

Motivation and Efficiency of Police Work of the Office of Inspector General

Chantarakarn Phrommuean, Somnuk Aujiropongpan*,
Jintanee Ru-Zhe and Kanittha Pattanasing

School of Management, Walailak University,
Nakhon Si Thammarat 80160, Thailand

*Corresponding author's e-mail: asomnuk@wu.ac.th

แรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตารวจ

จันทรภานต์ พรหมเหมือน, สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์*,
จินตนิษฐ์ รัชชื้อ และ ขนิษฐา พัฒนสิงห์

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160
*อีเมล: asomnuk@wu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1)ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตารวจ 2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตารวจ 3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตารวจ 4) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตารวจ และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตารวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตารวจจำนวน 176 นาย โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และ F-test โดยใช้ One-Way ANOVA และทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตารวจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จ และปัจจัยค่าจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรตารวจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 3) ปัจจัยส่วนบุคคลเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการรับราชการที่แตกต่างกันส่งผลให้ค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 4) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการรับราชการแตกต่างกันส่งผลให้ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และ 5) ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, แรงจูงใจ, ผลการดำเนินงาน, สำนักงานจรตารวจ

Motivation and Efficiency of Police Work of the Office of Inspector General

Chantarakarn Phrommuean, Somnuk Aujirapongpan*,
Jintanee Ru-Zhe and Kanittha Pattanasing

School of Management, Walailak University,
Nakhon Si Thammarat 80160, Thailand

* Corresponding author's e-mail: asomnuk@wu.ac.th

Abstract

The objectives of this study were to examine police at the Office of Inspector General in various aspects. 1) the level of police' motivation at work, 2) the level of police' work efficiency, 3) personal factors affecting work motivation, 4) personal factors affecting work efficiency, and 5) the relationship between police work motivation and police work efficiency. The sample group were 176 police officers of the Office of Inspector General recruited by stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed into frequency, percentage, standard deviation, t-test and F-test. A One-Way ANOVA was employed to test Pearson's product moment correlation coefficient.

The results showed that 1) the overall police work motivation of the Office of Inspector General was at a high level. Regarding motivator factors, work motivation with the highest level was professional achievement. For support factors, the aspect with the highest mean was relationship among colleagues. 2) The overall work efficiency was at a high level with the highest mean in operation expenses. 3) Different sex, age, marital status, educational background, hierarchy position, average monthly income, and length of service affected the level of work motivation significantly. 4) Different sex, age, marital status, educational background, hierarchy position, average monthly income, and length of service affected the level of work efficiency significantly. 5) The overall relationship between work motivation and work efficiency was significantly high.

Keywords: Efficiency, Motivation, Performance, Office of Inspector General

บทนำ

รัฐบาลไทยทุกยุคสมัยมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประเทศและสร้างความสุขให้แก่ประชาชนหลากหลายรูปแบบ แต่ในการพัฒนาประเทศก็จำเป็นต้องประสบกับปัญหาหลายประการ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความเป็นมาตรฐานของความเป็นธรรม ขณะที่สังคมในปัจจุบันเริ่มเสื่อมถอย วัฒนธรรมการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของคนในสังคมมีน้อยลง รวมถึงการละเลยขนบธรรมเนียมและศีลธรรมอันดี ทำให้ค่านิยมและวิถีชีวิตที่ดีงามค่อยๆ เลือนหายไป จากสภาพการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ทำให้ ตำรวจจึงมีบทบาทในการสร้างความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้นในสังคมมากขึ้น (Kujana, 2008, p. 1) ด้วยภารกิจและบทบาทหน้าที่ของตำรวจ จึงทำให้ราชบัณฑิตยสภาได้มีการกำหนดความหมายของตำรวจไว้ว่า ตำรวจ คือ “เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย” (Office of the Royal Society, 2003, p. 463)

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันมักอยู่ภายใต้แรงกดดันและสภาวะการณ์ที่ยากลำบากและบีบคั้น ขณะเดียวกันการปฏิบัติงานของตำรวจยังเป็นการดำเนินงานที่ใช้ยุทธวิธีตั้งรับ กล่าวคือการรอให้เกิดปัญหาจึงแก้ไขหรือเรียกว่าการทำงานแบบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งไม่เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน การปฏิบัติของตำรวจจึงไม่ประสบความสำเร็จ ขาดประสิทธิภาพและล่าช้า ด้วยเหตุนี้ ตำรวจจึงขาดความเชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชน ดังนั้นจึงต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจด้วยการปรับแนวคิด ทักษะคิด และแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุก เพื่อให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้ต้องเกิดจากการร่วมมือของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรตำรวจ (Dejkunchorn, 2007, pp. 10-14)

องค์กรตำรวจเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายหน่วยงานแรกในกระบวนการยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม รักษากฎหมาย ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดกฎหมาย “ดูแลทุกข์สุขของประชาชน” รวมทั้งรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจซึ่งมีเป้าหมายเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตลอดจนความสงบเรียบร้อยของสังคม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตามความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจการเมือง สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ ข้าราชการตำรวจยังประสบปัญหาด้านอื่นๆ อีกมากมายที่บั่นทอนความอดทนและตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ อาทิ ปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย หรือปัญหาในองค์กร ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตลอดจนกระทบต่อประชาชนได้

จากปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้จัดตั้งองค์กร ซึ่งมีบทบาทหลักในการตรวจราชการ ดูแล สอดส่อง ตรวจสอบ ปัญหาด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมไปถึงช่วยแก้ไข แนะนำ ให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาในแต่ละด้านจาก เช่น ปัญหาจากการทำงาน ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านครอบครัว เป็นต้น องค์กรนี้เรียกว่า “สำนักงานจรตำรวจ” ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นหน่วยงานกลางในการรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และรวบรวมสรุปผลการตรวจราชการ

เพื่อนำไปเสนอต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการกำหนดนโยบายและวางแผนแก้ไขปัญหาในภาพรวม รวมไปถึงการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริงกรณีที่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับพฤติกรรมอันไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ประสิทธิภาพมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงาน กล่าวได้ว่า หากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็อาจจะเป็นมูลหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และเป็นผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานเกิดความเสียหายและปัญหาทางวินัยได้ แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็ย่อมส่งผลบวกต่อการปฏิบัติงาน (Wonganutraroj, 2005, p. 142) จะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ กล่าวคือ หากองค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่วางไว้ จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงานว่า ต้องมีคุณภาพสูงและเป็นที่ยอมรับ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายด้าน ซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ องค์กรนั้นก็จะมีประสิทธิภาพอย่างมีประสิทธิภาพ (Permpol, 2004, p. 38)

ดังนั้น จากความสำคัญและบทบาทหน้าที่ของสำนักงานจเรตำรวจ ตลอดจนแนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพและผลสำเร็จของการดำเนินงาน ทำให้เป็นโจทย์วิจัยที่น่าสนใจศึกษาว่า การดำเนินงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสำนักงานจเรตำรวจ ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพมากน้อย อย่างไร เพื่อจะได้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานของสำนักงานจเรตำรวจให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนักงานจเรตำรวจต่อไป ผู้วิจัยจึงกำหนดการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกับประสิทธิภาพในการทำงานด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ในการวิจัยนี้ ได้ทำการศึกษาจากข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 นาย จากจำนวนทั้งหมด 314 นาย (Army Personnel Division, Office of Inspector General, 2017) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยการประเมินแรงจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 5 ระดับ ดังนี้ (Thitipong, 2015, p. 16)

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจ/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจ/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจ/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจ/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับแรงจูงใจ/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test, F-test และLSD รวมถึงทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจ โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งกำหนดค่าสัมพัทธ์ของข้อมูลดังนี้ (Prapawat, 2007, p. 35)

ค่าความสัมพันธ์ 0.81 – 1.00 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุด

ค่าความสัมพันธ์ 0.61 – 0.80 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์มาก

ค่าความสัมพันธ์ 0.41 – 0.60 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าความสัมพันธ์ 0.21 – 0.40 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์น้อย

ค่าความสัมพันธ์ 0.00 – 0.20 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์ต่ำที่สุด

แนวคิดด้วยแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีของ Herzberg และการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ ตามทฤษฎีของ Peterson and Plawman ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้นพฤติกรรมในตัวบุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการ หรือโน้มน้าวโดยสิ่งจูงใจเพื่อให้บุคลากรในองค์กรให้ความร่วมมือ ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน (Thavitchasri, 2011; Yimpuang, 2011) ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก Herzberg (Herzberg's two-factor theory) (Herzberg, 1968 cited in Tangsup Siri, 2007, pp. 13-14) เป็นทฤษฎีจูงใจ โดยเสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างความพอใจนี้ สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง หรืออาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่อสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (Work it self) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถ หรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

1.4 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

1.5 ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขึ้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่

2.1 นโยบายการบริหารขององค์กร (Company Policies and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องมีนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารรวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้คำแนะนำการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) หมายถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาการติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 ค่าจ้างและผลตอบแทน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ

2.5 สภาพภาพในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ให้เกิดผลสำเร็จ รวดเร็วทันเวลา มีความถูกต้องแม่นยำ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (Kujana, 2008, p. 22) และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Prapanvit, 2008, pp. 18-19)

Peterson and Plowman (cited in Limjitsomboon, 1993, p. 48) กล่าวว่า ประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตใช้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ ของงาน รวมทั้งจะต้องเป็นไปตามกำหนดและสภาวะการณ์ด้วย และ 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

สำหรับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

Becker and Neuhauser (1975 : 94 cited in Kawenattayanon, 2011, p. 7) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน ตำแหน่งหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กรที่ทำให้บรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในระบบเปิดยังมีปัจจัยประกอบอีก ได้แก่ 1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความสลับซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอนมีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน 2) การกำหนดงาน และ ผลการทำงานที่มองได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ โดยการกำหนดระเบียบปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และ ผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง ส่วน Becker เชื่ออีกว่า สามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะสามารถทดลองและเลือกปฏิบัติ และทรัพยากรที่บรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ในปี 1978 Katz and Kahn (1978 : 226 cited in Burananantasiri, 2007) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรจึงมีความหมายรวมถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายของ

องค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความรู้สึกรู้สึกผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

ในเรื่องการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ Herzberg (1968, p. 2) ได้นำเอกสารบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น Herzberg จึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ ความสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ การได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น ความก้าวหน้าในการทำงาน การที่ได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ และความสามารถในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ นโยบายและการบริหารขององค์กร การควบคุมการบังคับ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน ค่าตอบแทน สถานภาพ การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว และ ความปลอดภัย

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลมีทั้งที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน การที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ เช่น คน เงิน ตำแหน่งหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรเข้ตำรวจ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีของ Herzberg และการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรเข้ตำรวจ ตามทฤษฎีของ Peterson and Plawman ปรากฏผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรเข้ตำรวจ

1.1 ปัจจัยจูงใจ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจในด้านเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการตำรวจ สำนักงานจรเข้ตำรวจ จำนวน 176 นาย พบว่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) และเมื่อพิจารณารายด้าน จะเห็นได้ว่า ระดับแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ($\bar{X}=4.03$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.00$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X}=3.90$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X}=3.83$) และ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X}=3.8$) ตามลำดับ

1.2 ปัจจัยคำจูน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจในด้านของปัจจัยคำจูน ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ จำนวน 176 นาย พบว่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=3.91$) และเมื่อพิจารณารายด้าน จะเห็นได้ว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ดังกล่าวอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X}=4.08$) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X}=3.96$) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}=3.91$) ด้านนโยบายการบริหารงาน ($\bar{X}=3.89$) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X}=3.70$) ตามลำดับ

ปัจจัยจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จ ซึ่งข้าราชการตำรวจฯ ประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมายตามที่คาดหวังไว้ รวมไปถึงมีความรู้สึกที่ว่า ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จที่มาจากความพยายามหาวิธีปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Songkiat (2011) เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่า บุคลากรในองค์กรมีแรงจูงใจที่เกิดจากความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยคำจูนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานอันเนื่องมาจากข้าราชการตำรวจฯ ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงในหน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยบรรยากาศที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sinsang (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานTMBในเขตธุรกิจสมุทรปราการ พบว่า แรงจูงใจที่เกิดจากสวัสดิการและผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน of ข้าราชการตำรวจ ในสำนักงานจเรตำรวจ โดยศึกษาในด้านของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=3.94$) และเมื่อพิจารณารายด้าน จะเห็นได้ว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.98$) ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=3.96$) ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}=3.93$) และด้านเวลา ($\bar{X}=3.90$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด กล่าวคือ ข้าราชการตำรวจฯ มีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิด

ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จด้วยความมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ อันแสดงให้เห็นถึง ความตั้งใจและใส่ใจของบุคลากรในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bunyarit (2015) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เกิดจากความรับผิดชอบและตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ ในสำนักงานจรตารวจ กับระดับแรงจูงใจ ทั้งทางด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดย ปัจจัยจูงใจด้านเพศ สถานภาพ ชัยยศ รายได้ และระยะเวลาในการรับราชการที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านอายุและการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดย ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ชัยยศ รายได้ และระยะเวลาในการรับราชการที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านอายุและการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ชัยยศ รายได้ และระยะเวลาในการรับราชการที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษานี้ความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Janyoung (2013) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร พบว่า อายุและลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนระดับการศึกษาและลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีผลจากความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ ในสำนักงานจรตารวจ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดย ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ชัยยศ รายได้ และระยะเวลาในการรับราชการที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านอายุและการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า

ข้าราชการตำรวจชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการตำรวจหญิง อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจชายมีความคล่องแคล่ว ว่องไว จึงทำให้การปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น

ข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ อาจเป็นเพราะมีพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น จึงไม่คำนึงถึงเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศสัญญาบัตรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าทั้งภาพรวมและรายด้าน อาจเป็นเพราะระดับชั้นยศนั้นเป็นสิ่งที่จำแนกงานตำแหน่งและความรับผิดชอบ ข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศสูงกว่าจะดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าซึ่งจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่สูงกว่า

ข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 มีประสิทธิภาพต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีอัตราค่าครองชีพอยู่ในระดับสูงสินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆปรับราคาสูงขึ้นทำให้ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพของตนและครอบครัวก่อให้เกิดการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน ซึ่งทำให้เกิดภาวะความตึงเครียดในการชำระหนี้และส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกลุ่มนี้

ข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการรับราชการมากกว่า 30 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำกว่ากลุ่มอื่น อาจเป็นเพราะการทำงานในสมัยก่อนหน้ายังไม่เน้นการทำงานให้เป็นไปอย่างเชิงรุกและรวดเร็วตลอดทั้งขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงทำให้งานมีความล่าช้า ซึ่งแตกต่างจากปัจจุบันที่มีการทำงานอย่างเชิงรุกรวดเร็ว และมีเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาสสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว จึงทำให้ข้าราชการกลุ่มนี้ไม่คุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงและไม่ถนัดการใช้เครื่องมือเทคโนโลยี

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nakchua (2014) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และ ข้าราชการที่มีระดับชั้นยศและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสำนักงานจรตำรวจ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานของข้าราชการตำรวจมีความสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วนด้านคุณภาพงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจ มีความสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”

ซึ่งจากผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ มีความสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างมี

นัยสำคัญอีกทั้ง ทั้งแรงจูงใจของข้าราชการตำรวจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Vichatham (2009) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมเป็นผลมาจากแรงจูงในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ด้านของการปฏิบัติงานได้ดังนี้

ด้านคุณภาพงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานมีระดับค่าความสัมพันธ์สูงสุด อาจเป็นเพราะสำนักงานจเรตำรวจมีนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ มีส่วนร่วมเพื่อช่วยกันวางแผนการ จึงทำให้ผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้

ด้านปริมาณงานผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานมีระดับค่าความสัมพันธ์สูงสุด อาจเป็นเพราะสำนักงานจเรตำรวจมีนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการมอบหมายหน้าที่อย่างเหมาะสม และเหมาะสมกับบุคคล จึงทำให้ข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านเวลา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับค่าความสัมพันธ์สูงสุด อาจเป็นเพราะสำนักงานจเรตำรวจมีการจัดระบบสวัสดิการ เช่น บ้านพัก รถตู้สวัสดิการ เป็นต้น จึงทำให้ข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้ดี

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานมีระดับค่าความสัมพันธ์สูงสุด อาจเป็นเพราะสำนักงานจเรตำรวจมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานชัดเจนและมีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี และมีนโยบายให้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จึงทำให้ข้าราชการตำรวจฯ ตระหนักถึงการประหยัดทรัพยากรโดยการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากบทบาหน้าที่ของสำนักงานจเรตำรวจ มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยผ่านการตรวจสอบ ดูแล ให้ความเป็นธรรม รวมถึงให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการกำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานของข้าราชการตำรวจทั่วประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างไรก็ตามในส่วนของการตำรวจที่สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ ก็จะต้องมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพด้วย จึงจะทำให้การปฏิบัติงานของสำนักงานจเรตำรวจมีประสิทธิภาพที่ดี การศึกษาวิจัยเรื่องนี้จึงต้องการสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานจเรตำรวจ ในปัจจุบันมีลักษณะอย่างไร และมีแรงจูงใจมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษาข้างต้น จึงทำให้ได้ข้อเสนอแนะแก่สำนักงานจเร

ตำรวจ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารสำนักงานจเรตำรวจให้สามารถปฏิบัติภารกิจ ได้ บรรลุเป้าหมายต่อไป ซึ่งข้อเสนอแนะประกอบด้วย

1. ข้าราชการตำรวจชายมีแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือสูงกว่าข้าราชการตำรวจหญิง ดังนั้น ควรส่งเสริมและให้ความยอมรับนับถือ และให้การยกย่องในความสำเร็จของตำรวจหญิงเสมอเพศชาย
2. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มีแรงจูงใจด้านลักษณะงานน้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ดังนั้น ควรให้โอกาสตำรวจชั้นประทวนได้แสดงความสามารถ ในการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ให้หน่วยงาน
3. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือน้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ดังนั้น ควรให้ความไว้วางใจและยอมรับในผลงานดีเด่นของตำรวจชั้นประทวน
4. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานน้อยกว่าชั้นสัญญาบัตร ดังนั้น ควรให้มีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และส่งเสริมให้ตำรวจชั้นประทวนได้พัฒนาตนเอง เพื่อให้ผลของงานมีคุณภาพ ครบถ้วนเชื่อถือได้ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้หน่วยงาน
5. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ดังนั้น ควรให้การสนับสนุนตำรวจชั้นประทวนที่มีความรู้ ความสามารถได้ปฏิบัติงานที่สร้างสรรค์ ร่วมกับตำรวจชั้นสัญญาบัตร และยอมรับในศักยภาพของซึ่งกันและกัน
6. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีแรงจูงใจด้านค่าจ้างและผลตอบแทนน้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ดังนั้น ควรพิจารณาถึงการจัดระบบสวัสดิการและเงินค่าตอบแทนกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ให้เพียงพอเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพในสังคมไทย
7. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชาน้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมีความสามารถและมีคุณธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องมีจิตวิทยาในการช่วยลดความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา จะได้ไม่เกิดความสูญเสีย ในเรื่องที่เคยมีข้าราชการตำรวจเครียดในการปฏิบัติงานจนต้องทำร้ายตนเอง
8. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชาน้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน และตอบแทนความดีความชอบโดยทั่วถึง โดยความยุติธรรมโดยไม่คำนึงถึงชั้นยศ
9. ข้าราชการตำรวจหญิงมีแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานน้อยกว่าข้าราชการตำรวจเพศชาย ดังนั้น ในหน่วยงานควรมีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริม และประสานความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน โดยไม่แบ่งเพศ ชั้นยศ จะได้สร้างความรักและความสามัคคีของหมู่คณะในการร่วมกันปฏิบัติงาน
10. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ล้วนมาจากการร่วมมือกันของบุคลากรที่หลากหลายในหน่วยงาน ที่มีหัวใจเดียวกัน คือเพื่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ดังนั้นทุกคนจึงมีความสำคัญเท่าเทียมกัน หน่วยงานจึงควรสร้างความตระหนัก และสนับสนุนส่งเสริมปัจจัยสำคัญให้กับข้าราชการตำรวจทุกเพศ วัย และระดับชั้น อย่างทั่วถึง

References

- Army Personnel Division (2017). *sathānaphāp kamlang phon khārāṭchakān tamruāt nai samnakngān ḥarē tamruāt* [Status of Personnel Force, Police Officers in the Office of the Inspector General], Office of Inspector General.
- Bunyarit, N. (2015). *patchai thī mī phon tō prasitthiphāp nai kān patibat ngān khōng bukkhalākōn ‘ongkān bōrihānsuānḥangwat Chon Buri* [A study of factor affecting work efficiency of employees of Chonburi provincial administration organization], (Independent study). Chonburi, Thailand: Burapha University.
- Burananantasiri, P. (2007). *patchai thī mī phon tō prasitthiphāp nai kān patibat ngān khōng bukkhalākōn samnak ‘amnuāi kārok ra suāng suksāthikān* [The factors affecting performance efficiency of the officers in Bureau of General Administration, Ministry of education] (Master’s thesis). Nonthaburi, Thailand: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Dejkunchorn, V. (2007). *‘ēkkasān wat khwāmru phūa phatthana rabop ngān tamruāt* [Measuring Knowledge for police system development]. Bangkok, Thailand: Police Printing.
- Janyoung, R. (2013). *patchai thī song phonkrathop tō prasitthiphāp kānthamngān khōng phanakngān nai ‘ongkōn mai sawēng phonkam rai* .[Factors affecting the employee’s performance efficiency in a non- profit organization] (Independent study) . PathumThani, Thailand: Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Kawenattayanon, M. (2011) . *prasitthiphāp nai kān patibat ngān khōng ‘ongkān bōrihānsuāntambon suksā kōrānī ‘amphœ trakān phūt phon ḥangwat ‘Ubon rāṭchathānī* [Work efficiency of the Tambon Administrative Organization Case study in Trakan Phuet Phon District Ubon Ratchathani] (Master’s thesis). Bangkok, Thailand: National Institute of Development Administration.
- Kujana, J. (2008) . *patchai thī mī phon tō prasitthiphāp nai kān patibat ngān khōng khārāṭchakān tamruāt sangkat tamruāt phūthōn ḥangwat Nān* [Factors affecting work efficiency of police officers under Nan provincial police division] (Master’s thesis). Uttaradit, Thailand: Uttaradit Rajaphat University.
- Herzberg, G. (1968). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.

- Limjitsomboon, V. (1993). *patchai thi mi 'itthiphon to prasitthiphap nai kan patibat ngan khong khana kammakan muban: korani suksa muban sam thong lae muban taling chan 'amphae muang changwat Suphan buri* [Factors affecting the efficiency of village committees: case study of Samthong village and Talingchan village, Muang district Suphanburi] (Master's thesis). Bangkok, Thailand: National Institute of Development Administration.
- Nakchua, S. (2014). *khwamsamphan rawang raeng chungchai kap prasitthiphap kan patibat ngan khong kharatchakan krommakan 'utsahakam thahan sun kan 'utsahakam pongkan prathet lae phalangngan thahan* [The relationship between motivation and job performances of defence industry department Defence Industry and Energy Center Officers] (Independent Study). Bangkok, Thailand: Sripatum University.
- Office of the Royal Society. (2003). *photchananukrom chabap ratchabanthittayasathan* [Doctionary of Royal Academy]. Bangkok, Thailand: Nanmeebooks.
- Permpol, K. (2004). *kanphatthana prasitthiphap nai kanthamngan* [Efficiency Development]. Bangkok, Thailand: SuanDusit University.
- Prapanvit, V. (2008). *patchai thi samphan kap prasitthiphap nai kan patibat ngan khong kharatchakan tamruat rotjai kong kamkap kan nung kong bangkhapkan tamruat rotjai samnakngan tamruat haeng chat* [Factors Related to Efficiency i Operation of Railway Police the 5 Division, the Command Headquarters of Railway Police Central Investing Police Royal Thai Policy] (Master's thesis). Nakhonpratom, Thailand: Mahamakut Buddhist Unersity.
- Prapawat, P. (2007). *'ongkon haeng kan rianru korani suksa rongphayaban don sak changwat suratthani* [Learning Organization A Case Study: The Donsak Hospital, Surattani] (Independent study). Nakhonsithammarat, Thailand: Walailak University.
- Sinsang, T. (2015). *patchai thi mi 'itthiphon to prasitthiphap nai kan patibat ngan khong phanakngan TMB nai ket thurakit samut prakan* [Factor that influence the performance of the employee's job performance in the business district, SamutPrakarn TMB] (Master's thesis). Bangkok, Thailand: Ramkhamhaeng University.
- Songkiat, T. (2011). *raeng chungchai thi mi phon to prasitthiphap kanthamngan dan phum sarasonthet khong phanakngan kan faifa suan phumphak ket sam (phak nua) changwat lop buri* [Motivation affecting the performance of geographic information

- systems of provincial electricity authority, Northern area 3 Lop Buri province] (Independent study). PathumThani, Thailand: Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Tangsupsiri, T. (2007). *phruttkam 'ongkān* [Organizationl Behaviors]. Bangkok, Thailand: Thanatat Printing.
- Thavitchasri, P. (2011). *khwāmkaṭwang læ khwāmphungphōṇchai nai kān patibat ngān khōṅ phanakngān bōṛisat phōṇ 'ok tōē kām bōēn mænūfēk chōēring (prathet Thai) chāmkaṭ* [Employees' s Work Expectation and Satisfaction at Procter and Gamble Manufacturing (Thailand) Litmited] (Independent study). PathumThani, Thailand: Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Thitipong, P. (2015). *ræng chūṅchai thī song phon tō prasitthiphāp kān patibat ngān khōṅ bukkhalakōṇ nai bōṛisat kōsāṅ : kōṛanī suksā bōṛisat 'intōē 'ek phōet khōṇ satrakchan chāmkaṭ* [Motivation which affects the efficiency in operation of the personnel towards the construction company: Inter Expert construction., Ltd] (Master's thesis). Bangkok, Thailand: Silpakorn University.
- Vichatham, S. (2009). *patchai thī song phon tō prasitthiphāp kān patibat ngān sūpsuān prāpprām 'atchayākam khōṅ khāratchakān kōṅ bangkhaṇkān nakhōṇbān chet* [Factor affecting efficiency of investigation and criminal suppression of police at Metropolitan Police Bureau 7] (Independent study). Bangkok, Thailand: DhonburiRajaphat University.
- Wonganutraroj, P. (2005). *chittawitthaya kānbōṛihān bukkhon* [Personnel management psychology]. Bangkok, Thailand: Bangkok Academic Media Center.
- Yimpuang, C. (2011). *ræng chūṅchai thī mī phon tō kān patibat ngān kōṛanī suksā bōṛisat bāṅkōk klāt chāmkaṭ. rōṅngān chāṅwat Pathum Thānī* [Motivational Factors Affecting Operation: Case Study of Bangkok Glass Co., Ltd. Pathumthani Plant] (Independent study). PathumThani, Thailand: Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Yukhontham, T. (2009). *patchai thī mī phon tō prasitthiphāp nai kān patibat ngān khōṅ khāratchakān tamruāt sathānī tamruāt nakhōṇbān bāṅ mot Krung Thep Maha Nakhōṇ* [Factors affecting to police's working efficiency at Bangmod Police Station, Bangkok] (Master's thesis). Bangkok, Thailand: DhonburiRajaphat University.