตั้งไว้อย่างชัดเจน เพื่อที่จะได้ใช้เป็นทิศทางหรือแนวการดำเนินการให้ตรงเป้าหมาย โดยกลไกการควบคุมและการจัดตั้งองค์กรมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

- 1.1 วัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์กร
- 1.2 การกำหนดแผนงาน
- 1.3 กำหนดภาระงาน
- 1.4 กำหนดทรัพยากร
- 1.5 อำนาจหน้าที่การบริหาร
- 1.6 การดำเนินงาน
- 1.7 การประเมินผลทรัพยากรและภารกิจ
- 1.8 การประเมินผลการทำงานปฏิบัติกับแผนงานที่กำหนด
- 1.9 การประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์

2. แนวคิดการวิเคราะห์ประสิทธิภาพองค์การเชิงระบบ โดยองค์ประกอบของระบบมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

2.1 องค์ประกอบด้านปัจจัยเพื่อการผลิต (Input Elements) ซึ่งประกอบด้วยทรัพยากรในการบริหารงาน ได้แก่ คน (Manpower) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) เป็นต้น

2.2 องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process Elements) ได้แก่ วิธีการปฏิบัติหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่ใช้ปัจจัยเพื่อการผลิตหรือตัวป้อนมาดำเนินการเพื่อให้เกิดผลงาน

2.3 องค์ประกอบด้านผลงาน (Output Elements) โดยมักเรียกอองค์ประกอบนี้ ผลงานหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึงผลอันเกิดจากการนำปัจจัยเพื่อการผลิตเข้าสู่กระบวนการแล้วเกิดผลขึ้นมา

พิทยา บวรวัฒนา (2541 : 71-77) ได้กล่าวถึง การวัดประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) ว่า ต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. ความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้า เช่น ทรัพยากรเงินทุนและคนที่จำเป็นต่อการผลิตปัจจัยนำออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้าใหม่ มาทดแทนปัจจัยนำเข้าเดิมที่ได้ใช้หมดไป เช่น หางบประมาณใหม่ หาสมาชิกใหม่เพื่อมาแทนที่สมาชิกที่ลาออกและปลดเกษียณ หาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า

2. ความสามารถขององค์การในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นปัจจัยนำออก

3. ความสามารถขององค์การในการอยู่รอด (Survival) ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยองค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่สามารถสร้างและรักษาความเข้าใจอันดีกับบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

4. ความสัมพันธ์แบบพึ่งพากันระหว่างส่วนต่างๆ ขององค์การ ถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีแล้ว จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของส่วนอื่นๆ ด้วย

Gross (1972 : 302-310 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2541 : 71-77) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลขององค์การว่า เป็นการปรับสมดุลระหว่างการปรับตัว (Adaptation) และการรักษาสภาพ (Maintenance) ขององค์การ ดังนั้น การจะวัดว่าองค์การมีประสิทธิผลหรือไม่จึงควรประเมินจาก

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร

2. การใช้ตัวป้อน (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)

3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า โดยใช้ทฤษฎีระบบ เช่น การกำหนด การรักษา

ปริมาณ

4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพด้วยหนทางที่ดีที่สุด

5. การลงทุนในองค์การ ได้แก่ การขยาย การปรับเปลี่ยน การอนุรักษ์การพัฒนาทรัพยากร

6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม

7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

Parsons (1966 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2541 : 71-77) ได้เสนอเครื่องมือวัดประสิทธิผลขององค์การชื่อ AGIL ซึ่งระบุกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 4 กิจกรรมขององค์การ ซึ่งต้องดำเนินการให้บรรลุผล คือ

1. A: Adaptation to the environment หมายถึง การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม
2. G : Goal attainment หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย
3. I : Integration social Stability หมายถึง การบูรณาการให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นคงของสังคม
4. L: Latency หมายถึง สิ่งที่ยังซ่อนเร้นอยู่ภายใน ซึ่งหมายถึง การผดุงไว้ซึ่งรูปแบบและสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรม การกระตุ้นและการจูงใจ

การบริหารงานตำรวจ

ตำรวจเป็นอาชีพที่มีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความสงบสุขของประเทศ กล่าวคือ มีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เมื่อประชาชนมีความทุกข์ตำรวจมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในด้านคดีความต่างๆ เพื่อให้ปัญหาให้คลี่คลายโดยเร็ว ปัจจุบันนี้จะพบว่ามามีคดีต่างๆ เกิดขึ้นมากเนื่องจากประชาชนมีเพิ่มขึ้นทำให้ตำรวจต้องรับภาระหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้นด้วย ดังนั้น หากตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้ดีประชาชนก็จะได้รับบริการที่ดีไปด้วยอันนำมาซึ่งความสุขของประชาชนและความสงบสุขของประเทศ

จากการศึกษาจากกล่าวสรุปถึงประวัติศาสตร์ของหน่วยงานตำรวจในประเทศไทย โดยแบ่งได้เป็น 4 ยุค ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553)

1. ยุคแรกของการตำรวจ

มีหลักฐานยืนยันที่แน่ชัดในสมัยอยุธยา แผ่นดินสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราระเบียบการปกครองบ้านเมืองเป็น 4 เหล่า เรียกว่า "จตุสดมภ์" ได้แก่ กรมเวียง กรมวัง กรมคลัง และกรมนา พร้อมทั้งโปรดเกล้าฯ ให้มีตำรวจด้วย โดยแบ่งเป็น ตำรวจพระนครบาล ตำรวจภูธร โดยขึ้นกับกรมเวียง และตำรวจหลวง ให้ขึ้นกับกรมวัง นอกจากนี้ยังทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีการตราศักดินาของตำรวจไว้เป็นบรรทัดฐานเช่นเดียวกับข้าราชการฝ่ายอื่น นับเป็นยุคแรกแห่งประวัติศาสตร์กิจการตำรวจไทย

2. ดำรวจยุคปฏิรูป

เป็นยุคที่ 2 ของกิจการตำรวจ ช่วงระหว่าง พ.ศ.2403-2475 เป็นยุคสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลงของประเทศ รวมทั้งการปฏิรูประบบการปกครองของประเทศไทยจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาสู่ระบอบประชาธิปไตย อันเนื่องมาจากการแผ่ขยายอาณาเขตของอารยธรรมตะวันตกในสังคมไทย ทำให้กิจการตำรวจจำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพสังคม ในขณะนั้น ต่อมาปี พ.ศ.2405 รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการว่าจ้าง Capt.S.J.Bird Ames ชาวอังกฤษ จัดตั้งกองตำรวจสำหรับรักษาความสงบเรียบร้อย ภายในเขตนครหลวงตามแบบยุโรปขึ้นเป็นครั้งแรก เรียกว่า “กองโพลิศ” ให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงพระนครบาล ต่อมาในรัชสมัยสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการขยายงานตำรวจจากเขตนครหลวงไปสู่ส่วนภูมิภาค โดยจัดตั้งเป็น กรมตำรวจภูธร ขึ้น ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย เพื่อขยายงานป้องกันและปราบปรามโจรผู้ร้ายตลอดจนรักษาความสงบเรียบร้อยให้กับพี่น้องประชาชนได้อย่างทั่วถึง ต่อมาได้มีการรวมเป็นกรมเดียวกันในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2458 เรียกว่า กรมตำรวจภูธรและกรมพลตระเวน โดยให้ขึ้นกับกระทรวงมหาดไทย นับแต่นั้นวันที่ 13 ตุลาคมของทุกปีจึงถือเป็นวันตำรวจ

3. ตำรวจสมัยประชาธิปไตย

ยุคที่ 3 ในการเปลี่ยนแปลงกิจการตำรวจไทยนั้น มิได้เปลี่ยนแปลงเฉพาะโครงสร้างและหน้าที่ แต่มีการเปลี่ยนชื่อเรียกหน่วยงานควบคู่ไปด้วยอยู่เสมอ ภายหลังจากได้รวมกันเป็นกรมตำรวจภูธรและพลตระเวนแล้ว ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นกรมตำรวจภูธร จากนั้นในปี พ.ศ. 2475 จึงเป็นเปลี่ยนนามหน่วยเป็นกรมตำรวจ กิจการตำรวจยุคที่ 3 นี้ ถือตามประกาศเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ พ.ศ.2475 โดยแบ่งกิจการตำรวจออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นหน่วยบริหารงานส่วนกลางและสำนักบริหารของอธิบดีกรมตำรวจ ส่วนที่ 2 คือตำรวจนครบาล ส่วนที่ 3 คือ ตำรวจภูธร ส่วนที่ 4 คือ ตำรวจสันติบาล ซึ่งการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ นี้ ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอีกหลายครั้ง แต่หลักการใหญ่ก็ยังคงแบ่งงานตำรวจออกเป็น 4 ส่วนเช่นเดิม โดยยึดตามคุณภาพปริมาณของงานที่รับผิดชอบ และความผันแปรของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

4. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจยุค 2000

เห็นได้ว่า พัฒนาการของกิจการตำรวจในแต่ละยุคที่ผ่านมา นั้น จะเป็นไปในลักษณะที่สอดคล้องเหมาะสมกับกระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจ โดยมีการพิจารณารูปแบบองค์กรตำรวจในหลายรูปแบบ ในที่สุดได้พิจารณาเห็นว่า รูปแบบสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวทางของ

ตำรวจญี่ปุ่นมีความสอดคล้องกับ ประเทศไทย ต่อมาได้มีประกาศ พระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2541 โดยมีฐานะเป็นกรม และอยู่ใน บังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2541 เป็นต้นไป ด้วยเหตุนี้จึง ถือว่า วันที่ 17 ตุลาคม ของทุกปีเป็นวันสถาปนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553) กล่าวว่า ตำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิด กฎหมาย หรือผู้มีหน้าที่พิทักษ์สันติราษฎร์ โดยคำว่า พิทักษ์ หมายถึง ดูแลคุ้มครองพลเมืองของประเทศ ดังนั้น ตำรวจจึงเป็นผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบอันใหญ่หลวงในการดูแลคุ้มครอง ให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองของประเทศ นั่นเอง

ประเสริฐ เมฆมณี (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553) ได้กล่าวว่า ตำรวจ ตรงกับศัพท์ ภาษาอังกฤษว่า POLICE ซึ่งมีพื้นฐานมาจากคำว่า WATCH MAN อันหมายถึง ผู้ตรวจตรา (การจัดระบบ ตรวจตราและคุ้มครอง)

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2553) ได้ให้นิยามว่า ตำรวจไทย คือ ข้าราชการในสังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง มี ฐานะเป็นกรม และอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบอันใหญ่หลวงในการดูแลคุ้มครอง ให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองของประเทศ โดยตำรวจในประเทศไทยมีเรียกชื่อตามหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจน้ำ ตำรวจตระเวนชายแดน ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้ ตำรวจจราจร ตำรวจนครบาล ตำรวจทางหลวง ตำรวจภูธร ตำรวจลับ ตำรวจวัง ตำรวจสภ ตำรวจสันติบาล ตำรวจหลวง

นอกจากนี้แล้วยังได้มีการวิเคราะห์ความหมายของตำรวจแยกเป็นรายตัวสระ และอักษร ของคำว่า POLICE ซึ่งพระเจ้าชาร์ลที่ 5 แห่งประเทศฝรั่งเศสได้ทรงวิเคราะห์ศัพท์แยกเป็นรายอักษร ดังนี้

- P มาจาก Politeness หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อย
- O มาจาก Obedience หมายถึง เชื่อฟังคำสั่ง
- L มาจาก Legal Knowledge หมายถึง รู้กฎหมาย
- I มาจาก Investigation หมายถึง การสืบสวน สอบสวน
- C มาจาก Cooperation หมายถึง ความร่วมมือ สามัคคี ในหน้าที่
- E มาจาก Energy หมายถึง ความเข้มแข็ง ต่อการงานในหน้าที่

นอกจากนั้น ได้พิจารณาวิเคราะห์ความหมายของคำว่า ตรวจ ซึ่งต่อมาได้แปลงเป็น คำว่า ตำรวจ โดยแต่ละตัวอักษรมีความหมาย ดังนี้

ต หมายถึง ตรวจตรา จับกุม ผู้กระทำผิดตามหน้าที่

ำ หมายถึง อำนาจความสะดวกให้ประชาชน

ร หมายถึง ระวังเหตุ รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง

ว หมายถึง วาจาดี มีกิริยาสุภาพ

จ หมายถึง จรรยาดี มีศีลธรรม

ความสำคัญของตำรวจที่มีต่อสังคมไทย

ทงศ์ศักดิ์ ธนกาญจน์ (2540 : 21-23) ได้กล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมว่า มีขอบเขตกว้างขวางมาก จนมีผู้กล่าวว่าตำรวจมีหน้าที่มากมาย และควบคุมไปทั่วแทบจะทุกอย่างในสังคม อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันดีว่า หน้าที่หลักของตำรวจคือการบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชนในสังคมไทย ซึ่งภารกิจดังกล่าวทำให้ตำรวจมีภารกิจมากมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบังคับใช้กฎหมาย เช่น การสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา การตรวจท้องที่ การควบคุมการจราจร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการทำงานของตำรวจเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อดำรงไว้ซึ่งความสงบสุขในสังคม นอกจากนี้แล้วตำรวจยังมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อประชาชนมีปัญหา มักจะมาปรึกษาหารือกับตำรวจ เพื่อเป็นคนกลางในการชี้แนะหรือตัดสินปัญหา ซึ่งเป็นไปในลักษณะการให้ความช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนั้นในการทำงานตำรวจจึงจำเป็นต้องมีหลักการสำคัญสำหรับอาชีพตำรวจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553) ที่ระบุว่า ข้าราชการตำรวจต้องเคารพและรักษาเกียรติ เสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญและตามกฎหมายอื่น โดยเคร่งครัด ต้องคุ้มครองป้องกันชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งการให้บริการในรูปแบบต่างๆ โดยไม่เลือกเหล่ากำเนิด ศาสนา ลัทธิ หรือฐานะ และต้องให้ความสงเคราะห์เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือประชาชนในการประกอบอาชีพโดยสุจริต ข้าราชการตำรวจทุกคนพึงระลึกเสมอว่า การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการรักษาความมั่นคง และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จะบรรลุผลสำเร็จได้จะต้องได้รับความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน ดังนั้นตำรวจต้องปฏิบัติ ต่อประชาชนเยี่ยงมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้พยายามทำทุกวิถีทางให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ โดยยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และวินัยตำรวจอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุไปสู่เป้าหมายของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่แท้จริง

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

ตำรวจมีหน้าที่ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ซึ่งเป็นผู้รักษาความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้น นอกจากนี้ตำรวจยังเป็นสัญลักษณ์แห่งกฎหมายและความสงบเรียบร้อย ตลอดจนเป็นเครื่องป้องกันและกีดขวางคนร้าย มิให้ทำอันตรายแก่ประชาชนได้ โดยหน้าที่ของตำรวจมีดังต่อไปนี้

1. ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายที่มีลักษณะในทางอาญา ซึ่งกำหนดโทษผู้ที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมายนั้นไว้ หน้าที่ของตำรวจก็คือ ต้องป้องกันสังคมมิให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอันตราย เนื่องมาจากการกระทำที่ผิดกฎหมายด้วย การดูแลป้องกันมิให้ผู้กระทำความผิดกฎหมายขึ้นและหากมีผู้กระทำความผิดกฎหมายขึ้น ก็มีหน้าที่จะต้องจับกุมมาดำเนินคดีฟ้องร้องตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป

2. ตำรวจมีหน้าที่จะต้องรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การที่ตำรวจจะต้องคอยตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำให้ลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันจะทำให้กระทบกระเทือนถึงความเป็นปกติของประชาชน แม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกันเข้าแก้ไขช่วยเหลือบำบัดให้สิ่งนั้นหมดไปหรือบรรเทาความร้ายแรงลง

3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมิให้เป็นอันตราย การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนนี้เป็นการป้องกันจากอันตรายทุกอย่างเท่าที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจ มิใช่แต่จะเป็นการป้องกันจากโจรผู้ร้ายหรือคนร้ายเท่านั้น การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีหลายอย่างที่เป็นการป้องกันชีวิตและร่างกาย ตลอดจน ทรัพย์สินของประชาชนมิให้เป็นอันตรายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง ฉะนั้นในวงการตำรวจ แล้วจึงถือว่าหน้าที่ตำรวจตรวจตราท้องที่เป็นหน้าที่อันสำคัญที่สุดของตำรวจ หรือเป็นกระดูกสันหลัง ของงานตำรวจอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพราะหากมีการตรวจตราสอดส่องอยู่ตลอดเวลาแล้ว ผู้ที่กระทำความผิดกฎหมายประทุษร้ายต่อทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติมิให้เป็นอันตรายด้วย

4. ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวน ทั้งก่อนหน้าที่จะมีการกระทำผิดและภายหลังที่มีการกระทำผิดเกิดขึ้นแล้ว หน้าที่ในการสืบสวนก่อนที่จะมีการกระทำผิดเกิดขึ้นก็เป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่ง กล่าวคือ โดยปกติทั่วไปตำรวจจะต้องศึกษา สังเกต พิจารณาลู่ทางและช่องโอกาสต่างๆ ที่คนร้ายจะกระทำความผิดและหาทางป้องกันมิให้คนร้ายกระทำผิดขึ้นได้ ส่วนการสืบสวนภายหลังที่มีการประกอบอาชญากรรมเกิดขึ้นแล้ว มีความมุ่งหมายที่สำคัญอยู่ 2 ประการคือ

ประการที่ 1 บรรเทาความเสียหาย เช่น ในอาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน เป็นต้นว่า ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ยักยอก น้อโกง ฯลฯ การบรรเทาความเสียหาย ได้แก่ การที่ตำรวจสืบสวนติดตามเอาทรัพย์สินที่ถูกประทุษร้ายไปนั้นกลับคืนมาให้แก่เจ้าทรัพย์

ประการที่ 2 ของการสืบสวนหลังเกิดเหตุ คือ เพื่อให้รู้ว่าใครเป็นผู้กระทำผิด กระทำผิดอย่างไร มีพยานหลักฐานแน่ชัดเพียงไร เมื่อได้พยานหลักฐานยืนยันเป็นที่แน่ชัดแล้ว จึงทำการจับกุมผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีต่อไป ฉะนั้นการสืบสวนของตำรวจจึงเป็นการรักษาความยุติธรรม คัดเลือกผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายสงสัย และไม่ทำการจับกุมผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดก่อนที่จะมีหลักฐานแสดงให้เห็นเป็นที่น่าเชื่อถือเพียงพอว่าผู้นั้นน่าจะได้กระทำความผิดจริง

5. ตำรวจมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน หน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนนี้เป็นเรื่องที่ตำรวจช่วยเหลือและให้ความสะดวกแก่ประชาชนด้วยประการต่างๆ เป็นต้นว่าในการบอกถนนหนทางหรือที่ตั้งของสถานที่ต่างๆ รับฝากดูแลรถหรือสิ่งของของประชาชนให้ปลอดภัย นำคนเจ็บป่วยปัจจุบันไปส่งโรงพยาบาล ให้ความเห็นในคดีแพ่ง โกล่เกลี่ยเรื่องส่วนตัว ช่วยงูเด็กหรือคนชราข้ามถนน ช่วยเข็นรถหรือสิ่งอื่นที่กีดขวางทางจราจรให้พ้นทางไม่เกะกะ ช่วยยกสิ่งของขึ้นบนยานพาหนะ ช่วยปฐมพยาบาลแก่ผู้บาดเจ็บ นำคนหรือเด็กหลงทาง ไปส่งบ้าน เก็บของตก ได้คืนให้เจ้าของ ฯลฯ เหล่านี้ ตำรวจมีหน้าที่จะต้องช่วยให้บริการแก่ประชาชนเหมือนหนึ่งเป็นที่เลี้ยงหรือผู้คอยช่วยเหลือประชาชนอยู่ตลอดเวลา

6. ตำรวจมีหน้าที่พิเศษที่ได้รับมอบหมาย เช่น ในยามสงครามตำรวจต้องมีหน้าที่เป็นตำรวจสนาม ทำการรบและป้องกันต่อสู้ข้าศึกในเขตที่มีการรบ ตำรวจตะเวนชายแดนทำหน้าที่ตรวจตราบริเวณชายแดนและเส้นเขตแดนของประเทศเพื่อป้องกันมิให้ราษฎรที่มีภูมิลำเนาอยู่ใกล้เขตแดนได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากคนร้ายที่ถือโอกาสกระทำความผิดแล้วใช้เขตแดนประเทศไทยเป็นเครื่องคุ้มครองมิให้ถูกจับกุม หน้าที่ในการให้ความอารักขาแก่บุคคลสำคัญๆ ตลอดจนหน้าที่ในทางธุรการ และหน้าที่พิเศษอื่นๆ แล้วแต่โอกาสและความจำเป็นที่จะเรียกร้องให้ตำรวจทำหน้าที่พิเศษ นอกเหนือไปจากหน้าที่ตามปกติดังได้กล่าวแล้ว

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจเป็นอาชีพที่ต้องรับภาระหน้าที่ ต่างๆ มากมายซึ่งได้ระบุไว้ในกฎหมายเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และตรงตามความมุ่งหมายที่ได้วางไว้ ดังนี้

1. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา 2 พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ หมายความว่า เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทำการอันเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม

มาตรา 17 พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีอำนาจทำการสืบสวนคดีอาญาได้

มาตรา 78 พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจจะจับผู้ใด โดยไม่มีหมายจับหรือคำสั่งของศาลนั้นมิได้ เว้นแต่บุคคลนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้า หรือมีพฤติการณ์อันสงสัยว่าน่าจะก่อเหตุร้ายแก่ผู้อื่น

โดยมีเครื่องมือ อาวุธหรือวัตถุอย่างอื่นอันสามารถใช้ในการกระทำผิด และเป็นการจับผู้ต้องหาหรือ จำเลยที่หนีหรือจะหลบหนีในระหว่างถูกปล่อยชั่วคราว

มาตรา 92 พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีหน้าที่ตรวจค้นได้ในกรณี เมื่อมีเสียง ร้องให้ช่วยมาจากข้างในที่ร โหฐานหรือมีเสียงหรือพฤติกรรมอื่นใดอันแสดงว่ามีเหตุร้ายเกิดขึ้นในที่ รโหฐานนั้น หรือเมื่อปรากฏความผิดซึ่งหน้า หรือมีพยานหลักฐานตามสมควรว่าสิ่งของที่มีไว้เป็น ความผิดหรือได้มาโดยกระทำความผิดหรือใช้เพื่อกระทำความผิด

2. พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547

ลักษณะ 1 บททั่วไป มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 กำหนด ไว้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของ นายกรัฐมนตรี โดยไม่อยู่ในสังกัดกระทรวงใดๆ หรือสำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1 รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

2.2 ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.3 ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

2.4 รักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของ ราชอาณาจักร

2.5 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.6 ช่วยเหลือกาสรพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

2.7 ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อ1ข้อ2 ข้อ3 ข้อ4 หรือ ข้อ5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารงานตำรวจ

พงศ์พันธ์ ฉายาพันธ์ (2542) กล่าวว่า การบริหารงานตำรวจ หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจ ในการนำกระบวนการทางการบริหาร (Administrative Functions) มาช่วยดำเนินการให้ปฏิบัติงานของ ตำรวจเป็น ไปอย่างราบรื่นและดีที่สุดในทั้งสายการปฏิบัติงานหลัก และงานสนับสนุน หรือฝ่ายช่วยเหลือ ในด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง กระบวนการบริหารงานของตำรวจ (Police Administration) ในปัจจุบันมีลักษณะวิชาการใน ลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และมีการศึกษาต่อเนื่องจนถึงระดับปริญญาเอก โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา เป็น ลักษณะการนำเอาทฤษฎีการบริหารงานต่าง ๆ ทางรัฐศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานของ

ตำรวจ เช่น แนวความคิดของ Richard L. Holoomo ที่ได้กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง Municipal Police Administration ซึ่งเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า POSTBECPIRD โดยย่อมาจากอักษรตัวแรกของคำต่างๆ ในรายละเอียดดังนี้

P คือ Planning ได้แก่ การวางแผน โดยนำองค์ความรู้ด้านการวางแผนมาปรับประยุกต์ใช้ในการทำงาน

O คือ Organization ได้แก่ องค์การและโครงสร้างตลอดจนการแบ่งส่วนของการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ

S คือ Staffing ได้แก่ การจัดหาหรือคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานหรือบริหารงานต่างๆ ในส่วนของงานสนับสนุนด้านข้อมูลต่างๆ

T คือ Training ได้แก่ การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ

B คือ Budgeting ได้แก่ การงบประมาณต่างๆ ความรู้ เรื่องการจัดทำงบประมาณการจัดสรรงบประมาณสำหรับการบริหารงานด้านต่างๆ

E คือ Equipment ได้แก่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ตลอดจนอุปกรณ์ที่สำคัญที่จำเป็นต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการกิจ เช่น ปืน รถยนต์ โล่ กระบอง เป็นต้น

C คือ Co-ordination ได้แก่ การประสานงานทั้งในหน่วยงานภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้วยกันเอง หรือประสานงานภายนอกกับหน่วยงานต่างๆ

P คือ Public Relation ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เกิดความเข้าใจตรงกันเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อประชาชน

I คือ Intelligence ได้แก่ การข่าวกรอง ซึ่งมีความจำเป็นมาก โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากระบบข่าวสารต่างๆ เพื่อการตัดสินใจในเชิงการบริหาร

R คือ Reporting Evaluation ได้แก่ การรายงานผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ การประเมินผล จะมีส่วนช่วยให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

D คือ Directing ได้แก่ การอำนวยการหรือการสั่งการซึ่งมีความจำเป็นมาก การมีความเข้าใจในเรื่องการตัดสินใจมีความสำคัญต่อการสั่งการมาก โดยเฉพาะในลักษณะงานเฉพาะหน้าและเกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน

1. แนวความคิดด้านการบริหารงานตำรวจในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาจากนโยบายและหน้าที่ของตำรวจ ลักษณะความรับผิดชอบที่มีกว้างขวางมากจนคล้ายจะเป็นองค์การแบบเอนกประสงค์ และเมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในด้านต่างๆ ซึ่งทำให้บุคลากรจำนวนหนึ่งได้เข้าไปมีส่วนที่ก่อให้เกิดปัญหาการบริหารงานตำรวจ และสำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานตำรวจ เพื่อให้มีที่ปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานตำรวจด้านต่างๆ โดยแบ่งเป็น 13 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกำลังพล (2) ด้านการฝึกอบรม (3) ด้านการพัฒนาจิตใจและเสริมสร้างจริยธรรมตำรวจ (4) ด้านสวัสดิการ (5) ด้านคดีและวินัย (6) ด้านแผนงาน โครงการและงบประมาณ (7) ด้านระเบียบการปฏิบัติงาน (8) การประเมินผลงาน และการจัดการในหน่วยงาน (9) ด้านพัสดุและพลาธิการ (10) ด้านอาวุธยุทโธปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร และยานพาหนะ (11) ด้านการเงิน ด้านบำเหน็จบำนาญ (12) ด้านการข่าวและสันติบาล และ (13) ด้านประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพจน์ตำรวจ

2. การบริหารงานตำรวจกับการบริหารงานเชิงระบบ

การบริหารงานตำรวจจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบ การพัฒนาการบริหารงานตำรวจไม่สามารถกระทำโดดเดี่ยวได้ ต้องมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยุติธรรมทุกส่วน ประกอบด้วย ตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ ซึ่งมีหน้าที่ร่วมกันในการสร้างความสงบเรียบร้อยของสังคมและตำรวจเป็นหน่วยแรกในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกระบวนการยุติธรรมและการบริหารงานตำรวจในอนาคตจะมีลักษณะเปิด โดยมีการป้อนเข้าและย้อนกลับของข้อมูล ย่อมมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอข้อมูล และช่วยให้การบริหารงานมีเหตุมีผล ให้ความสำคัญต่อวิชาการ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ลักษณะการบริหารงานของระบบเปิด ประกอบด้วยส่วนสำคัญๆ ดังนี้

2.1 ข้อมูลป้อนเข้า (Input) ได้แก่ การป้อนทรัพยากรต่างๆ เข้าระบบทั้งบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ

2.2 การดำเนินการตามขั้นตอน (Processing) ได้แก่ เป็นการนำวัตถุดิบและพลังงานต่างๆ มาใช้ตามวัตถุประสงค์หลักและรองขององค์กร

2.3 ข้อมูลส่งออก (Output) เป็นการส่งผลงานหรือผลผลิตออกสู่สภาพแวดล้อม ผลงานจะเป็นไปในรูปใดขึ้นอยู่กับเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นหลักสำคัญ

2.4 วัฏจักร (Cycle Character) เป็นไปในลักษณะหมุนเวียน โดยผลงานที่ส่งออกมา มีความสำคัญต่อการประเมินผลแก้ไขในระบบทั้งทางตรงและทางอ้อม

นอกจากนี้ การบริหารงานตำรวจยังจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นๆ ได้แก่

1. การตรวจสอบความผิดพลาด การตรวจสอบหาข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดต้องกระทำโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2. ข้อมูล โดยต้องมีการศึกษาทำความเข้าใจต่อข้อมูลทั้งระบบและใช้ประโยชน์จากข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ความเชี่ยวชาญงานเฉพาะประเภท ในระบบเปิดความเชี่ยวชาญเฉพาะประเภท จะมีความสำคัญต่อการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการบริหารและการปฏิบัติงานของตำรวจ

4. สภาวะความสมดุล ในการบริหารแบบระบบเปิดต้องมีการแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ที่ประหยัดกว่า และเหมาะสม แต่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้และเพื่อเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ

3. องค์ประกอบของการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะแตกต่างกันแง่ของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่แสดงออก แม้จะจัดให้ตำรวจปฏิบัติงานชนิดเดียวกันใช้วัสดุอุปกรณ์เหมือนกันมีหน้าที่เดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ คือ (Schermerhorn, Huntand & Osborn, 1988 อ้างถึงใน สุภาพัญญา ปาณะวัฒน์พิสุทธิ์ 2539:24)

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual Attributes) หมายถึง ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล (Work Effort) หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็พยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) หมายถึงค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือซึ่งกันและกันสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมี ความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย จึงจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี

Organ & Batemane (1986, อ้างถึงใน สุภาพัญญา ปาณะวัฒน์พิสุทธิ์, 2539 : 24-25) กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. งาน (Task) ประกอบด้วย วิธีการ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจ (Motivation) เปรียบเสมือนจุดยืนและความตั้งใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพในระดับหนึ่ง ตามลักษณะงานนั้นๆ

3. ความพยายาม (Effort) เป็นผลของแรงจูงใจที่เกิดขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ

4. ความสามารถ (Ability) เกิดขึ้นจากการฝึกหัดหรือประสบการณ์จากการปฏิบัติ ร่วมกับความถนัดส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น

5. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นลักษณะทางกายภาพในองค์กร ได้แก่ แสง เสียง ผู้ร่วมงาน ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน

6. การรับรู้ต่อบทบาท (Role Perception) เป็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่จะรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองต่อการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจที่จะทำให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความสามารถ ความพยายามส่วนตัวและปัจจัยจากสภาพแวดล้อม เช่น การสนับสนุนจากหน่วยงานและผู้ร่วมงาน

การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ตำรวจถือเป็นผู้มีหน้าที่โดยตรงในการป้องกันอาชญากรรม ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงให้ความสำคัญต่อการป้องกันอาชญากรรมเป็นอันดับแรกๆ ของภารกิจในการจัดตั้งองค์การ โดยยึดหลักการว่า การป้องกันมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้นดีกว่าการปราบปราม เมื่อเกิดอาชญากรรมขึ้นแล้ว เนื่องจากเมื่ออาชญากรรมเกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต หรือทรัพย์สิน งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญและยุ่งยากในการดำเนินงาน โดยมีสาเหตุเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจสังคมการเมือง ภายในประเทศหรือแม้แต่การเปลี่ยนแปลงในต่างประเทศก็ตามย่อมจะมีผลกระทบกระเทือนอย่างหนึ่งอย่างใดต่อสถานการณ์ต่างๆ ในแต่ละชุมชนได้แทบทั้งสิ้น งานด้านป้องกันและปราบปรามของตำรวจ มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนฝ่ายต่างๆ อย่างมาก และยังคงอาศัยความร่วมมือร่วมใจพร้อมทั้งการระดมสรรพกำลังและทรัพยากรจากชุมชนอีกด้วย ตำรวจจำเป็นต้องสร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันกับประชาชนอยู่เสมอ ซึ่งสามารถทำให้เกิดผลดีต่องานของตำรวจเป็นอย่างมาก การปราบปรามอาชญากรรม ก็ควรอยู่ในทางที่เกื้อหนุนต่อการลดการเกิดอาชญากรรมในชุมชนให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยจะมีการสืบสวนสอบสวนและการจับกุมผู้กระทำผิดด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีวิธีการปฏิบัติต่อผู้ต้องหาอย่างถูกต้องและเหมาะสมด้วยคุณประโยชน์ที่ประกอบไปด้วยสำนักแห่งความรับผิดชอบในหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ตามกฎหมายของบ้านเมืองอย่างยุติธรรมและสอดคล้องกับการเป็นผู้รักษาคุณธรรมของบ้านเมือง

1. บทบาทในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ

กล่าวได้ว่า บทบาทในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ถือเป็นกิจกรรมสำคัญของขบวนการในการพิทักษ์ความสงบ เรียบร้อย (Peace keeping) ให้แก่สังคมประการหนึ่ง ดังนั้น ในการที่ตำรวจต้องแสดงบทบาทนี้ด้วยเหตุผลต่างๆ หลายประการ คือ

1.1 เพื่อเป็นการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสงบความสันติสุขของสังคมส่วนรวมเป็นลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลาเพื่อป้องกันระงับยับยั้งการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายโดยคนร้ายประเภทต่างๆ รวมถึงการกระทำที่เป็นภัยต่อความสงบสุขของสังคมอื่นๆ ด้วย ซึ่งหมายถึง การที่ตำรวจจะใช้มาตรการต่างๆ หลายประการและมีหน่วยงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน

พร้อมมีการใช้วัสดุอาวุธยุทธภัณฑ์ เพื่อการนั้นๆ อย่างเต็มที่และถูกต้องเหมาะสมตามลักษณะของงาน ซึ่งโดยปกติจะประกอบไปด้วยลักษณะของงานสำคัญ 3 ลักษณะ คือ

- งานป้องกันก่อนเกิดเหตุ
- งานป้องกันและระงับเหตุ (ในขณะที่เกิดเหตุ)
- งานสืบสวนปราบปรามติดตามจับกุม (หลังเกิดเหตุ)

โดยมีหน่วยงานระดับสถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานย่อยในการรับผิดชอบต่องานต่างๆ จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานมีความหลากหลายกว้างขวางมากและเกี่ยวข้องกับอยู่กันหลายเรื่องราวในชุมชน เนื่องมาจากความหมายของความสงบเรียบร้อยของชุมชนนั้นครอบคลุมเกี่ยวข้องกับไม่ใช่แต่เพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระงับปราบปรามอาชญากรรมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยในรูปแบบอื่นๆ ด้วย เช่น การแก้ไขปัญหาคาการจราจร การก่อกวนความไม่สงบต่างๆ การบรรเทาช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ในชุมชน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นงานที่ต้องดูแลเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีงามของประชาชนแทบทั้งสิ้น

1.2 เพื่อเป็นการปกป้องคุ้มครองคนดีให้ปลอดภัยจากคนร้ายเหตุผลก็เพื่อสร้างความ เป็นธรรมให้แก่สังคมส่วนรวม มิให้ต้องได้รับผลจากการทำชั่วของคนร้าย และจะเป็นผลทำให้พลเมืองดีเหล่านี้ยอมรับและยินดีอยู่ภายใต้กฎหมายที่ดีของสังคมทั่วไป

1.3 เพื่อเป็นการรักษาความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถ ระงับปราบปรามอาชญากรได้นั้น นอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนแล้ว ยังถือว่าเป็น การเสริมย้ำความศักดิ์สิทธิ์เด็ดขาดของกฎหมายบ้านเมืองไปในตัวอีกด้วย ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย ก็คือการที่มีผู้ละเมิดกฎหมายน้อยลง นั่นคือการที่ประชาชนให้ความเคารพต่อกฎหมายนั้นและยอมรับ ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องสมควรปฏิบัติตามและไม่อยากละเมิดเนื่องจากอาจถูกตำรวจจับตัวไปลงโทษตาม กฎหมาย เป็นผลทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญของตำรวจมากขึ้น

1.4 เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในรูปแบบของข่าวสารเกี่ยวกับคนร้าย คนแปลกหน้าต่างถิ่นน่าสงสัย หรือในรูปของทรัพยากรของท้องถิ่นที่นำมาใช้สนับสนุนงานของตำรวจ การช่วยเป็นหูเป็นตาคอยแจ้งเหตุเภทภัย ตลอดจนพฤติกรรมที่น่าสงสัยต่างๆ สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่ว่าอยู่เฉยๆ แล้วประชาชนจะนำมาบริการให้แก่ตำรวจเอง แต่เป็นสิ่งที่ตำรวจจะต้องแสวงหาหรือเรียกร้องหรือขอ ความสนับสนุนช่วยเหลือจากประชาชนก่อน ซึ่งเป็นการขอความช่วยเหลือ โดยตรงหรือการมีมาตรการ เพื่อทำให้ประชาชนเต็มใจมอบสิ่งเหล่านั้นให้แก่ตำรวจ ซึ่งสิ่งสำคัญที่ จะทำให้ประชาชนหันมาให้ความร่วมมือและสนับสนุนกิจการตำรวจก็คือ ความมีศรัทธาต่อกิจการตำรวจ การยอมรับนับถือและ เห็นความสำคัญของตำรวจ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ตำรวจต้องสร้างให้เกิดขึ้นในใจของประชาชนให้ได้ เสียก่อน อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและตำรวจก็จะได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่างานป้องกันและปราบปรามของตำรวจเป็นงานที่สำคัญเพราะช่วยให้บ้านเมืองสงบสุข คนร้ายลดลง สัมพันธภาพระหว่างตำรวจกับประชาชนดี ทำให้อาชญากรรมลดลง

2. มาตรการเพื่อการป้องกันอาชญากรรม

เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหน่วยที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันอาชญากรรม ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว บังเกิดผลสูงสุดในการป้องกันและลดช่องโอกาสการประกอบอาชญากรรมของคนร้ายในทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลา โอกาส หรือสถานที่ใดก็ตามที่เป็นปัจจัยก่อเหตุให้เกิดอาชญากรรม โดยจะทำการแสวงหาความร่วมมือในทุกวิถีทางจากประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมด้วย โดยมีมาตรการหลักตามแนวคิดเบื้องต้นเพื่อการปราบปรามอาชญากรรม ดังนี้

2.1 มาตรการเพื่อลดโอกาสการกระทำผิด จะเป็นลักษณะของการปฏิบัติเพื่อควบคุมสถานการณ์ให้ไม่สามารถกระทำผิดได้สะดวกหรือลดโอกาสการกระทำผิดให้น้อยลง โดยวิธีการตรวจตราท้องที่และระบบสายตรวจ ซึ่งถือว่าเป็นระบบการป้องกันอาชญากรรมแรกสุดที่ถูกกำหนดขึ้นมา ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปรากฏกายของตำรวจอยู่ตามสถานที่ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีรูปแบบของการปฏิบัติหลายอย่าง เช่น

2.1.1 การตรวจตราเวรยามด้วยยานพาหนะต่างๆ ไปตามท้องที่ที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง โดยจะมีวิธีการแบ่งเขตความรับผิดชอบออกเป็นเขตย่อยๆ และใช้กำลังคนและยานพาหนะที่เหมาะสมตามสภาพท้องที่ซึ่งจะมีสายตรวจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจม้า พร้อมด้วยอุปกรณ์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ออกตรวจตราไปตามที่ต่างๆ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะสถานที่ล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรม เช่น บริเวณที่เปลี่ยวยามค่ำคืน ตามแหล่งชุมชนหนาแน่น บริเวณศูนย์การค้า หมู่บ้านจัดสรร สถานอบายมุข สถานบริการ สถานเริงรมย์ สถานினขนส่ง หรือตามเทศกาลพิเศษ วันเงินเดือนออก รวมถึงวันเทศกาลต่างๆ เป็นต้น

2.1.2 การใช้ระบบป้อมยามกระจายไปตามจุดต่างๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำอยู่ตลอดเวลา คล้ายกับเป็นสถานีตำรวจย่อยๆ เพื่อให้บริการประชาชนตามที่ต่างๆเป็นประจำ และเพื่อสร้างความอบอุ่นใจให้แก่ประชาชนในละแวกใกล้เคียงและพร้อมที่จะดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนจัดการกับคนร้ายอยู่เสมอ ซึ่งผู้ยามจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำอยู่อย่างน้อย 1-2 คน พร้อมอุปกรณ์การสื่อสารเพื่อเรียกขอกำลังสนับสนุนเมื่อเกิดเหตุได้ตลอดเวลา

2.1.3 การตั้งด่านตรวจค้น จุดตรวจค้น ซึ่งเป็นการปฏิบัติการเพื่อควบคุมดูแลพื้นที่ตามเส้นทางคมนาคมต่างๆ ที่ผ่านเข้าออกในพื้นที่รับผิดชอบ ด้วยการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจออกปฏิบัติการตาม โอกาสและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งอาจเป็นการตั้งจุดตรวจค้นประจำที่หรือชั่วคราว หรือเคลื่อนที่ไปตามโอกาสและสถานการณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบ ค้นยึด และจับกุมคนร้ายหรือ

สิ่งของผิดกฎหมาย อันอาจผ่านเข้าออกพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะเกิดผลดีต่อทั้งด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมโดยตรง เท่ากับเป็นการลดโอกาสของการกระทำผิดได้ส่วนหนึ่ง เนื่องจากทำให้คนร้ายหนีรอดการจับกุมได้ยากขึ้น โดยเฉพาะการหลบหนีด้วยยานพาหนะประเภทต่างๆ

โดยทั่วไปมาตรการที่ใช้ปฏิบัติจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) จุดสกัดจับ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่เฝ้าตรวจจับกุมพร้อมเครื่องมือสื่อสารครบครัน จุดสกัดจับจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ “จุดสกัดจับถาวร” ซึ่งเป็นจุดที่มีตำรวจประจำคอยตรวจตราอยู่ตลอดเวลาและ “จุดสกัดชั่วคราวหรือจุดก๊าวสกัด” ซึ่งเป็นจุดสกัดที่ถูกกำหนดขึ้นตามโอกาสเพื่อสกัดกั้นหรือดักจับกุมตามเส้นทางที่คาดว่าจะหลบหนีหรือเป็นช่องทางเข้ามากระทำความผิด

2) จุดตรวจค้น โดยมีการตั้งกองกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจตามสถานที่และโอกาสเพื่อปฏิบัติการตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจุดตรวจค้นถือว่าเป็นมาตรการที่เน้นเรื่องของการป้องกันมากกว่าจุดสกัดจับซึ่งเน้นการจับกุมหลังจากเกิดการกระทำผิดแล้ว จุดตรวจค้นมุ่งที่การตรวจตราดูแลความสงบเรียบร้อย เช่น การตรวจค้นตัวบุคคล เพื่อพบอาวุธหรือสิ่งอื่นๆ ที่ผิดกฎหมาย การตรวจค้นตามลักษณะข้อพิรุช ตรวจค้นเมื่อเกิดความสงสัยและอื่นๆ นอกจากนี้ ยังมีการใช้ระบบผู้จุดตรวจ (ผู้แดง) เพื่อใช้สำหรับให้สายตรวจต่างๆ ลงชื่อในสมุดที่ใส่ไว้ในตู้ตามจุดที่เหมาะสมในเขตท้องที่ เพื่อตรวจสอบการผ่านเข้ามาตรวจท้องที่นั้นๆ โดยให้สายตรวจแต่ละผลัดต้องเข้าไปลงชื่อเป็นประจำ ซึ่งแสดงว่ามาตรวจตราจริงๆ

2.1.4 การใช้ระบบการสื่อสาร เพื่อการป้องกันอาชญากรรมในรูปแบบของการแสวงหาข่าวสาร การรับแจ้งเหตุ การกระจายข่าวสารและการใช้ระบบการสื่อสารเพื่อแก้ไขเหตุการณ์หรือตรวจสอบและเข้าดำเนินการระงับปราบปราม ลักษณะของการปฏิบัติการนี้จะทำให้เกิดความคล่องตัว เพิ่มความมีประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและระงับเหตุร้ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งการที่ตำรวจได้แสดงถึงความพร้อม ความรวดเร็วและประสิทธิภาพที่ดีย่อมทำให้คนร้ายไม่กล้ากระทำความผิดและสร้างความอบอุ่นใจให้แก่ประชาชนได้

2.2 มาตรการเพื่อปฏิบัติต่อตัวสร้างปัญหา (trouble makers)

กลุ่มสร้างปัญหาอาชญากรรมนั้น ประกอบไปด้วยทั้งกลุ่มคนบางประเภท และสถานที่บางประเภท กลุ่มคนที่สร้างปัญหา ได้แก่ กลุ่มนักการพนัน พวกคิดยาเสพติด กลุ่มผู้เคยกระทำผิดมาก่อน แก๊งค์มอเตอร์ไซด์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องมีการศึกษาวิเคราะห์และวิจัยอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อวางแผนป้องกันมิให้กลุ่มคนที่อาจก่อปัญหาประกอบกันได้สำเร็จ โดยมีมาตรการต่างๆ ดังนี้

2.2.1 การทำรายละเอียดเกี่ยวกับตัวบุคคลเป้าหมาย ในเรื่องของประวัติ แหล่งมั่วสุ่ม รวมถึงการควบคุมสอดส่องกลุ่มบุคคลที่เคยทำความผิดในเขตท้องที่

2.2.2 การทำทะเบียนประวัติและรูปแบบลักษณะของการกระทำผิด เพื่อเป็นรายละเอียดใช้ในการควบคุมจับกุมปราบปราม

2.2.3 อาศัยความร่วมมือจากประชาชนเพื่อแสวงหาข่าวความเคลื่อนไหวของบุคคลเป้าหมายหรือคนแปลกหน้า ตลอดจนการชักชวนให้ประชาชนผู้เดือดร้อนหรือประสบเหตุการณ์หรือเหยื่ออาชญากรรมมาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจมากขึ้น ซึ่งรวมถึงการอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจด้วย

2.2.4 การจัดโครงการป้องกันการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนรูปแบบต่างๆ เพื่อควบคุมดูแลแก้ไขช่วยเหลือปัญหาเด็กและเยาวชนที่มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องความประพฤติเสื่อมเสีย กวดขันตรวจตราดูแลการสร้างสถานการณ์เพื่อก่อการทะเลาะวิวาททำร้ายร่างกายของกลุ่มวัยรุ่นตามโรงเรียนต่างๆ โดยใช้สายตรวจของตำรวจจากกอง สวัสดิภาพเด็กและเยาวชน พร้อมด้วยกำลังตำรวจท้องที่ร่วมกันระงับปราบปราม ตรวจสอบอาวุธตามสถานที่ที่เป็นแหล่งมั่วสุ่ม เช่น ตามป้ายรถเมล์ ศูนย์การค้า สวนสาธารณะ

มาตรการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นการปฏิบัติงานที่ใช้ป้องกันก่อนจะเกิดเหตุร้ายขึ้นช่วยลดการเกิดคดีอาชญากรรมต่างๆ ได้อันนำมาซึ่งความสงบเรียบร้อยของสังคม เช่นการตั้งด่านตรวจค้น การใช้ระบบการสื่อสาร เป็นต้น

3. มาตรการเพื่อการปราบปรามอาชญากรรม

การปราบปรามอาชญากรรมในหน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปนั้น จะเน้นหนักอยู่ที่การปฏิบัติการเพื่อจัดการกับผู้กระทำผิดหรืออาชญากร ภายหลังจากเกิดการกระทำผิด และยังเป็นมาตรการเพื่อเสริมทางด้านป้องกันการป้องกันอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยส่วนรวมอีกด้วย และเมื่อตำรวจประสบพบเหตุการณ์ซึ่งหน้าหรือได้รับแจ้งเหตุจากประชาชนผู้รู้เห็นเหตุการณ์จากเหยื่ออาชญากรรมหรือจากผู้ที่กำลังจะตกเป็นเหยื่อหรือได้รับความทุกข์ร้อนจากคนร้ายร้องขอความช่วยเหลือจากตำรวจ ซึ่งทำให้ตำรวจต้องออกปฏิบัติการในทันทีทันใด เพื่อระงับปราบปราม การกระทำผิดนั้นๆ วิธีการในการปราบปรามอาชญากรรมนั้นจะประกอบไปด้วยมาตรการหลักสำคัญ 3 ประการคือ

3.1 การสืบสวน

การสืบสวนถือว่าเป็นมาตรการเบื้องต้นของทั้งการปราบปรามอาชญากรรมและป้องกันการอาชญากรรม การสืบสวนนับเป็นการดำเนินงานขั้นต้นของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ซึ่งได้ปฏิบัติไปตามอำนาจและหน้าที่ เพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของ

ประชาชน และเพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิดในสาระสำคัญ 3 ประการ อันเป็นหลักสากล คือ จะต้องสืบสวนให้พบว่าได้มีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้นจริงหรือไม่ถ้ามีการกระทำผิดเกิดขึ้นจริงแล้วเป็นคดีอะไรและใครเป็นผู้กระทำผิดในคดีนั้นๆ

การสืบสวนเพื่อการปราบปรามอาชญากรรมโดยตรงนั้น จะเป็นการปฏิบัติการภายหลังจากเกิดเหตุการณ์แล้ว ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจประสบพบเห็นโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเองหรือมีผู้แจ้งให้ทราบก็ตามเรียกว่าเป็นการ “สืบสวนเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นแล้ว” ซึ่งจะเป็นการปฏิบัติการเพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิดว่าใครเป็นผู้กระทำผิด จริงหรือไม่อย่างไร โดยจะเน้นการสืบสวนเพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

ประการแรก เพื่อแสวงหาประจักษ์พยานหลักฐานต่างๆ ทั้งจากพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ ตลอดจนพยานแวดล้อมต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการพิสูจน์การกระทำผิดของบุคคลที่จับกุมมาได้

ประการที่ 2 เพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิดเพื่อพิสูจน์ความผิดและเพื่อติดตามจับกุมค้นหาผู้กระทำผิดที่หลบหนี

ประการที่ 3 เพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิดและเพื่อหาตัวผู้กระทำผิด ว่าใครเป็นผู้กระทำผิด สาเหตุของการกระทำผิดว่าทำผิดเพื่อวัตถุประสงค์ใด กระทำผิดอย่างไรเมื่อใดและที่ไหน

งานสืบสวนจะทำให้ตำรวจสามารถนำตัวผู้กระทำผิดพร้อมหลักฐานข้อเท็จจริงสนับสนุน เพื่อรวบรวมเป็นสำนวนในการฟ้องร้องพิจารณาคำเนินคดี เพื่อลงโทษผู้กระทำผิดตามกฎหมายต่อไป การปฏิบัติหน้าที่ในการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ที่การให้ได้มาซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับความผิดเพื่อนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีแก่ผู้กระทำผิดหรืออาชญากรโดยเร็วที่สุด ดังนั้น ในการปฏิบัติการสืบสวนจึงจำเป็นต้องอาศัยวิธีการและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ โดยปกติทั่วไปวิธีการสืบสวนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำความผิดนั้น ตำรวจจะได้มาจากแหล่งข่าว การใช้วิทยาการตำรวจ และเครื่องมือวิทยาศาสตร์ต่างๆ เพื่อหาข้อเท็จจริงของการกระทำผิด เพื่อสืบหาคนหาร่องรอยและตรวจสอบสภาพที่เกิดเหตุ การพิสูจน์หลักฐานเพื่อหาสิ่งที่ใช้พิสูจน์ว่าได้มีการกระทำผิดเกิดขึ้น ใ้บอกได้ว่าใครเป็นผู้กระทำผิดและสามารถเชื่อมโยงผู้กระทำผิดเข้ากับอาชญากรรมที่เรียกว่า เป็นวัตถุพยานประเภทต่างๆ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ อาวุธปืนและเครื่องกระสุนปืน นอกจากการใช้วิทยาการตำรวจเข้าช่วยในงานสืบสวนหาข้อเท็จจริงแล้ว ตำรวจยังใช้วิธีการที่เรียกว่าการสอบสวนปากคำหรือการซักถาม เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงและรายละเอียดแห่งคดีซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งก่อนเกิดเหตุและหลังจากเกิดการกระทำผิดขึ้นแล้ว โดยจะซักถามข้อมูลความรู้หรือ

ข่าวสารจากบุคคลต่างๆ เช่น จากผู้เสียหาย จากผู้ต้องสงสัยหรือผู้ต้องหาจากผู้ที่จะระบุว่าเป็นพยานและจากบุคคลทั่วไป

มาตรการในการสืบสวนมีความสำคัญต่อการปราบปรามและป้องกันอาชญากรรมเป็นอย่างมากในสมัยปัจจุบัน การปฏิบัติหน้าที่ในการสืบสวนของตำรวจมีส่วนเกี่ยวข้องกับและต้องอาศัยความช่วยเหลือจากหลายๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านนิติเวชศาสตร์ หลักฐาน พยานรู้เห็น เหยื่ออาชญากรรมและที่สำคัญคือ ประชาชน การปฏิบัติการสืบสวนที่ได้ผลดีนั้นย่อมมาจากการได้รับความร่วมมือจากทุกๆ ฝ่าย และสิ่ง ที่สำคัญที่สุด คือ การใช้ความรวดเร็วในการไปถึงที่เกิดเหตุ โดยมีสถิติที่ยืนยันว่า การที่ตำรวจสามารถจัดการกับผู้กระทำผิดหรือสามารถชำระสะสางคดีต่างๆ ไปด้วยความรวดเร็ว นั้น ส่วนหนึ่งของหลักฐานวัตถุพยานมักได้มาจากการไปตรวจตราเก็บรวบรวมมาจากสถานที่เกิดเหตุก่อนที่จะถูกทำลายเคลื่อนย้าย หรือเสียหายด้วยเจตนาหรือไม่เจตนาของผู้อื่น ดังนั้น การสืบสวนจะได้ผลดีขึ้นย่อมประกอบไปด้วยการที่ผู้มีหน้าที่ในการสืบสวน พึงมีความรับผิดชอบต่องานสำคัญของการสืบสวน

3.2 การจับกุม

การจับกุมผู้กระทำผิดหรือผู้ต้องสงสัยในหน้าที่ของตำรวจนั้น เป็นมาตรการหลักอย่างหนึ่งที่ใช้ในการปราบปรามอาชญากรรม ถือว่าเป็นการปฏิบัติการต่อเนื่องมาจากการสืบสวนหาตัวผู้กระทำผิดและได้รับทราบรายละเอียดแห่งอาชญากรรมนั้นๆ แล้ว การจับกุมนั้นเป็นการใช้อำนาจและดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จัดการต่ออาชญากรรม เพื่อวัตถุประสงค์ในการนำตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมาย

การจับกุม เป็นการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล โดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งตามระเบียบการตำรวจภาคที่ 1 ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีลักษณะ 3 ว่าด้วยการจับกุม หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ หรือราษฎร ใช้อำนาจตามกฎหมาย จับกุมบุคคลผู้กระทำผิดหรือสงสัยว่ากระทำผิดในทางอาญา หรือจับตามหมายจับ เพื่อนำตัวผู้ถูกจับไปจัดการตามกฎหมาย

การจับกุม มีเจตนาที่จะให้อำนาจแก่พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจและราษฎร ได้มีโอกาสร่วมกันป้องกันสังคมให้รอดพ้นจากคนร้ายที่ได้เกิดขึ้นเป็นการเฉพาะหน้าหรืออาจเกิดขึ้นจากคนชั่ว เพื่อเป็นการป้องกันมิให้ผู้กระทำผิดหรืออาชญากรหลบหนีจากการถูกนำตัวไปดำเนินคดีลงโทษตามกฎหมายของบ้านเมือง การจับเป็นมาตรการที่ใช้เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมส่วนรวม ทำให้บุคคลไม่กล้ากระทำผิดในบางโอกาสเนื่องจากไม่อาจหลบหนีหรือไม่มีช่องทางกระทำผิดได้สำเร็จ

การจับกุมนี้เป็นมาตรการที่ทางฝ่ายตำรวจสามารถขอความร่วมมือจากราษฎรทั่วไปให้ช่วยเหลือดำเนินการได้ ตามนัยแห่งมาตรา 79 ถึง 83 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรการในการจับกุมผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดของตำรวจนั้น มิใช่เป็นเรื่องที่ตำรวจจะสามารถเลือกปฏิบัติได้ตามใจหรือตามความสะดวก แต่การที่ตำรวจจะตัดสินใจจับกุมผู้ใดนั้น จะต้องประกอบไปด้วยการใช้เหตุผลและดุลยพินิจ ประกอบกับการมีพยานหลักฐานที่น่าเชื่อถืออย่างเต็มที่เพียงพอที่จะมั่นใจอย่างที่สุดได้ว่าบุคคลนั้นได้กระทำความผิดมาแล้วหรือกำลังจะมีเจตนาและพฤติกรรมแน่ชัดที่จะกระทำความผิดอันจะเกิดผลเสียหายและผิดต่อข้อบัญญัติแห่งกฎหมายอย่างแน่นอนเสียก่อน จึงจะทำการจับกุมบุคคลนั้นๆ ได้ การปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะนี้ของตำรวจนั้น ย่อมเป็นผลทำให้ตำรวจได้รับความยอมรับนับถือและไว้วางใจจากประชาชนมากกว่าการจับกุมโดยวิธีการที่ไม่บริสุทธิ์ยุติธรรม รวมถึงการใช้วิธีการจับกุมที่รุนแรงและใช้อาวุธโดยไม่จำเป็น และการจับกุมหรือควบคุมตัวผู้ถูกจับไว้นานเกินจำเป็น อันจะเกิดเป็นผลเสียต่องานตำรวจเอง เพราะย่อมจะไม่ได้รับค่ายกย่องจากราษฎร ซึ่งยังทำให้ราษฎรหนีห่างจากตำรวจและไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนงานของตำรวจต่อไปอีกด้วย การจับกุมจะบังเกิดผลดีต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ก็ต่อเมื่อเป็นการกระทำที่ถูกต้องตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและไม่ทำให้ผู้บริสุทธิ์ต้องเดือดร้อนและเสื่อมเสียอิสรภาพไปโดยเปล่าประโยชน์ ด้วยเหตุนี้ในการปฏิบัติหน้าที่จับของตำรวจจึงจำเป็นต้องมีหลักการที่สำคัญ เช่น การแสดงตนโดยชัดแจ้งว่ามีอำนาจในการจับกุมตามกฎหมายอย่างถูกต้อง ได้แก่ การมีหมายจับมาแสดงต่อผู้ถูกจับ พร้อมแสดงเหตุผลที่ต้องจับกุมให้แก่ผู้ถูกจับได้รับทราบอย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ การให้ความเป็นธรรมและให้โอกาสแก่ผู้ถูกจับได้ใช้สิทธิประโยชน์ของเขาอย่างถูกต้อง หลักการทั่วไปการใช้อาวุธเพื่อจับกุมนั้น เป็นสิ่งอันควรหลีกเลี่ยงและจะใช้ก็ต่อเมื่ออยู่ในสภาวะการณ์ที่จำเป็นที่สุดและหลีกเลี่ยงไม่ได้ หรือเพื่อเป็นการป้องกันชีวิตร่างกายและทรัพย์สินอย่างแท้จริงเท่านั้น แต่เหนือสิ่งอื่นใด คือ การใช้วิธีการจับกุมที่สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานการณ์จะเป็นการดีที่สุด

3.3 การสอบสวน

บทบาทในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจนั้น นอกจากจะเริ่มต้นด้วยการสืบสวน เพื่อจู่โจมหมายการแสวงหาข้อเท็จจริงและเพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิดแล้ว กฎหมายยังได้ให้อำนาจในการสอบสวน ซึ่งถือว่าการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรม และเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อการระงับปราบปรามอาชญากรรมอย่างมาก การสอบสวนเป็นการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวพันกับงานสืบสวนอย่างยิ่ง เพราะต่างฝ่ายก็จะเป็นการปฏิบัติเพื่อดำเนินการจัดการกับผู้กระทำผิดให้ต้องได้รับโทษตามกฎหมาย

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการสอบสวนว่า การสอบสวน หมายความว่า การรวบรวมพยานหลักฐาน ปละการดำเนินการ

ทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

งานด้านการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นจะประกอบไปด้วย การเก็บรวบรวมประจักษ์พยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรืออาจเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาทั้งหลาย เมื่อค้นหาข้อเท็จจริงและพฤติกรรมต่างๆ เพื่อรู้ตัวผู้สาเหตุและเพื่อพิสูจน์ความผิด เพื่อจะได้นำเอาข้อมูลนั้นๆ รวบรวมจัดทำเป็นสำนวนพร้อมแสดงความคิดเห็นว่าสมควรฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลหรือไม่ต่อพนักงานอัยการเพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในหน้าที่ของพนักงานสอบสวนนั้น มุ่งกระทำไปในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความผิดที่มีการกล่าวโทษหรือร้องทุกข์ตามกฎหมายจากผู้เสียหายหรือเดือดร้อน โดยจะทำการสอบสวนพิจารณาว่า การกระทำที่ได้รับการร้องทุกข์มานั้นเป็นความผิดจริงหรือไม่ประการใดและผิดกฎหมายมาตราใด มีสาระของการกระทำผิดอย่างไรบ้าง มาตรการเพื่อการปราบปรามเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหลังจากเกิดเหตุการณ์แล้ว เช่น การสืบสวน จับกุมและสอบสวน ซึ่งการปฏิบัติงานต่างๆ นั้นก็มีลักษณะที่แตกต่างกันไป

สรุปการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติกิจกรรมทุกวิถีทางที่จะยุติการก่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นเช่นการตรวจตราห้องที่การใช้ระบบป้อมยาม การตั้งจุดตรวจค้น และการปฏิบัติการเพื่อจัดการกับผู้กระทำความผิดหรืออาชญากร เช่น การสืบสวน การจับกุม เป็นต้น ซึ่งสามารถประเมินได้โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจประเมินตนเองจากพฤติกรรมการทำงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีนโยบายด้านการป้องกันและปราบปราม ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553)

1. ดำเนินการได้จัดให้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ โดยเพิ่มประสิทธิภาพสายตรวจตามแนวทางการจัดการและการควบคุมสายตรวจ โดยปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ ทั้งการจัดการสายตรวจเดินเท้าและสายตรวจประเภทต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับสภาพอาชญากรรม ภูมิประเทศและสถานการณ์ในพื้นที่เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำความผิด สามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีความถี่ในการตรวจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังอาจพิจารณาแบ่งพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจเป็นเขตตรวจ โดยกำหนดให้มีรองสารป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมหรือตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้ที่รับผิดชอบในแต่ละเขตตรวจเป็นการแน่นอนอีกด้วยก็ได้ มีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการ ให้มีการอบรมชี้แจง

แนะนำยุทธวิธีตำรวจและข้อกฎหมาย เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบและเพื่อนำข้อบกพร่องต่างๆ ที่พบเห็น หรือได้รับคำร้องเรียนจากประชาชนมาชี้แจงและให้การปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง รวมทั้งการตรวจสอบความพร้อมของการแต่งกายและการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ประจำตัวสายตรวจ

2. จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่นและผู้เสียหายในคดีต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนระดมความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามสมควร

3. ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงเร็วที่สุด และสั่งการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจให้เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุให้เร็วที่สุด หลังจากได้รับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่ รักษาสถานเกิดเหตุ หาร่องรอยพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุ และช่วยเหลือพนักงานสอบสวนจนกว่าจะเสร็จภารกิจปรับปรุงระบบตู้ยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย

4. ปรับปรุงระบบตู้ยามและที่พักสายตรวจอยู่ริมเส้นทางคมนาคม ให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย โดยจะต้องมีความพร้อมในด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์ที่จำเป็นในการตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวันอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยให้กำหนดแผนให้สอดคล้องประสานกันระหว่างสถานีตำรวจที่ใกล้เคียง มีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งๆ ละ 3-5 วัน โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่างๆ โดยกำหนดเป้าหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์และในระหว่างการระดมในแต่ละวันต้องมีการเพิ่มสายตรวจ

5. การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด กำหนดการตั้งจุดตรวจในทุกผลัดของสายตรวจ และมีการตรวจค้นเป้าหมายที่สืบสวนไว้ รวมถึงการขยายงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ที่มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ซึ่งประกอบด้วยราชการ องค์กรเอกชน และประชาชนทั่วไป จัดชุมชนสัมพันธ์ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนรับฟังปัญหา แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน เช่น อบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้ขับขี่รถรับจ้างสาธารณะ และโครงการครู 5 นาที รณรงค์แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ลูกเสือชาวบ้าน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) พนักงานรักษาความปลอดภัย และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อมีส่วนร่วมในการป้องกัน

ปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติดมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาคำเนิการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม สมาชิกตำรวจบ้าน โครงการเพื่อบ้านเดือนภัย อาสาป้องกันอาชญากรรม อาสาสมัครรักษาความสงบเรียบร้อยหมู่บ้าน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม หมู่บ้านปลอดยาเสพติด เป็นต้น

6. ส่งเสริมสนับสนุนภาคเอกชน เช่น ธนาคาร หมู่บ้านจัดสรร ฯลฯ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยตนเอง และให้สามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจให้อย่างทันทั่วทั้งที่สนับสนุนและให้ความร่วมมือแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และราษฎรในหมู่บ้าน ในการพัฒนาหมู่บ้านให้เป็นหมู่บ้านป้องกันตนเอง ร่วมมือกับฝ่ายปกครอง หน่วยงานราชการต่าง ๆ หน่วยงานเอกชน องค์กรประชาชน และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนและสังคม โดยเฉพาะการแก้ไขพื้นที่พุ่มทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว

7. พัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ กระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อให้ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ จัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติสูง หรือเป็นชุมชนหนาแน่น หรือมีความเจริญสูง โดยให้มีหน้าที่รับผิดชอบการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และบริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จัดตั้งผู้ยามในเขตชุมชนเมืองหรือชุมชนหนาแน่น โดยใช้ที่ทำการของผู้ยาม หรือวัด หรืออาคารชุด มีกำลังตำรวจไม่น้อยกว่า 8 นาย ทำหน้าที่เป็นสายตรวจรักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในพื้นที่ชุมชนนั้น ๆ

8. จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลในเขตนอกเมือง หรือชนบทตามแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้ที่พักของสายตรวจหรือที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย และราษฎรอาสาสมัคร ไม่น้อยกว่า 10 นาย ร่วมกันออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบล จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน โดยใช้บ้านเช่าหรือบ้านพักอาศัยในหมู่บ้านเป็นที่ทำการ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ร่วมกับประชาชน ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในหมู่บ้าน เฝ้าระวังการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ คดีที่น่าสนใจของประชาชน และคดีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเฉพาะคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ เช่น การลักทรัพย์ในเคหะสถาน การโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเครื่องมือการเกษตร เป็นต้น

9. เฝ้าระวังสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลอย่างจริงจัง และต่อเนื่องเป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำความผิดและได้ออกหมายจับผู้ต้องหาไว้แล้ว ซึ่งจะเป็นการสร้างแรง

กคคันให้ ผู้ต้องหาเหล่านั้นต้องหลบซ่อนตัวจนไม่สามารถกระทำความผิดซ้ำได้อีก ทั้งนี้ยึดถือปฏิบัติ ตามมาตรการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้โดยเคร่งครัด

10. ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตรวจสอบสถานบริการและ แหล่งบันเทิงต่าง ๆ ที่ขออนุญาตโดยชอบกฎหมายให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดไว้โดย เคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดให้จับกุมดำเนินคดีและนำมาตราในการพักใช้ สั่งปิดหรือถอน ใบอนุญาตมาบังคับใช้อย่างจริงจัง หากผู้กระทำเคยถูกจับกุมหรือได้รับโทษมาก่อนให้พนักงานสอบสวน ฟ้องเพิ่มโทษ เพื่อให้เด็ดขาด กวดขัน ตรวจสอบแหล่งที่มี โอกาสจะจัดให้มีอบายมุขที่มีชอบด้วย กฎหมายอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการตรวจค้นปราบปรามจับกุมความผิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภท อย่างถี่ถ้วน

11. มีการปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างถี่ถ้วน และรณรงค์และแก้ไขปัญหายา เสพติดโดยเฉพาะ ยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อประสาทอื่น ๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือและสนับสนุนการ ปฏิบัติของหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มจิตความสามารถ รณรงค์ป้องกันและแก้ไข ปัญหายาเสพติด โดยร่วมกับประชาชนทั่วไป องค์กรประชาชน หน่วยงานเอกชน และทุกหน่วยงาน ราชการที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติดและแสวงหา ความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสาร และมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามยาเสพติด รวมทั้ง สนับสนุน ส่งเสริมบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้เสพยาให้ ลด ละ และเลิกการใช้ยาเสพติด การป้องกัน ปราบปราม อาชญากรรม และการสร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ออกตรวจตราให้ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยว ที่พักจูดรับ-ส่งนักท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ และ ดำเนินการสืบสวนกวาดล้างอาชญากรรมกลุ่มมิจฉาชีพ หรือแก๊งคนร้ายตามแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจน ผู้ประกอบการที่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว บุคคลที่สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง และต่อเนื่องโดยให้ความร่วมมือและประสานการปฏิบัติกับตำรวจท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิดร่วมกับฝ่าย ปกครอง ฝ่ายสาธารณสุข หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย และทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง

12. ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีดำรวจให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรม และเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นและข้อมูล อาชญากรรมให้ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับคดีต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน จะต้องให้ความสนใจและให้ความรู้รายละเอียดแห่งคดีทั้งหมด โดยเน้นสาเหตุของการกระทำความผิด

13. ปรับปรุงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคคลที่น่าสนใจเป็นพิเศษ (ผู้มี อิทธิพลและมีมือปืนรับจ้าง) แหล่งที่อาจเกิดอาชญากรรมและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องไว้อย่างเป็นระบบและ ถาวร เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าผู้จัดทำ หรือผู้รับผิดชอบจะได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายไปประจำที่อื่นแล้วก็ตาม จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุ

อยู่เสมอ จัดทำแผนเผชิญเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมและทราบวิธีปฏิบัติเมื่อเหตุต่าง ๆ เช่น เหตุประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ฆาตกรรม ร้านทอง-อัญมณี สถานบริการน้ำมัน ฯลฯ โดยให้มีการซักซ้อมประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกกระยะ พร้อมทั้งให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

ภารกิจโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานยุทธศาสตร์ใน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจ จะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจของสถานีตำรวจ หากมีการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเน้นหลักประสิทธิภาพ คุณภาพ โปร่งใส และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ มากขึ้น ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน และทำให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะ “ตำรวจเพื่อประชาชน” ดียิ่งขึ้น ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” โดยมี ภารกิจหลัก 4 ด้าน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549)

1. ด้านการบริหารและบริการทั่วไป มีกิจกรรมการดำเนินการ ดังนี้
 - 1.1 ดูแลทุกข์สุขของผู้ได้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด
 - 1.2 ดูแลเอาใจใส่เรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการในทุกรูปแบบ
 - 1.3 ฝึกอบรมอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ
 - 1.4 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานต่างๆ ของสถานีตำรวจ
 - 1.5 สำนวณความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชนผู้มาใช้บริการ
 - 1.6 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ
 - 1.7 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจเพื่อให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน
 - 1.8 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 1.9 รวมการบริการประชาชน ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ
 - 1.10 ปรับปรุงการปฏิบัติงานธุรการ
 - 1.11 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น
 - 1.12 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
 - 2.1 จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมและพร้อมให้บริการ
 - 2.2 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน

- 2.3 นำวิทยาการสำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวน
- 2.4 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบ
- 2.5 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็ว
- 2.6 กำกับดูแลอำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่
- 2.7 ปรับปรุงสารระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนทั้งคดีที่ไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว
- 2.8 ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม
- 2.9 จัดห้องควบคุมให้มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรมและสถานการณ์ในพื้นที่
 - 3.2 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
 - 3.3 ปรับปรุงระบบตุ้มยาและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย
 - 3.4 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกชนิด
 - 3.5 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน
 - 3.6 ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน
 - 3.7 พัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรูปแบบต่างๆ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
 - 3.8 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน
 - 3.9 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
 - 3.10 ปราบปรามยาเสพติดทุกชนิดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด รมรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
 - 3.11 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน
 - 3.12 ประสิทธิภาพในการควบคุมอาชญากรรม
 - 3.13 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
 - 4.1 จัดระบบและวางแผนจัดการจราจร

- 4.2 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร
- 4.3 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย
- 4.4 อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร
- 4.5 อบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจร
- 4.6 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร
- 4.7 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

เท่าที่กล่าวมานี้ จะเห็นว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลากหลาย โดยเฉพาะในกลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ซึ่งเป็นกำลังพลส่วนใหญ่และเป็นกำลังหลัก ซึ่งมีการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยแก่ประชาชนในเขตอำนาจรับผิดชอบ การปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาในเขตอำนาจรับผิดชอบ การป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิด ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการสืบสวน สอบสวนคดีอาญาในเขตอำนาจรับผิดชอบ การควบคุมและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในเขตอำนาจรับผิดชอบ การสนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และตำรวจยังมีฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย เป็นข้าราชการพลเรือน พนักงานฝ่ายปกครอง และเป็นตำรวจสนาม

ข้อมูลพื้นฐานตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร

ประวัติความเป็นมาของตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร

ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร (2553) ได้ตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราชใดไม่ปรากฏ แต่ตามที่สืบค้นอนุมานได้ว่าเดิมตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีสถานที่ทำการอยู่บนชั้น 2 ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ซึ่งเป็นอาคารโรงเรียนครึ่งตึกครึ่งไม้ ต่อมาเมื่ออาคารได้ชำรุดทรุดโทรมตามกาลเวลา ในปี พ.ศ. 2519 จึงได้รับงบประมาณจากกรมตำรวจสร้างเป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น และตำรวจภูธรจังหวัดชุมพรก็ยังคงใช้สถานที่ชั้นที่ 2 เป็นที่ทำการเช่นเดิม

ต่อมาด้วยภารกิจที่เพิ่มมากขึ้นตามความเจริญของบ้านเมือง กำลังพลได้รับการบรรจุเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังมีภารกิจที่ต้องบริการจัดการด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ยาเสพติด ผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ส่วนงานการสอบสวนคดีอาญา และการประชุมข้าราชการตำรวจในปกครอง ทำให้สถานที่คับแคบ และไม่สามารถขยายได้อีก เพื่อให้ตอบสนองต่องานบริหารและบริการประชาชนได้อย่างคล่องตัว มีประสิทธิภาพจึงควรที่จะมีสถานที่ทำงานเป็นของตนเอง โดยในปีพ.ศ.2539 ได้ขอ

อนุมัติใช้ที่ดินของศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร และขออนุมัติงบประมาณก่อสร้างอาคารที่ทำการจากกรมตำรวจ ในระหว่างที่รออนุมัติงบประมาณอยู่นั้น ในปี พ.ศ.2544 จังหวัดชุมพรได้ก่อสร้างอาคารศาลากลางจังหวัดชุมพรขึ้น ณ บริเวณศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ตำรวจภูธรจึงได้ย้ายที่ทำการมารวมอยู่ด้วย โดยใช้พื้นที่ชั้นที่ 4 ของอาคารศาลากลางจังหวัดชุมพรชั่วคราว

จนกระทั่งปี พ.ศ.2546 ได้งบประมาณก่อสร้างอาคารของตำรวจภูธรจังหวัดชุมพรเป็นงบประมาณผูกพันในปี พ.ศ.2546 จำนวน 3 ล้านบาท และในปี พ.ศ.2547 จำนวน 12 ล้านบาท โดยก่อสร้างเป็นอาคารคอนกรีต 3 ชั้น ใช้เนื้อที่จำนวน 1 ไร่ 78 ตารางวา ก่อสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2548 และได้มีพิธีเปิดอาคารอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2548 และใช้ราชการมาจนกระทั่งปัจจุบันนี้

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ดังนี้

2.1 วิสัยทัศน์

ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่นให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

2.2 พันธกิจ

พันธกิจที่ 1 เติบโตและธำรงรักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ สนับสนุน การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

พันธกิจที่ 2 อำนวยความยุติธรรม โดยยึดหลักนิติธรรม บังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

พันธกิจที่ 3 รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พร้อมส่งเสริมให้ชุมชนและท้องถิ่นเข้มแข็ง ร่วมมือร่วมใจดำเนินการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม ให้สังคมสงบสุขและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน

พันธกิจที่ 4 ปฏิบัติงานและมุ่งให้บริการที่ดี โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการและเข้ามามีส่วนร่วม

พันธกิจที่ 5 บริหารจัดการองค์การที่ดีพร้อมกระจายอำนาจ พัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปฏิบัติงาน

2.3 ค่านิยม

ประพฤติดี มีวินัย ดำรงไทยก้าวไกลพัฒนา

สถานีตำรวจในปกครอง

ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีสถานีตำรวจและหน่วยงานในปกครอง ดังนี้

สังกัด	สัญญาบัตร	ประทวน	รวม
ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร	45	83	128
หน่วยปฏิบัติการพิเศษตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร	1	35	36
สถานีตำรวจภูธรเมืองชุมพร	40	217	257
สถานีตำรวจภูธรปากน้ำชุมพร	20	78	98
สถานีตำรวจภูธรบ้านวิสัยเหนือ	18	52	70
สถานีตำรวจภูธรหลังสวน	28	152	180
สถานีตำรวจภูธรหลังสวน	28	152	180
สถานีตำรวจภูธรปากน้ำหลังสวน	18	62	80
สถานีตำรวจภูธรบ้านในหูด	11	34	45
สถานีตำรวจภูธรสวี	23	106	129
สถานีตำรวจภูธรนาสัก	17	52	69
สถานีตำรวจภูธรปะทิว	22	84	106
สถานีตำรวจภูธรบ้านมาบอำมฤต	17	74	91
สถานีตำรวจภูธรท่าแซะ	24	103	127
สถานีตำรวจภูธรสลุย	17	52	69
สถานีตำรวจภูธรละแม	23	91	114
สถานีตำรวจภูธรพะโต๊ะ	22	80	102
สถานีตำรวจภูธรทุ่งตะโก	23	74	97
สถานีตำรวจภูธรปากตะโก	11	15	26
รวมทั้งสิ้น	380	1,444	1,824

ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีเจ้าหน้าที่ตำรวจรวมทั้งสิ้น 1,824 นาย รับผิดชอบโดยเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ตำรวจ 1 นาย ต่อประชากร 353 คน ต่อพื้นที่ 4.42 ตารางกิโลเมตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลักขณา เปล่งงำ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน การกล้าเสี่ยงอันตราย การได้รับการสนับสนุนทางสังคม และการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร 2) เปรียบเทียบการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร จำแนกตาม อายุ รายได้ ระยะเวลาในการรับราชการ และสถานภาพสมรส และ 3) ศึกษาความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน การกล้าเสี่ยงอันตราย และการได้รับการสนับสนุนทางสังคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน จำนวน 295 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) ความภาคภูมิใจในตนเอง 2) ความพึงพอใจในการทำงาน 3) การกล้าเสี่ยงอันตราย 4) การได้รับการสนับสนุนทางสังคม และ 5) การปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก การปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การกล้าเสี่ยงอันตรายและการได้รับการสนับสนุนทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง 2) การปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน จำแนกตามอายุ รายได้ ระยะเวลาในการรับราชการ และสถานภาพสมรส ไม่แตกต่างกัน และ 3) การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง และการกล้าเสี่ยงอันตราย สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร ได้ร้อยละ 35.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชัยศรี กล้าณรงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน กับการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน การปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ และ 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนกับการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาล สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีสังวาลย์ ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 180 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ปัจจัย

จูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ในงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ ตามแนวคิดของ Herzberg, Snyderman, & Mausner และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจในงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยค้ำจุน ในงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ อยู่ในระดับปานกลาง 3) ระดับการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ อยู่ในระดับปานกลาง 4) ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 5) ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้บริหารทางการแพทย์ สามารถใช้ผลจากการศึกษาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาส่งเสริมแรงจูงใจ และสนับสนุนปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพของพยาบาลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่ยั่งยืน

สุภพ กันธิมา (2550) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางที่เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็น ไปอย่างถูกต้องเหมาะสมกับความเป็นจริงมีความเป็นไปได้ ในทางปฏิบัติ สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลตำบลทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 501 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Frederick Herzberg และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลได้รับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะและขอบเขตของงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิภาพ และความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยจูงใจอื่น คือ การพัฒนาและความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนอื่น คือ ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เช่น บำเหน็จ บำนาญ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล เงินโบนัส ด้านสันตนาการและการกีฬา ที่อยู่อาศัย การเดินทางและขนส่งในการปฏิบัติงาน การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพดีและราคายุติธรรม การจัดสถานที่พักผ่อนและบริการห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของสมมติฐานพบว่า พนักงานเทศบาลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมและหน้าที่การงานแตกต่างกันพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนบุตรของปัจจัยจูงใจมีค่าความแตกต่างในระดับที่มีนัยสำคัญ ส่วนที่เหลือ ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน อายุ สถานภาพ ที่พักอาศัย การศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ การปฏิบัติงานในหน่วยงาน รายได้อื่นต่อเดือน ไม่มี

ความแตกต่าง และพบว่า ด้านกลุ่มอายุที่แตกต่างกันและด้านการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความแตกต่างจากที่คาดหวังไว้ในระดับที่มีนัยสำคัญส่วนที่เหลือในปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่าง

กชกร หุ่นลี (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท คริสเช่นแอร์กราฟท์อินทีเรียซีสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท คริสเช่นแอร์กราฟท์อินทีเรียซีสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท คริสเช่นแอร์กราฟท์อินทีเรียซีสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 262 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Frederick Herzberg และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) พบว่า พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้เพิ่มพูนความรู้ ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) พบว่า พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจโดยรวมมาก พนักงานให้ความสำคัญมากและมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พนักงานให้ความสำคัญปานกลางและมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการควบคุมดูแล ด้านค่าตอบแทน พนักงานให้ความสำคัญปานกลาง แต่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

มณีนรัตน์ เกิดผลวัฒนา (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 266 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Frederick Herzberg และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียดของปัจจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อันดับ 1 ให้ความสำคัญด้านลักษณะและขอบเขตงาน แต่มีความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ อันดับ 2 ให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบ แต่มีความพึงพอใจ ด้านลักษณะและขอบเขตงานและด้านความรับผิดชอบเท่ากัน อันดับ 3 ให้ความสำคัญด้านการยอมรับนับถือ อันดับ 4 ให้ความสำคัญและมีความ

พึงพอใจด้านผลสำเร็จของงาน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ อันดับที่ 5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยบำรุงรักษาที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ อันดับ 1 ด้านความมั่นคงในการทำงาน อันดับ 2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อันดับ 3 ด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ อันดับ 4 ด้านการปกครองบังคับบัญชา อันดับ 5 ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร อันดับ 6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ดร.เนตร สิทธิหาญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อการให้บริการประชาชน สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Frederick Herzberg และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการให้บริการประชาชน พบว่า (1.1) ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน โดยมี (1.1.1) ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นด้านความสำเร็จของงาน พนักงานเทศบาลมีแรงจูงใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานของความสำเร็จของงาน ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายและการมีโอกาสตัดสินใจในงานของตนได้อย่างเต็มที่ (1.1.2) ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นด้านการยอมรับ พนักงานเทศบาลมีแรงจูงใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อทั้ง 4 ข้อ ได้แก่ ความภูมิใจในอาชีพ ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน (1.1.3) ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า พนักงานเทศบาลมีแรงจูงใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีแรงจูงใจในการให้บริการระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ มีโอกาสไปร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ โอกาสที่ได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ข้อที่มีแรงจูงใจในการให้บริการในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การโยกย้ายแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น (1.2) ปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา โดยมี (1.2.1) ปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานเทศบาลมีแรงจูงใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อทั้ง 10 ข้อ ได้แก่ ความชัดเจนในการกำหนดนโยบายบริหาร ความชัดเจนในการแบ่งสายงาน หัวหน้างานมีอำนาจในการสั่งการได้อย่างเต็มที่ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้ตามแผนที่ตั้งไว้ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริการงานต่าง ๆ ความชัดเจนในการสื่อสาร ความเหมาะสมของตัว

บุคคลกับงานที่ปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน การกระจายงานมีความเสมอภาค (1.2.2) ปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานเทศบาลมีแรงจูงใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีแรงจูงใจในการให้บริการระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ อัตราเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล การขึ้นเงินเดือน ข้อที่มีแรงจูงใจในการให้บริการในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ สวัสดิการกู้เงินยามฉุกเฉิน (1.2.3) ปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาความมั่นคงในการทำงาน พนักงานเทศบาลมีแรงจูงใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ ความมั่นคงขององค์กรและหน่วยงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน (1.3) ปัจจัยจูงใจในความมุ่งมั่น โดยมี (1.3.1) ปัจจัยจูงใจในความมุ่งมั่นในการบริการ พนักงานเทศบาลมีแรงจูงใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีแรงจูงใจในการให้บริการระดับมาก 10 ข้อ ได้แก่ เป้าหมายหลักคือประโยชน์สุขแก่ประชาชน การสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เน้นการให้บริการเชิงคุณภาพ เข้าใจสิทธิร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน เน้นการให้บริการเชิงปริมาณ ความเป็นธรรมหรือการไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การกำหนดมาตรฐานการบริการอย่างชัดเจน การให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการของภาครัฐ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา และส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการ (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในปัจจัยจูงใจ 3 ด้าน โดยมี (2.1) ปัจจัยจูงใจในความมุ่งมั่น เป็นปัจจัยที่พนักงานเทศบาลฯ ให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง (3.2) ปัจจัยจูงใจกระตุ้นการทำงาน เป็นปัจจัยที่พนักงานเทศบาลฯ ให้ความสำคัญเป็นอันดับสอง (2.3) ปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา เป็นปัจจัยที่พนักงานเทศบาลฯ ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปวิเคราะห์ห้ประมวลผล สำหรับพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น มาจากแนวคิดเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งมาจากการประมวลแนวคิดที่ของนักวิชาการและสอดคล้องกับสภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 1) การได้รับการยอมรับนับถือ 2) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 3) ความรับผิดชอบและอำนาจ 4) ความก้าวหน้าในหน้าที่ 5) เงินเดือน 6) โอกาสที่ได้รับการเพิ่ม

ศักยภาพ 7) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 8) การบริหารงาน 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) ความมั่นคงในงาน และ 11) ความเป็นผู้นำ

ตัวแปรตาม มาจากการประมวลแนวคิดเรื่องการวัดประสิทธิผล และเป้าหมายตามภารกิจของงานด้านการป้องกันและปราบปราม ทำให้ได้ตัวแปรในการศึกษาประกอบด้วย 1) ผลผลิตจากการปฏิบัติงาน 2) ความพึงพอใจของตำรวจ และ 3) การพัฒนาระบบการทำงาน