

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้ศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดแนวคิดทฤษฎีที่นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษามีดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

สตอร์สส์ และเซเยส (Strauss and Sayies, 1960 อ้างใน กมล รักรัตนวงศา, 2532 : 8) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกความพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

มอร์ส (Mores, 1955 : 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ทุกสิ่งทุกอย่างสามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ความตึงเครียดจะลดน้อยลงหรือหมดไป อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เบียร์ (Beer, 1964 : 553) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่มีต่อหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน

เฟรนช์ (French, 1964 : 25-29) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยให้ความสำคัญต่อลักษณะงานและสภาพงาน โดยให้ความเห็นว่าสภาพของงานที่ดีมีการแบ่งงานจะทำให้คนเกิดความพอใจในการทำงานได้ เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคม

สูง และทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของคนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ และกล่าวว่า คนจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งงานที่ดีมีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคลากรสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของคนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้

กิติมา ปรีดีดิถก (2529 : 321 - 322) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองด้านความต้องการของเข้าได้

ธงชัย ล้นดิงษ์ (2533 : 359) กล่าวว่า ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่คนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้วก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดำขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

สมิท (Smith, 1965 อ้างในอนุศักดิ์ โกมลศาสตร์, 2533 : 14) ให้ไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นการบ่งบอกถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่าตอบสนองความต้องการของเขาได้ มากน้อยเพียงใด และกล่าวถึงอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

เจดีย์ร เทลียงอร่าม (2522, อ้างในอนุศักดิ์ โกมลศาสตร์, 2533 : 12) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานได้เงินมตา บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนี้เขายังได้กล่าวอีกว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้หน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

จันทงค์ สมประสงค์ (2518 อ้างในดิถก เจียมพิริยะกุล, 2541 : 32) ได้สรุปความสำคัญของความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพื่อความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้นส่วนความไม่พอใจในการทำงาน จะนำไปสู่การลดความสนใจให้น้อยลง สร้างความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น ทำให้ผลงานในการผลิตตกต่ำลงและเพิ่มจำนวนการออกจากงานให้สูงขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจในงานจากนักวิชาการต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ผู้วิจัยพอนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติทั้งในทางที่ดีและไม่ดีต่องานและองค์การนั้น โดยทัศนคติดังกล่าวได้เกิดจากปัจจัยของงานและองค์การดังกล่าว และทัศนคติที่เกิดขึ้นจะมีผลต่อการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วย

2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

กิลเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown, 1955 อ้างในดิลก เจียมพิริยะกุล, 2541 : 29) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะ หรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่างๆ ต้องตกอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี และระหว่าง 45 - 54 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำ รายได้พิเศษ ต้องเป็นธรรม
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงานซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966 อ้างในดิลก เจียมพิริยะกุล, 2541 : 29) ได้ศึกษาความพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อย หรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง
3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wage) คนงานชายจะเห็นว่า ค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขามากกว่าคนงานหญิงและผู้ทำงานในโรงงาน จะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัดจะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำงาน ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศที่ไม่ได้อาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง กระบวนการวิธีการทำงานและบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะ กระบวนการวิธีการทำงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงาน ทุกกระบวนการต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงานมีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารงาน และการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย

แวน เดอร์ซอล (Van Dersal, 1968 อ้างในฉีก เจียมพิริยะกุล, 2541 : 31) กล่าวว่าองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารองค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

และยังเห็นว่า ตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงานอื่นๆ อีก ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับของสังคม

3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. โอกาสก้าวหน้า

กิลฟอร์ด และ เกรย์ (Guilford and Gray, 1970 : 171) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่างๆ

เดวิส (Davis, 1973 : 60) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนประกอบของทัศนคติของแต่ละบุคคลเป็นที่ยอมรับกันว่า ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นทำให้มีขวัญกำลังใจสูง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือ

1. การควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอจากผู้บังคับบัญชา
2. ความพอใจในงานที่ได้ทำ
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถร่วมปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และได้การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน
4. ความพอใจในวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
5. ความพึงพอใจในด้านเศรษฐกิจเป็นบำเหน็จรางวัล
6. สุขภาพดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ

แก่น้อย พงษ์สามารถ (2519 : 260) ได้เสนอไว้ว่า ปัจเจกบุคคลมีความพอใจในสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุกๆ ด้าน ในสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากันความแตกต่างส่วนบุคคลในทุกด้านๆ อาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ โดยทั่วไปปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจหรือไม่พอใจของบุคคลมักจะเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้ คือ

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ความน่าดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5. องค์กรและฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคมของงาน
10. สภาพการทำงาน
11. การสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลได้ต่างๆ จากการทำงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 อ้างในดิลก เข็มพริยะกุล, 2541 : 45) ให้ทัศนะว่า องค์กรประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์กรดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับ

1. หน่วยงานที่มีการนี้เทศกันอย่างไร
2. คนทำงานมีความพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ตนปฏิบัติหรือไม่
3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนงานด้วยกันเองหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับวัตถุประสงค์หรือไม่
5. ค่าตอบแทนที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใด ทั้งด้านเศรษฐกิจและรางวัลอย่างอื่น
6. สุขภาพทางกายและทางจิตใจโดยทั่วไปของคนทำงานเป็นอย่างไร

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายของการจูงใจ

สำหรับความหมายของการจูงใจนั้น ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้
 บาส และวออัน (Bass and Vaughan. 1965 : 43) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มนุษย์กระทำเป็นประจำ เพื่อให้บรรลุถึงความพอใจในความต้องการหรือบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้

ฟลิปโป (Flippo. 1966 : 70) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การกระตุ้นเร่งเร้าและการกระทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคน อันจะยังผลให้เกิดความรู้สึภายในเป็นพลังเป็นการเร่งเร้าหรือเป็นอาการที่เคลื่อนไหวที่บงการ หรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้ โดยอาจกระตุ้นเร่งเร้าและทำให้เกิดอิทธิพล เช่นว่านั้นด้วยวิธีการเชิงนิเสธหรือเชิงลบ เช่น การดำเนินการบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่างๆ

วิจิตร อวระกุล (2525 : 143) กล่าวว่า การจูงใจ คือ การใช้ศิลปะทำให้บุคคลหรือกลุ่มชนเป้าหมายเปลี่ยนทัศนคติและแนวทางปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่ผู้จูงใจต้องการด้วยความสมัครใจ การจูงใจจะเกิดขึ้นได้ต้องเกิดจากความร่วมมือทั้งสองฝ่าย เป็นขบวนการแห่งความร่วมมือซึ่งจะต้องอาศัยความเข้าใจซึ่งกันและกันทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายจูงใจและผู้รับการจูงใจ หมายถึง ความพอใจของทั้งสองฝ่าย การจูงใจย่อมจะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ คือ ศาสตร์ทางด้านจิตวิทยาและจิตวิทยาสังคม การทำความเข้าใจตลอดจนการเกลี้ยกล่อมและโน้มน้าวใจให้ผู้ถูกจูงใจเห็นคล้อยตาม เปลี่ยนทัศนคติและตัดสินใจปฏิบัติในสิ่งที่ผู้จูงใจได้ตั้งเป้าหมายไว้

สฤต ฉันทินเมทนีดล (2528 : 28) ให้ความหมายการจูงใจว่า การที่จะทำให้คนหรือข้าราชการมีความเต็มอกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและทำงานอย่างเต็มที่ ส่วนสิ่งจูงใจ คือ องค์ประกอบสำคัญของการจูงใจและสิ่งจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน

ความหมายของ “การจูงใจ” ตามแนวความคิดของนักวิชาการต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า การจูงใจหมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ในการกระทำเพื่อโน้มน้าวหรือชักจูงใจให้ผู้อื่นมีทัศนคติ เช่นเดียวกันและมีพฤติกรรมเป็นไปตามความประสงค์ของผู้จูงใจด้วยความสมัครใจและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการจูงใจนี้จะเกิดความพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย

2.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guiford and Gray, 1970 : 171) ได้ศึกษาทางจิตวิทยา โดยศึกษาการจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ในแง่ที่ว่า การจูงใจทำให้เกิดการเริ่มต้นของพฤติกรรมและพฤติกรรมของคนๆ หนึ่งแตกต่างจากอีกคนหนึ่งภายในได้สถานการณ์เดียวกัน เนื่องจากสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ สภาพจิตใจและร่างกายของคนแตกต่างกัน การจูงใจประกอบด้วยส่วนสำคัญดังนี้ คือ

1. แรงกระตุ้นหรือแรงขับ เป็นกระบวนการหนึ่งที่กระตุ้นจากภายในหรือจิตใจของคนๆ หนึ่งให้เกิดการกระทำขึ้นมา
2. รางวัล มนุษย์จะให้คุณค่าของรางวัลตามความต้องการของคน ที่จะได้รับรางวัลนั้นๆ จากการกระทำกิจกรรม
3. การลงโทษ เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมในลักษณะที่หลีกเลี่ยงไม่ให้รับสิ่งที่ตนไม่พอใจหรือไม่ต้องการ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2522 : 21) ได้ให้ความเห็นว่า การจูงใจบุคลากร คือ ความพยายามอย่างมีระบบของหน่วยงานที่จะลดปัญหาต่างๆ ที่เผชิญหน้าบุคลากร

1. เพื่อให้เขาทำงานให้ได้ผลดีที่สุด
2. ให้เขามีความพอใจกับงานและตำแหน่งของเขา
3. ให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในหน่วยงาน
4. ให้เห็นว่าตนมีความสำคัญในหน่วยงาน

โดยใช้ปัจจัยในการจูงใจ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกาย
2. โอกาสของบุคคลซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น เกียรติยศ อำนาจพิเศษต่างๆ
3. สภาพทางกายอันพึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อมและ

อุปกรณ์ต่างๆ ในสถานที่ทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก เป็นเรื่องของความภูมิใจ ความรู้สึกพอใจ และจงรักภักดี

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม ให้รู้สึกเป็นกันเอง ไม่แบ่งเหล่าแบ่งพวก

6. การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง

8. สภาพการทำงานหรือการอยู่ร่วมกันในหมู่บุคลากร

ดิณ ปรัชญพฤทธิ (2523 : 59 - 64) ให้แนวความคิดว่า องค์กรต้องปฏิบัติภารกิจโดยพยายามใช้การสื่อข้อความเป็นตัวเชื่อมระหว่างการโน้มน้าวจิตใจให้คนปฏิบัติงานโดยองค์กรและความเต็มใจของคนที่ปฏิบัติงานตามที่องค์กรร้องขอ และแรงจูงใจทางด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยามีความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจที่ใช้ค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน ดังนั้น การโน้มน้าวจิตใจจะมีผลต่อความคงอยู่ และความเจริญรุ่งเรืองขององค์กรมีการแบ่งการโน้มน้าวจิตใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การโน้มน้าวจิตใจที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ได้แก่

- 1) การหาแรงจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย
- 2) การจูงใจที่มีใช้วัตถุ เช่น เกียรติยศ และ อำนาจ
- 3) การจูงใจในแง่ของความพึงพอใจต่อสิ่งที่ตั้งงาน เช่น ความภูมิใจและความ

2. การโน้มน้าวจิตใจที่มีลักษณะทั่วๆ ไป ได้แก่

- 1) ความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่นในองค์กรและกลุ่มคนงาน
- 2) ความกลมกลืนระหว่างสภาพการทำงานและอุปนิสัยวิธีทำงาน และทัศนคติ
- 3) ความรู้สึกที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งมีความสำคัญสำหรับตนเอง
- 4) ความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับคนอื่น ๆ ที่มีเป้าหมายและถ้อยคำคล้ายๆ กัน

2.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจด้านความสำเร็จ

1. ทฤษฎีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของแมคฟาร์แลนด์

แมค ฟาร์แลนด์ (Mc Farland 1979 : 71) อธิบายว่าเงินเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งใน การจูงใจให้คนทำงาน แต่เงินเพียงอย่างเดียวจะไม่ใช่สิ่งที่ช่วยให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากเงินยังมีปัจจัยอื่นประกอบด้วย

แมค ฟาร์แลนด์ พบว่า จากการวิจัยหลายๆ ครั้งชี้ให้เห็นว่า บุคคลที่ได้คะแนนสูงไม่ได้ทำงานเพื่อให้ได้เงินเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ได้คะแนนต่ำมักทำงานเพื่อให้ได้เงินเพิ่มขึ้น เมื่อเงินเป็นสิ่งที่เขาต้องการ

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของวรูม

วรูม (Vroom. 1964 : 147) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจกับการปฏิบัติงาน พบว่าถ้ามีการจูงใจมากเท่าใด ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

รวม ได้ศึกษาทัศนคติของบุคคลกับบทบาทของคนภายในองค์การและความพอใจในการทำงาน โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 4 ประการ ดังนี้

1. จำนวนชั้นของผลที่ได้รับ เช่น ค่าตอบแทน สถานภาพ การยอมรับ และอิทธิพลที่บุคคลจะได้รับตามขั้นตอนจากบทบาทในองค์การของเขา
2. ความมั่นคงของความต้องการของบุคคล ที่จะได้รับผลตอบแทนในแต่ละชั้น
3. จำนวนของผลที่ได้รับที่บุคคลหวังว่าเขาควรจะได้รับเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ
4. จำนวนของผลที่ได้รับ ซึ่งบุคคลคาดหวังจะได้รับเมื่อถึงเวลาอันสมควร

จากความหมายของความพึงพอใจในงานจากนักวิชาการต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ผู้วิจัยจะนำมาสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งประสงค์ต่อผลที่จะให้คนกระทำหรือประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ประสงค์ และปัจจัยในงานหมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวพันโดยตรงกับงานที่ทำงานซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการ

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหาร เนื่องจากเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจโดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผลงานที่ปรากฏย่อมจะมีแนวโน้มไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย จะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น ฉะนั้น แนวความคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ หรือแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินกิจการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน

ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการในสาขาต่างๆ ทำการศึกษา ค้นคว้าและตั้งเป็นทฤษฎีและแนวความคิดไว้มากมาย ดังจะได้อีกกล่าวต่อไป

2.3.1 ทฤษฎีองค์ประกอบของ Herzberg

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1966 : 113-119) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบ 2 ประการซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เรียกว่า ทฤษฎีจูงใจก้าวหน้า (The Motivation Hygiene Theory) องค์ประกอบสำคัญ มีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบแรก ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ (Motivation Factors) มี 6

ประการคือ

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกลอยใจ ปลายทางปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2) การได้รับการยกย่อง (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้ จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทาย งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

6) โอกาสความเจริญเติบโตในงานที่ปฏิบัติ (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2. องค์ประกอบที่สอง เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน วิจัยนี้เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีอยู่ 10 ประการ คือ

1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือน นั้นเป็นที่พอใจของบุคคลในหน่วยงาน

2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Sub-ordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา

3) สถานภาพทางสังคม (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันความสามารถที่ทำงาน ร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

6) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technic) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

7) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ (Management) การบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

8) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงานและสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุณหภูมิหรือเครื่องมือต่างๆ

9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

10) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือ ความมั่นคงขององค์กร

องค์กรประกอบทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยกระตุ้นเป็นองค์ประกอบสำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน และเมื่อคนได้รับการตอบสนอง ด้วยปัจจัยนี้แล้ว คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ส่วนปัจจัยค่าจุนที่ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้เกิดความทุกข์ หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น เมื่อใดคนที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้อย่างเพียงพอแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 2.1

ตารางองค์ประกอบทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮอรัซเบอร์ก

องค์ประกอบทฤษฎีปัจจัยจูงใจ	องค์ประกอบทฤษฎีปัจจัยค้ำจุน
1. ความสำเร็จของงาน	1. เงินเดือน
2. การได้รับการยกย่องนับถือ	2. ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา
3. ลักษณะของงาน	3. สถานภาพทางสังคม
4. ความรับผิดชอบในงาน	4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. โอกาสความเจริญเติบโตในงานที่ปฏิบัติ	6. การปกครองบังคับบัญชา
	7. นโยบายและการบริหารงาน
	8. สภาพการทำงาน
	9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
	10. ความมั่นคงในงาน

2.3.2 แนวความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจของไมเออร์

ไมเออร์ (Mayer, 1970 : 124) ได้เสนอแนวความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โคนเน้นหนักในเรื่องของเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลเชิงปฏิบัติมีลักษณะดังนี้

1. งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนา ส่วนตัวงานนั้นจึงมีความหมายสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นจะต้องมีการวางแผน วัตถุประสงค์ความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลในสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้
 - 1) คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - 2) ผู้ปฏิบัติจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
 - 3) งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจ
 - 4) งานนั้นจะต้องทำได้สำเร็จ

เป้าหมายของการทำงานในลักษณะนี้จะสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งการงาน ความสำเร็จของงานความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของและความมั่นคงในการทำงานซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เกสินี หงสนันท์ (2518) ได้ศึกษาวิจัยถึงความต้องการในการทำงานของข้าราชการไทย จากการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการไทยมีความต้องการดังนี้ คือ

1. เงินเดือนดี
2. ความเข้มแข็งของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งหมายถึง การทำงาน การควบคุมอย่างยุติธรรม
3. มาตรฐานและการควบคุมดี
4. มีสิ่งช่วยส่งเสริมแรงจูงใจเพียงพอ
5. ระบบจำแนกตำแหน่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหน้าที่ความสามารถ
6. มีการสอบแข่งขัน หรือคัดเลือก หรือการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม เชื่อถือได้และประหยัด

ปราศรัย สังฆะทรัพย์ (2521) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ในกองกำลังพลและในสถานีตำรวจนครบาล ผลการศึกษาวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับกลาง ปึงจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของรองสารวัตรในกองกำลังพลค่อนข้างสูง คือ เพื่อนร่วมงาน ปึงจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ คือ เงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่างๆ ส่วนปึงจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาลค่อนข้างสูง คือ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปึงจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ คือ เงินเดือนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ

สุทธิชัย อมสาคร (2524) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 9 พบว่า มีความพึงพอใจในส่วนรวมสูง มีความพึงพอใจในลักษณะงานสูง มีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน เงินเดือนและสิทธิประโยชน์ต่ำสุด

กริช พรหมชัยนันท์ (2532) ได้ทำการศึกษาวิจัยทางสังคมเศรษฐกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ สังกัดกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมปานกลางสำหรับปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจ พบว่า สถาบันการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่ง เงินเดือนและสวัสดิการ รายได้เสริม บ้านของตนเอง สถานภาพการสมรส ขนาดครอบครัว อาชีพภรรยา รายได้ภรรยา บ้านของภรรยา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่อายุและวุฒิการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจแต่อย่างใด

รุ่งโรจน์ แสงคร้าม (2532) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนและชั้นยศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจแต่อย่างใด

นารี ทิริสุขโขดม (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจที่จะอยู่กับองค์กร การศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรสและประสบการณ์การทำงาน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ปัจจัยด้านองค์กรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การสื่อสารภายในองค์กร หัวหน้างาน สภาพการทำงาน สวัสดิการ ความพึงพอใจในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันในการทำงานจากการศึกษาบุคลากรมีความพอใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะองค์กรมีการจัดองค์กรที่ดี

เดวิส (Davis, 1962) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่ง จำนวนพนักงาน 500 คน พบว่า พนักงานเหล่านั้นให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้าที่ดีอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่า ตลอดระยะเวลาของการทำงานของเขาได้มีความสัมพันธ์กับหัวหน้ามาก ส่วนค่าจ้างแรงงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญในอันดับที่ 9

โรช (Roach, 1968) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยการบริหารและความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษาจากพนักงานทุกระดับของบริษัทใหญ่ 2 แห่ง ใน สหราชอาณาจักร ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความพอใจสูงสุดต่อการบริหารงานแบบปรึกษาหารือ (Consults) มากกว่าอีก 3 แบบ คือ สั่งงาน (Tell) ขายงาน (Sells) และร่วมงาน (Joins)

แฮคแมนและโลว์เลอร์ (Hackman and Lawler, 1971) ได้ศึกษาพบว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการออกแบบปรับปรุงงานในลักษณะของการที่จะเพิ่มคุณค่าหรือความสลับซับซ้อนของงานก็มิได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ บุคคลที่ยังมีระดับความต้องการโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่า

วาเรซ (Valez, 1972) ได้ศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน และการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือเชิงลบขึ้นอยู่กับสถานะของงาน เป็นต้นว่า งานบางงานเป็นงานที่ได้รับการยกย่องในสังคม หรืองานนั้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมีหน้าตาจากการที่ได้ปฏิบัติงานนั้น

บรูโน (Brono, 1980) ได้ศึกษาพบว่า ในระยะที่เป็นหนุ่ม วัยรุ่น คนจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่ระดับความพึงพอใจในการทำงานจะลดต่ำลงในช่วงที่บุคคลนั้นมีอายุระหว่าง 20 ปีขึ้นไป และระดับความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นอีกเมื่อบุคคลนั้นมีอายุ 30 ปีขึ้นไป

2.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. สภาพภูมิหลัง ด้านสังคมเศรษฐกิจของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งจำแนกออกเป็น

- 1) สถานภาพสมรส
- 2) อายุ
- 3) อายุราชการ
- 4) ตำแหน่ง
- 5) ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง
- 6) วุฒิการศึกษาและสถาบันที่จบ
- 7) สถานภาพในการทำงานของภรรยา
- 8) การเข้าสู่ตำแหน่งหน้าที่
- 9) ความรู้สึกต่อการรับตำแหน่ง
- 10) รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ เป็นพนักงานสอบสวนในสังกัดจังหวัดสมุทรปราการ โดยจะเน้นการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยกำหนดในสิ่งแวดล้อมต่างๆ

- 1) การปกครองบังคับบัญชา
- 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 3) สถานภาพการทำงาน
- 4) เงินเดือน/รายได้จากอาชีพพิเศษ
- 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 8) สถานภาพทางสังคม
- 9) ความมั่นคงในงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

- 1) ความสำเร็จของงาน
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ
- 3) ลักษณะของงาน
- 4) ความรับผิดชอบในงาน
- 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- 6) โอกาสความเจริญเติบโตในงานที่ปฏิบัติ

แผนภูมิที่ 2.1
กรอบแนวความคิด

