

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยขอนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. ความเสมอภาคในหน่วยงาน
6. บริบทของสถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ เป็นกระบวนการที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตาม จุดมุ่งหมายที่ต้องการ การจูงใจมีลักษณะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม และเป็นตัวกำหนด ทิศทางของพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งที่ตัวเองต้องการ ได้มีผู้ให้ความหมายและนิยาม ไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544 : 254) ให้ความเห็นไว้ว่าแรงจูงใจ คือภาวะหรือ องค์กรประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อ ไปสู่จุดหมายที่ตนเองต้องการหรือผู้ทำการชักจูงกำหนด

สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2544 : 153) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง องค์กรประกอบที่กระตุ้น ให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

สมยศ นาวิการ (2547 : 28-29) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ คือ พลังที่ริเริ่ม กำกับ และกำจุนพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมาย หรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐาน ของแรงจูงใจ 3 ประการ คือ ความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

ขงยุทธ เกษสาคร (2548 : 62) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น หรือ แรงผลักดันซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ และเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลรักษา พฤติกรรมนั้นไว้อย่างถาวร

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงซึ่งควบคุมพฤติกรรมของคนอื่น เกิดจากความ ต้องการ พลังกดดัน หรือความปรารถนาที่จะผลักดันให้คนพยายามค้นหาหนทางเพื่อใ้บรรลุสำเร้จตาม วัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนถูกกำหนดและควบคุม โดยการจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ยังมี ลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละคนอีกด้วย การจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมกรบริหาร คือความ ต้องการความรัก ความเอาใจใส่ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความสำเร็จ

ความสำคัญของแรงจูงใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2549 : 277-278) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นเรื่งที่ สำคัญต่อบุคลากรและองค์กร โดยมีผลโดยตรงต่องานขององค์กร นอกจากนี้การจูงใจยังมี ความสำคัญต่อผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร แรงจูงใจมีความสำคัญต่อองค์กรในอันที่จะตอบสนอง ความต้องการด้านพฤติกรรมของพนักงานให้แก่องค์กร พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกจะนำไปสู่ ผลสำเร็จของงานหรือเป้าหมายขององค์กร ดังนี้

1.1 ช่วยเป็นหลักประกันว่าบุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด

1.2 ช่วยเกื้อหนุนใ้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของ องค์กร

1.3 ช่วยเสริมสร้างใ้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เกิดศรัทธาและ ความเชื่อมั่นในองค์กร

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร นอกเหนือจากองค์กรแล้ว ผู้บริหารจะได้รับประโยชน์ จากการจูงใจบุคลากรโดยตรงในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ช่วยใ้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี แรงจูงใจเป็นเครื่องมือสนับสนุนใ้การนำ ของผู้บริหารเกิดประสิทธิภาพ

2.2 ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน แรงจูงใจเป็นความ เต็มใจที่ผลักดันใ้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้บริหารต้องการ ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือ พนักงาน หรือพนักงานเกิดการยอมรับในงานของตน

2.3 ทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบขององค์กร และมี ศีลธรรม

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกจากองค์กรและผู้บริหารแล้ว แรงจูงใจยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรในหลายด้าน ดังนี้

3.1 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้นในเรื่องของวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้สามารถพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของตนให้สอดคล้องกับองค์กรได้ง่ายขึ้น

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น เรื่องของแรงจูงใจจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องทำหน้าที่ชักจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ศักยภาพในการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์กร การเข้าใจแรงจูงใจของตนเองและผู้อื่นทำให้รู้วิธีที่จะสนองความต้องการของคนและกลายเป็นบุคคลที่รู้จักคนอื่นได้ดี อันจะนำไปสู่การสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงานที่ดี

ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็แรงจูงใจภายใน ภายนอก แรงจูงใจทางด้านร่างกาย ด้านสังคม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจเป็นดังนี้

สจวร์ต ไคว้ตระกูล (2544 : 169) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจในแนวทางเดียวกัน เป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intensive Motivation) เป็นแรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคล เป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัล หรือแรงเสริมจากภายนอก เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสนใจของผู้แสดงพฤติกรรม มองเห็นคุณค่าในตัวเอง มีความสุขหรือพึงพอใจในสิ่งนั้น ซึ่งความรู้สึกมีความสุขนั้นเองที่เป็นรางวัล หรือสิ่งตอบแทนที่เขาได้รับ เช่น การเล่นเกมไอเกมส์ การร้องเพลงในห้องน้ำ การเก็บรักษาไดอารี่ส่วนตัว เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extensive Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลจากภายนอกจูงใจให้เกิดพฤติกรรมเป็นความต้องการที่จะปฏิบัติเพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทน หรือรางวัลที่หลีกเลี่ยงจากผลที่ไม่พึงปรารถนา แรงจูงใจเหล่านี้เช่น แรงเสริมชนิดต่าง ๆ ตั้งแต่คำติชม รางวัลที่เป็นสิ่งของ เงิน ตัวแปรต่าง ๆ ที่มาจากบุคคล ลักษณะของเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นต้น

นงลักษณ์ ไหว้พรหม (2547 : ออนไลน์) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจอย่างกว้าง ๆ ได้

3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physiologic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ติดตัวมาแต่กำเนิด มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิต เช่น ความหิว ความกระหายน้ำ ความต้องการทางเพศ

2. แรงจูงใจทั่วไปที่ไม่ใช่การเรียนรู้ หรือแรงจูงใจทั่วไป (Unlearned or General Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ไม่ได้เกิดขึ้นเพราะการเรียนรู้และไม่ใช่เกิดขึ้นเพราะความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย แต่เป็นความต้องการส่วนบุคคล เช่น ความต้องการเคลื่อนไหว และทำกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนความอยากรู้อยากเห็น ความกลัว ความต้องการความรักใคร่เอ็นดู

3. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ไม่ใช่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด แต่เกิดขึ้นเพราะการที่บุคคลได้เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมด้วยเหตุที่คนเป็นสัตว์สังคม ดังนั้นพฤติกรรมส่วนใหญ่จึงได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ สถาบันต่าง ๆ วัฒนธรรม ค่านิยม ความนึกคิด ความเชื่อถือ ขนบธรรมเนียมประเพณี ศาสนา เป็นต้น แรงจูงใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการให้สังคมยอมรับนั่นเอง

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมีหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็แรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคล เป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัล หรือแรงเสริมจากภายนอก เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสนใจของผู้แสดงพฤติกรรม มองเห็นคุณค่าในตัวเอง มีความสุขหรือพึงพอใจในสิ่งนั้น แรงจูงใจที่ติดตัวมาแต่กำเนิด มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิต

องค์ประกอบที่มีผลต่อแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลงด้วยเหตุนี้ จึงมีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้มาก มีผู้จำแนกองค์ประกอบของแรงจูงใจไว้หลาย

องค์ประกอบ เช่น

คาร์ณี พานทอง (2545 : 119) ได้แบ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท

คือ

1. การจูงใจภายใน หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำ การเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวเอง ไม่ใช่เพราะบิดา มารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่มีอยู่ภายในอันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ

1.2 เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม

1.3 ความสนใจพิเศษ การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก หมายถึง สภาพของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับ ความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ นักวิชาการ ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการ จะต้องมีความบุคลิกภาพของนักบริหาร หรือผู้นำที่ดี

พวงเพชร วัชรอยู่ (2546 : 3-4) กล่าวว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจประกอบด้วย ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นความต้องการ (Need Stage) ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อ บุคคลขาดสิ่งที่ทำให้ส่วนต่างๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่เขาขาดนั้นอาจเป็น สิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น อาหาร หรืออาจเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความสุขทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรัก หรืออาจจะเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น นิตยสารหรือหนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น

2. ขั้นแรงขับ (Drive Stage) ความต้องการในขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือ เมื่อเกิดเป็นความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉยอยู่ไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่มีความสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉย ๆ ไม่ได้นี้ เรียกว่า เกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมากก็จะกระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้งเกิดความกระวนกระวายอยู่ไม่สุข

3. ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage) เมื่อบุคคลใดเกิดความกระวนกระวายขึ้นมา ความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน เช่น คนกระหายน้ำมาก กับคนที่กระหายน้ำเพียง

เล็กน้อยย่อมมีพฤติกรรมในการหาน้ำดื่มต่างกัน คนกระหายน้ำมากอาจหาทั้งน้ำเย็น น้ำมะพร้าว น้ำอ้อยมาดื่มพร้อม ๆ กัน ในขณะที่คนกระหายน้ำน้อยหาเพียงน้ำเย็นแก้วเดียวเท่านั้น

4. **ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction)** เป็นขั้นสุดท้าย คือ แรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการ

แรงขับและการลดแรงขับนี้ไม่ใช่จะสัมพันธ์กันเสมอไป คือ การลดแรงขับจะไม่หมดสิ้นในทุกครั้งเป็นต้นว่า สิ่งที่เคยสนองความต้องการของคนในครั้งหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้พอใจในครั้งต่อไปอีกก็ได้ หรือสิ่งที่สนองความต้องการของคนอื่น การเรียนรู้และรับรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลต่อผลของการตอบสนองที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจได้ และความต้องการที่ขัดแย้งกันภายในตัวบุคคลก็จะมีอิทธิพลต่อการตอบสนอง ทำให้แต่ละคนตอบสนองด้วยวิธีการที่มาก น้อยต่างกันไป

นอกจากนี้การที่จะเกิดแรงจูงใจขึ้นในบุคคล จะประกอบด้วยขั้นตอนและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่ง ลูธันส์ (Luthans. 1978 : 32 ; อ้างถึงใน กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2549 : 11) กล่าวว่า แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ความต้องการ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อร่างกายเกิดความไม่สมดุล เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำ อาหาร ความต้องการทางเพศ หรือเมื่อไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนหรือหมู่คณะ
2. แรงขับหรือแรงกระตุ้น เป็นพลังกระตุ้นที่เกิดขึ้นภายในร่างกายเพื่อระงับความต้องการเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมรวมเพื่อไปสู่เป้าหมาย สิ่งนี้ถือเป็นหัวใจของกระบวนการการจูงใจ
3. เป้าหมาย เป็นสิ่งที่มาสนองความต้องการและลดแรงขับอันเป็นจุดสิ้นสุดของกระบวนการจูงใจ

สรุปได้ว่า การจูงใจมนุษย์นั้นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ คือ มนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดแรงกระตุ้นหรือแรงขับขึ้นในร่างกายและจะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเพื่อให้ได้สิ่งล่อใจ หรือสิ่งจูงใจตามที่ต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การบอกลักษณะแรงกระตุ้นของบุคคลโดยอาศัยเพียงการสังเกตพฤติกรรมนั้นจะทำได้ยากเพราะเหตุว่าแรงกระตุ้นอย่างเดียวกันอาจมีพฤติกรรมเป็นหลายแบบในทางตรงกันข้ามแรงกระตุ้นที่ต่างกันทำให้เกิดพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยเกริก. 2554 : ออนไลน์)

1. แรงกระตุ้นอาจมองเห็นได้ (Overt) หรืออาจถูกปิดบัง (Covert) ไว้ การกระทำนั้นยากที่จะหาคำตอบที่แท้จริงได้ว่ามาจากสาเหตุใด แม้บุคคลนั้น ๆ เองอาจไม่ทราบเกี่ยวกับแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของคน แต่จากการค้นคว้าในห้องทดลองและการสังเกตจากการตรวจรักษา นักจิตวิทยาสามารถหาขอบเขตที่จะวิเคราะห์แรงกระตุ้นได้ขอบเขตที่ใช้ในการนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการ (Need) และแรงขับ (Drive)

2. ความต้องการ มาจากการขาดสมดุลทั้งภายในร่างกายเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก ร่างกายและทำให้เกิดแรงขับขึ้น ความต้องการของคนที่มีมากบ้างน้อยบ้างอยู่ตลอดเวลา และทุกคนล้วนมีความต้องการด้วยกัน

3. แรงขับ เป็นสิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการ คือ เมื่อเกิดความต้องการและจะทำให้เกิดความกระวนกระวายหาช่องทางที่จะบำบัดความต้องการให้หายไป ภาวะความกระวนกระวายและการหาช่องทางบำบัดความต้องการนี้เอง เรียกว่า แรงขับ

ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจเป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาและเป็นตัวกำหนดทิศทางของพฤติกรรมทั้งทางบวกและทางลบ ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจูงใจไว้หลายท่านดังนี้

เบเรลสันและสไตเนอร์ (Berelson & Steiner, 1998 : 240) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า คือสถานการณ์ภายใน ซึ่งกระตุ้นและก่อให้เกิดความกระตือรือร้นหรือการเคลื่อนไหวอันนำไปสู่พฤติกรรมที่จะบรรลุเป้าหมาย

มาลินี จูทา (2545 : 38) ได้กล่าวถึง การจูงใจว่าประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. การจูงใจ (Motive) เป็นแรงผลักดันจากภายนอกของบุคคลเอง ได้แก่ แรงขับ เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น อีกส่วนหนึ่งของแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการ เช่น ความอยากรู้ อยากรู้อยากเห็น ความสนใจ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย

2. สิ่งจูงใจ (Incentive) หรืออาจเรียกว่า เครื่องล่อใจซึ่งเป็นสิ่งเร้าต่าง ๆ จากภายนอกที่มารื้อหรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเป็นตัวกำหนดทิศทางของพฤติกรรมทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ สิ่งจูงใจทางบวกจะทำให้บุคคลมุ่งเข้าหา ส่วนสิ่งจูงใจทางลบจะทำให้บุคคลมุ่งที่จะหลีกเลี่ยง เช่น รางวัล คำชมเชย เป็นสิ่งจูงใจทางบวก การลงโทษเป็นสิ่งจูงใจทางลบ เป็นต้น

วิเชียร วิทย์อุดม (2547 : 145) กล่าวถึงการจูงใจว่า มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการแสดงออก และการตอบสนองต่อความต้องการการทำงานของบุคคล และเป็น

สภาวะภายใน ซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมไปในทางที่แน่ใจว่า จะทำให้บางเป้าหมาย สำเร็จลงได้

การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกอยากทำงานสำเร็จ เห็นคุณค่าของการทำงานที่จะทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นที่จะปฏิบัติงานให้ ประสพผลสำเร็จ

ประเภทของการจูงใจ

แรงจูงใจมีอยู่หลายประการตามลักษณะการวิเคราะห์ของนักจิตวิทยา ไม่ว่าจะเป็ นแรงจูงใจที่เกิดเองตามธรรมชาติหรือตามสัญชาตญาณที่เกิดเองตั้งแต่เกิด หรือเกิดขึ้นภายหลังซึ่ง เกี่ยวกับผู้อื่นหรือสังคม ได้มีนักจิตวิทยาให้ความหมายดังนี้

ซูร์ซัย โค้วตระกูล (2533 : 164-166) ได้กล่าวว่า ประเภทของการจูงใจแบ่งตามที่มา ของแรงจูงใจคือ

1. แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดเองตามธรรมชาติ หรือตามสัญชาตญาณที่เกิดขึ้นตั้งแต่แรกเกิด มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตซึ่งเกิดจากความ ต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความเหน็ดเหนื่อย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น เมื่อเกิดความต้องการเหล่านี้แล้วก็จะทำให้เกิดภาวะขาดความสมดุลของร่างกายที่จะเป็นผล ให้เกิดแรงขับ เมื่อแรงขับลดลงร่างกายก็จะกลับสู่สภาวะสมดุล

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) ที่เกิดขึ้นภายหลังซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือ ทางสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การยอมรับ ชื่อเสียงเกียรติยศ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในชีวิต ฐานะทางสังคม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทางสังคมนั้นจะเกี่ยวข้องกับ สิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ตัวบุคคล กลุ่มบุคคล สถาบันต่างๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ตลอดจนศาสนาและการเมือง

สรุปได้ว่า การจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มนุษย์จะมีพลังใน การกระทำ มีความพยายาม ไม่ว่าจะเป็นการจูงใจที่เกิดเองตามธรรมชาติหรือตามสัญชาตญาณที่ เกิดเองตั้งแต่เกิด หรือเกิดขึ้นภายหลังซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือสังคม

มูลเหตุจูงใจในการทำงาน

การทำงานมีความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์จูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคคลแต่ละคนทำงานให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีนักวิชาการได้ให้ ความหมายไว้ดังนี้

ปริยพร วงศ์อนุครโรจน์ (2532 : 116) อธิบายได้ว่า การทำงานของบุคคลแต่ละคน ในองค์การธุรกิจต้องขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแต่ละคนทำงาน ดังนั้น ผลงานที่ปรากฏออกมาจะดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง ดังต่อไปนี้

1. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ แสงสว่าง บรรยากาศในการทำงาน และระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน

2. เศรษฐกิจ เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน เป็นต้น รวมทั้งฐานะทางครอบครัว สิ่งเหล่านี้มีผลต่อบุคคลในองค์การ

3. ฐานะทางสังคม เช่น ตำแหน่ง หน้าที่การงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละคนได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น

4. เจตคติที่มีต่องาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เป็นการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคมบุคคลนั้นย่อมจะรักงาน

5. ความมีอิสระในการทำงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชาหรือไม่ได้รับการบีบบังคับจากผู้อื่น มีอิสระในการทำงานก็จะทำให้บุคคลตั้งใจทำงานและมีความสุขในการทำงานด้วย

สรุปได้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ แสงสว่าง บรรยากาศในการทำงาน และระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชาหรือไม่ได้รับการบีบบังคับจากผู้อื่น เป็นมูลเหตุของแรงจูงใจอย่างหนึ่ง

ความสำคัญของการจูงใจในการทำงาน

การจูงใจเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงาน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานซึ่งจะนำไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลของงานและของคน ดังความเห็นของนักวิชาการ เช่น

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 15) ได้อธิบายความสำคัญของการจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

1. การจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยเอาสิ่งที่คุณคนนั้นพึงพอใจมาเร้าหรือกระตุ้นให้เกิดแรงขับเพื่อบรรลุเป้าหมายก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. การจูงใจเป็นการเพิ่มผลผลิตและผลงานขององค์การ ในหน่วยงานใดก็ตามถ้าใช้หลักการและเทคนิคการจูงใจเข้ามาช่วยในการบริหารงานแล้วก็จะเป็นการเพิ่มพูนผลงานของพนักงานและผลผลิตขององค์การ ทั้งนี้เพราะพนักงานหรือผู้ถูกจูงใจจะขยันในการทำงาน

3. การจูงใจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงาน การที่หัวหน้างานจะใช้การจูงใจพนักงาน จำเป็นต้องทราบเสียก่อนว่างานหรือผลงานของพนักงานที่รับผิดชอบนั้นได้ผลอย่างไรดีหรือไม่ แล้วจึงพิจารณาใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงงานนั้น ดังนั้นก่อนที่จะใช้เทคนิคการจูงใจต่าง ๆ หัวหน้าหน่วยงานต้องทราบเรื่องของการประเมินผลก่อน

4. การจูงใจเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา การที่หัวหน้างานให้เกียรติแก่ลูกน้องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาได้มีโอกาสร่วมมือ ร่วมคิดในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นก็สามารถที่จะช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้โดยไม่ยากนัก การให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ การพูดชมเชยเป็นการเสริมแรงให้ผู้ร่วมงานทุ่มเททั้งกายและใจในการช่วยเหลือกันแก้ปัญหา

5. การจูงใจสามารถที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงานได้ การใช้เทคนิคการจูงใจโดยการให้ความรัก การให้กำลังใจหรือการเสริมแรงจะช่วยให้พนักงานได้เปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาขององค์กรได้

6. การจูงใจเป็นการเพิ่มจำนวนพนักงาน การทำงานของพนักงานในองค์กรนั้น ถ้าหัวหน้าได้นำเอาสิ่งจูงใจที่เขาชอบมาเร้าใจ พนักงานเหล่านั้นก็จะมีพลังในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นทันที องค์กรก็จะได้ผลงานจากพนักงานเพิ่มขึ้นอีก โดยไม่ต้องจ้างพนักงานเพิ่มขึ้น

สรุปได้ว่า การจูงใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น เรื่องของการจูงใจจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องทำหน้าที่ชักจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ศักยภาพในการทำงาน การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ถ้าหัวหน้าได้นำเอาสิ่งจูงใจที่เขาชอบมาเร้าใจ พนักงานเหล่านั้นก็จะมีพลังในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นทันที

รากฐานของการจูงใจ

โดยทั่วไปผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะถูกกำหนดโดยแรงจูงใจ (ความปรารถนาที่จะทำงาน) ความสามารถ (ความสามารถที่จะทำงาน) สภาพแวดล้อมของงาน (เครื่องมือและข้อมูลที่ต้องใช้ทำงาน) ดังนั้น การจูงใจจะมีความสำคัญเพราะว่าการจูงใจจะกระทบต่อการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 อย่าง ดังนี้ (มหาวิทยาลัยเกริก, 2554 : ออนไลน์)

1. ความสามารถ
2. สภาพแวดล้อม
3. แรงจูงใจ

กระบวนการจูงใจ

การจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มนุษย์จะมีพลังในการกระทำ

มีความพยายาม เพื่อที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น กระบวนการจูงใจที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยเกริก. 2554 : ออนไลน์)

1. การรับรู้ความต้องการ
2. การพิจารณาวิถีทางที่จะตอบสนองความต้องการ
3. การมีพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย
4. การประเมินรางวัล

แรงจูงใจเป็นพื้นฐานสำคัญในการแสดงพฤติกรรม ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะที่สำคัญคือ จะเป็นพฤติกรรมที่มีพลัง มีเป้าหมาย และมีความคงทน นั่นคือ トラบใดที่ยังมีแรงจูงใจบุคคลจะไม่ล้มเลิกในการแสดงพฤติกรรมง่าย ๆ ดังนั้นจึงเป็นคำตอบได้ว่า เพราะอะไรบางคนจึงขยันทำงานมากกว่าบางคน เพราะอะไรบางคนจึงทุ่มเทในการทำงาน ในขณะที่บางคนเฉื่อยชาในการทำงาน สิ่งซึ่งอยู่เบื้องหลังของการแสดงพฤติกรรม ก็คือ ผลจากระดับ และลักษณะของแรงจูงใจที่แตกต่างกันนั่นเอง เป็นตัวผลักดันให้แสดงพฤติกรรม ดังนั้น การศึกษาเรื่องแรงจูงใจจะช่วยให้สามารถทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้งนำไปใช้ในการปรับพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ขององค์กรได้

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจมีหลายทฤษฎี และมีทั้งคล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน ไม่มีทฤษฎีใดที่ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่แต่ทุกทฤษฎีต่างก็มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกันและกัน จึงขอกล่าวถึงทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้ (จันทร์ธานี สงวนนาม. 2545 : 205)

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยเบรนดีส์ ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจที่รู้จักกันมากทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมาสโลว์ระบุว่า บุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับที่สูงที่สุด

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความง่วง ความปรารถนาทางเพศ เป็นต้น

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความปลอดภัยด้านร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น การทำงานที่มีความมั่นคง เป็นต้น

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการยอมรับและมีความสำคัญต่อกลุ่ม

1.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง และมีบุคคลอื่นยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นในสังคม

1.5 ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการของคนที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนชอบ และมีความสุขกับการที่ได้ทำในสิ่งที่ตนเองต้องการที่จะทำมากที่สุด

มาสโลว์ เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจากต่ำสุดไปยังสูงสุด เมื่อความต้องการ ณ ระดับต่ำสุดถูกตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป และเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งที่มุ่งอีกต่อไป ดังนั้นตามทฤษฎีนี้ บุคคลจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อน ดังนั้นการจูงใจให้ปฏิบัติงานจะต้องดูที่ความต้องการขั้นพื้นฐานก่อน

2. ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของมาสโลว์ใหม่ เป็นความต้องการ 3 ระดับ

2.1 ความต้องการการดำรงชีพอยู่ (Existent Needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน

2.3 ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล

อัลเดอร์เฟอร์ เห็นด้วยกับมาสโลว์ที่ว่า ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล แต่ที่อัลเดอร์เฟอร์มีความเห็นที่แตกต่างจากมาสโลว์ก็คือ มาสโลว์กล่าวว่า บุคคลจะยังอยู่ ณ ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าความต้องการนั้นจะได้รับการตอบสนอง แต่ทฤษฎี ERG กล่าวว่าถ้าความต้องการนั้นยังไม่ได้ตอบสนอง บุคคลจะคับข้องใจ ถดถอยลงมายังความต้องการในระดับที่ต่ำลงมาและเริ่มต้นความต้องการระดับต่ำลงมาอีก และขณะเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ เช่น ความต้องการเงินเดือนสามารถเกิดขึ้นได้ขณะเดียวกันความต้องการทางสังคม เป็นต้น

3. ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor) ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

3.1 ทฤษฎี X ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปลักษณะที่สำคัญของทฤษฎีนี้ได้ 3 ประการคือ

3.1.1 ธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงนั้น ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยง

3.1.2 การที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ช่มชู้สั่งการ และลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

3.1.3 มนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ และพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากคือ ความมั่นคงปลอดภัย

จากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุม บังคับบัญชาเพราะเห็นว่าถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชา หรือไม่มีใครมาสั่งการ งานก็มักไม่เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้ คือการว่ากล่าวและลงโทษ เหตุที่ต้องทำดังนี้ โดยมีเหตุผลว่าพื้นฐานของคนมักเกลียดกร้านและขาดความรับผิดชอบ คือทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

3.2 ทฤษฎี Y ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี จากแนวคิดที่มองมนุษย์ในแง่ดีดังกล่าวซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก่อให้เกิดที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์คือความเชื่อที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับในระบบสังคม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y ยังเน้นการพัฒนาของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดี และรู้จักความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกรักที่ติดต่อกับพนักงาน และควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์การ

ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Motivator Hygiene Theory)

เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) และผู้ร่วมงานสองคนได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 203 คน โดยให้อธิบายถึงความรู้สึกที่ดีและความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน เฮิร์ซเบอร์กได้พบปัจจัย 2 ปัจจัย ที่เกี่ยวกับการจูงใจดังนี้
เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 71-79 ; อ้างถึงใน บรรยงค์ โทจินดา, 2543 : 254 - 255)

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นแรงจูงใจภายนอก เป็นปัจจัยที่บุคลากรใช้เป็น

ข้ออ้างเมื่อเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน หรือเมื่อเอาออกแล้วจะเกิดความไม่พอใจและความเป็นสุขในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามถ้ามีปัจจัยเหล่านี้เพียงพอแล้วก็สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของบุคลากรได้ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย 10 ประการดังนี้

- 1.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.2 การสอน ควบคุม ดูแล หรือเทคนิคการให้คำปรึกษา
- 1.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าหน่วยงาน
- 1.4 สภาพการทำงาน
- 1.5 เงินเดือน
- 1.6 ความเสมอภาคในหน่วยงาน
- 1.7 ชีวิตส่วนตัว
- 1.8 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง
- 1.9 ตำแหน่งหน้าที่หรือสถานภาพในการทำงาน
- 1.10 ความมั่นคง

ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ เช่น การนัดหยุดงานของคณงาน ซึ่งมีปัญหาจากเรื่องเงิน

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำให้ผลงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน โดยตรงบุคลากรจะพูดถึงเมื่อเกิดความรู้สึกที่ดีกับงานมี 6 ประการคือ

- 2.1 ความสัมฤทธิ์ผล
- 2.2 การยอมรับ
- 2.2 ลักษณะของงาน
- 2.3 ความรับผิดชอบ
- 2.4 ความก้าวหน้า
- 2.5 โอกาสที่จะพัฒนา

ปัจจัยกระตุ้นทำให้ทำงานมีความรู้สึกในด้านดีเป็นสิ่งที่อยู่ภายในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้จะนำไปสู่การจูงใจเมื่อได้นำเข้าสู่วิธีการบริหาร เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยภายนอก เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกาย เรื่องของชุมชน สิ่งแวดล้อม นโยบายของหน่วยงาน องค์กร เงินเดือน กระบวนการในการทำงาน

2. ปัจจัยภายใน เป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึก ความต้องการความรัก การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ดังนั้นจะเห็นว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญในการที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกอยากทำงานสำเร็จ เห็นคุณค่าของการทำงานที่จะทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ในส่วนของการนิเทศภายในองค์การอย่างเป็นระบบก็เช่นกัน การที่บุคลากรจะตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นต่อการนิเทศที่เป็นระบบนั้นต้องอาศัยแรงจูงใจที่มาเป็นแรงขับ กระตุ้นให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนิเทศภายในองค์การได้เห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีการนิเทศภายในเป็นระบบจึงก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน

ความหมายของการบริหาร

การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มศักยภาพ การให้นิยามหรือความหมายเกี่ยวกับการบริหาร ได้มีนักวิชาการให้ความหมายการบริหาร ไว้หลายท่านดังนี้

ถวิล จันทรชนะ (2544 : 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริหารว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงานมี 4 ประการ คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ สิ่งของ (Materials) และการจัดการ (Management) แล้วปัจจัยทั้ง 4 นี้อาจถือว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก เพราะถ้าองค์การใดก็ตามได้คนปฏิบัติงานไม่ดีไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ว่าจะมีคนหรือวัสดุสิ่งของมากมายหรือมีการจัดการที่ดีก็ยากที่จะปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้หรือไม่ก็อาจจะล้มเหลว แต่งตรงกันข้ามถ้าได้คนดีมีประสิทธิภาพมาทำงานแล้วปัจจัยอื่น ๆ ก็อาจจะสามารถทำให้งานในองค์การนั้น เจริญก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพได้

เสนาะ ดิยาวั (2544 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า หมายถึง กระบวนการทำงานกับคนและโดยอาศัยคนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

ธงชัย สันติวงษ์ (2545 : 11) ได้ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การมีส่วนร่วมและการควบคุมกำลัง ความพยายามของสมาชิกองค์การ และการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 19) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะการดำเนินการนำวัตถุประสงค์สู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิด การผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร อย่างไรก็ตามก็ผู้บริหารมีหน้าที่อำนาจการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing) ที่ เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไป ดำเนินการร่วมกันทรัพยากร (Assembling Resource) ทำให้การผลิต หรือการใช้ปัจจัยการบริหาร (ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุการ ฯลฯ) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

สรุปได้ว่า การบริหารงาน (Administration) เป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมเพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ โดยการใช้ศาสตร์และศิลป์ ตลอดทั้งการอาศัยความ ร่วมมือหลาย ๆ ฝ่าย

ประเภทของการบริหาร

กระบวนการอย่างหนึ่งภายในองค์การ ซึ่งมีลำดับการทำงานเป็นขั้นตอน มีกลุ่มบุคคล เป็นกลไกสำคัญในการบริหารงาน มีเงินทุน เครื่องจักร และวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ เป็น องค์ประกอบด้วย การบริหารได้มีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของการบริหารไว้ ดังนี้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548 : 5) ได้แบ่งการบริหารตามวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้ง หน่วยงานไว้ 6 ส่วน ดังนี้

1. การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเรียกว่า การบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือการบริหารภาครัฐ มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การให้บริการ สาธารณะ (Public Services) ซึ่งครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ เป็นต้น การบริหารส่วนนี้เป็นการบริหารของ หน่วยงานของภาครัฐ (Public or Governmental Organization) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม หรือเทียบเท่า การบริหารงานของจังหวัดและอำเภอ การบริหารงานของหน่วยงาน การบริหารท้องถิ่น หน่วยงานบริหารเมืองหลวง รวมตลอดทั้งการบริหารงานของหน่วยงานของ รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

2. การบริหารงานของหน่วยงานภาคธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า การบริหารธุรกิจ หรือ (Business Administration) การบริหารภาคเอกชนหรือการบริหารของหน่วยงานของเอกชน ซึ่งมี วัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งเพื่อการแสวงหากำไร หรือการแสวงหากำไรสูงสุด (Maximum

Profits)ในการทำธุรกิจ การค้าขาย การผลิตอุตสาหกรรม หรือการให้บริการ เห็นตัวอย่างได้อย่างชัดเจนจากการบริหารงานของบริษัท ห้างร้าน และห้างหุ้นส่วนทั้งหลาย

3. การบริหารของหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ (Non-governmental Organization) ซึ่งเรียกว่า เอ็นจีโอ (NGO) เป็นการบริหารงานของหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร (non-profits Administration) มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การไม่แสวงหากำไร (Non-profits) เช่น การบริหารของมูลนิธิ และสมาคม

4. การบริหารงานของหน่วยงานระหว่างประเทศ (International Organization) มีวัตถุประสงค์หลักของจัดตั้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น การบริหารงานของสหประชาชาติ (United Nations Organization) องค์การการค้าระหว่างประเทศ (World Trade Organization) และกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN)

5. การบริหารงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ การบริหารงานขององค์กรส่วนนี้เกิดขึ้นหลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พุทธศักราช 2540) โดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญได้กำหนดให้มีองค์กรตามรัฐธรรมนูญขึ้น เช่น การบริหารงานของศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการการเลือกตั้ง และผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น องค์กรดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐเช่นกัน แต่มีลักษณะพิเศษ เช่น เกิดขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าว และมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องคุ้มครองและรักษาสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนควบคุมการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่

6. การบริหารงานของหน่วยงานภาคประชาชน มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศและถูกเอารัดเอาเปรียบตลอดมา เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริหารมีหลายประเภท เช่น การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ คือ การให้บริการสาธารณะ การบริหารงานของหน่วยงานภาคธุรกิจ มีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งเพื่อการแสวงหากำไรสูงสุด การบริหารของหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ เป็นการบริหารงานของหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร การบริหารงานของหน่วยงานระหว่างประเทศ มีวัตถุประสงค์หลักของจัดตั้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การบริหารงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ การบริหารงานขององค์กรส่วนนี้เกิดขึ้นหลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

กระบวนการบริหาร

กระบวนการบริหาร เป็นการจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ตั้งเป้าหมายไว้ และการกระทำนั้น ๆ จะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ มีการดำเนินการเพื่อให้คงอยู่ มีนักวิชาการได้ศึกษากระบวนการบริหาร ดังนี้

ซีริวธรรม เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 20) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารหรือการจัดการประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อการทำงาน และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ของผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งกระทำให้งานสำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีจะต้องเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

วิโรจน์ สารรัตนะ (2546 : 3 - 5) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหารอย่างน้อย 4 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งนักวิชาการทั้งหลายกำหนดขึ้น จะเริ่มต้นด้วยหน้าที่ทางการวางแผนเป็นอันดับแรก จึงแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนเป็นอย่างดี โดยที่องค์ประกอบของกระบวนการวางแผนองค์การหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย ภารกิจ จุดหมาย และแผน โดยภารกิจเป็นข้อประกาศอย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายหรือเหตุผลพื้นฐานในการดำรงอยู่ขององค์การ และขอบข่ายงานเฉพาะขององค์การหรือที่ทำได้ให้องค์การแตกต่างจากองค์การอื่น สำหรับจุดหมายเป็นเป้าหมายแห่งอนาคต หรือผลลัพธ์สุดท้ายที่องค์การต้องการให้บรรลุผล ขณะเดียวกันแผนงานหมายถึงวิถีทางที่จะก่อให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์การ

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สืบเนื่องจากการวางแผน กล่าวคือ เมื่อองค์การจัดทำจุดหมาย และแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้ว ผู้บริหารควรต้องออกแบบ โครงสร้างองค์การเพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์การนั้น การออกแบบ โครงสร้างองค์การ เป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอเนื่องจากปัจจัยที่ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ โครงสร้างองค์การเกิดขึ้นมากมาย

3. การนำ (Leading) เป็นสถานะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำ จะเป็นผู้นำที่มีศักยภาพดังกล่าวได้พึงทำความเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ (Motivation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการบริหารกลุ่ม (Group) เพื่อนำไป ประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

4. การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการวางระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้การ ปฏิบัติงานขององค์การบรรลุผลตามจุดหมายที่กำหนดไว้ มุ่งให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์การ ได้ประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้เป็น เครื่องมือในการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์การ การเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์และ พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของสมาชิกในองค์การ

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2548 : 10) มีความเห็นว่า การบริหารในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือการบวนการบริหาร เกิดได้จากหลายแนวคิด ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนอันเป็นการคาดเดาเหตุการณ์ในอนาคตซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบายประกอบด้วย ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความ สอดคล้องในการดำเนินงาน การวางแผนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิทยาการและ วิจารณ์ญาณ วินิจฉัย เหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องอย่างมีเหตุมีผล เพื่อให้ การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

2. การจัดส่วนราชการ (Organizing) หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์การซึ่งใน การศึกษาบางแห่งก็พิจารณารวมไปกับการปฏิบัติงาน หรือวิธีการจัดการด้วย เรื่องการจัดแบ่งส่วน งานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การแบ่งงานเป็นกรม กอง แผนก โดย อาศัยปริมาณงาน คุณภาพของงานหรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่าง นอกจากนี้อาจพิจารณา ในแง่การควบคุม และ/หรือ พิจารณาในแง่ของหน่วยงาน เช่น หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ ปรีक्षा (Staff) หรือบ้างก็แยกเรียกเป็นหน่วยงานหลัก หน่วยแนะนำที่ปรีक्षा เป็นต้น นอกจากนี้

ในการศึกษาเรื่ององค์การนี้ยังได้ศึกษาการแก้ไขอุปสรรคข้อขัดแย้งตลอดจนการปรับปรุงองค์การบริหารได้ดีขึ้นด้วย

3. การจัดหาบุคคล (Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงาน กำหนดไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึงการจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสมกัน รวมถึงการที่จะเสริมสร้างและสร้างไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์และพนักงานด้วย

4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการ รวมทั้ง การควบคุมงานและนิเทศงาน ตลอดจนถึงศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การจูงใจ เป็นต้น การอำนวยการในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งของการอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดี จำต้องมีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกันแต่ลักษณะของการตัดสินใจด้วย

5. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ความร่วมมือประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการที่จะช่วยในการประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน การร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจกรรมประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่มีอยู่ในระดับของงาน การร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะช่วยให้เกิดความประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึง การประชาสัมพันธ์ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย อันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่ออย่างมาก การรายงานโดยทั่วไป หมายถึง วิธีการของสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ร่วมงาน ความสำคัญของการรายงานนี้อยู่ที่การตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7. งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง บัญชีรายรับรายจ่ายโดยการศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณ และการเงิน ตลอดจนถึงวิธีการงบประมาณเป็นแบบแผน เป็นเครื่องมือในการควบคุม วิธีการบริหารงบประมาณ โดยทั่วไปมักกำหนดหมุนเวียนคล้ายคลึงกันอย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” (Budget Cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

- 7.1 การเตรียมการขออนุมัติงบประมาณ
- 7.2 การพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- 7.3 การใช้จ่ายงบประมาณ
- 7.4 การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหาร หมายถึง การบริหารงานใด ๆ ที่องค์กรได้ใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ หรือ ศิลปะและกระบวนการการกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้โดยใช้คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ การกระทำนั้น ๆ จะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ มีการดำเนินการเพื่อให้คงอยู่ มีการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การควบคุม และการกระทำที่ทำให้เกิดการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน

ประโยชน์ของการบริหาร

การบริหารงานนั้น ถ้าจะพิจารณากันแต่เพียงว่าเป็นการทำงานเพื่อให้งานเสร็จสิ้นไปแต่เพียงอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ โดยเฉพาะในปัจจุบันอันเป็นยุคที่วิทยาการก้าวหน้า ผลเมืองเพิ่มขึ้นและความต้องการของประชาชนก็เพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัวการบริหาร จึงต้องคำนึงถึงคุณค่าของการบริหารในด้านการประหยัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ ความรู้จักรับผิดชอบในหน้าที่และการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน หรือลูกค้าผู้มาติดต่อ สรุปอธิบายความได้ ดังนี้ (สมยศ นาวิการ. 2547 : 28-32)

1. คุณค่าในด้านการประหยัด (Economy) การประหยัดในที่นี้หาได้มีความหมายเพียงการที่จะระมัดระวังการใช้จ่ายใช้สอยเงินของประชาชน คือภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บมาเป็นรายได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนเป็นส่วนรวมเท่านั้น หากแต่จะต้องหมายรวมถึงถึงการแสวงหาการที่จะใช้จ่ายเงินทองทรัพย์สินของรัฐหรือขององค์การด้วยความพิถีพิถันรอบคอบ ประกอบด้วยเหตุผลและมุ่งประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง นอกจากนั้นแล้วการบริหารโดยประหยัดนี้ก็คือ ทำอย่างไรจึงสามารถใช้จ่ายเงินแต่น้อยให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด เพราะในแนวทางปฏิบัติปัจจุบันนี้รัฐต้องจ่ายเงินงบประมาณจำนวนมากในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สอยมาใช้ในการบริหารวิธีการที่จะใช้อุปกรณ์เหล่านี้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด คุ่มค่า จัดว่าเป็นการประหยัดอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่ง
2. คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็จะพิจารณาได้จากผลงาน

3. คุณค่าในด้านประสิทธิผล (Effectiveness) คำว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลนี้ ฟังดูมีความหมายใกล้เคียงกันมากหากจะพิจารณาให้เจาะจงลงไปแล้ว ก็เห็นว่าประสิทธิผลนั้น หมายถึงการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด หรือไม่มี ประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผล เป็นเรื่องของงานนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา ดังนั้น งานที่มีประสิทธิผลจึงไม่ จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เช่น สมมติว่าการทำบัตรประจำตัวประชาชนที่มีอายุอยู่ใน เกณฑ์ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปถึง 70 ปี ตั้งเป้าหมายว่าจะต้องทำให้สำเร็จได้ทั่วถึงทั้งประเทศภายใน เวลา 5 ปี ในกรณีนี้ถ้าหากสำเร็จงานจึงจะมีประสิทธิผล คือ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ส่วนจะ สิ้นเปลืองงบประมาณสักเพียงใดก็เป็นเรื่องที่ไม่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ด้านความไม่ประหยัดแต่ มีประสิทธิผล

4. คุณค่าในด้านความเป็นธรรม (Equity) ความเป็นธรรมในที่นี้หมายถึงการบริหารงาน ด้วยความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง และถ่วงหน้าปราศจากการเลือกที่รักมักที่ชัง โดยไม่เลือกแบ่งแยก ชั้นวรรณะ เชื้อชาติ ศาสนา คุณค่าในความเป็นธรรมนี้หากพิจารณาโดยลึกซึ้งแล้วก็จะเห็นว่าเป็น หน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงานนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ความเป็นธรรมนี้คงเป็นสิ่งที่ ได้รับการเรียกร้องไต่หา และบางครั้งก็เฝ้าคอยกันอยู่เสมอ จึงเป็นคุณธรรมที่นักบริหารทั้งหลาย น่าจะช่วยกันผดุงความเป็นธรรมให้ธำรงอยู่ในมวลหมู่สังคมมนุษย์ต่อไป

5. คุณค่าในด้านความซื่อสัตย์และมีเกียรติ (Honest and Honour) ความจริงใจในการ บริหารนี่เป็นที่ทราบกัน และน่าจะกล่าวในทางเป็นธรรมเนียมการบริหารได้ว่าการปฏิบัติงานนั้น จะต้องดำเนินไปด้วยความซื่อสัตย์ถูกต้องตามระเบียบแบบแผน และธรรมเนียมไม่ว่าจะเป็นการ บริหารราชการ หรือบริหารธุรกิจก็ตามส่วนการปฏิบัตินั้นเป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องที่ขอความมีเกียรติก็ ย่อมจะเสริมส่งให้สูงยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการบริหาร หมายถึง ทำให้การปฏิบัติงานไปได้อย่างประหยัด และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้ค่าใช้จ่ายลดลง ทำการประสานร่วมมือมีข้อผิดพลาดน้อย ทำให้การควบคุมง่าย

แนวคิดเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

บุคคลทุกคนมักต้องมีกลุ่มมีพวก ตัวอย่างกลุ่มหรือพวกของกลุ่มบุคคล เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง ทีมงาน สมาคม ชมรม ผู้ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือแม้กระทั่งการทำงานในองค์การธุรกิจก็จัดว่าเป็นกลุ่มหรือพวกประเภทหนึ่ง ประกอบด้วยคนจำนวนมากมาอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันในบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ กันไป ซึ่งแต่ละคนมักมีเพื่อนฝูงร่วมงานทั้งที่อยู่ในระดับที่เหนือกว่า เท่ากัน และเพื่อนร่วมงานที่ต่ำกว่า ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด บุคคลเหล่านี้ต้องทำงานเกี่ยวข้อง และติดต่อสัมพันธ์กัน ถ้าหากบรรยากาศของความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีมักส่งผลให้บุคคลนั้นเป็นสุข เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ความสุขส่วนใหญ่ของชีวิตจึงมักขึ้นอยู่กับมนุษยสัมพันธ์ ทั้งในแง่การอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นเพื่อให้มีความสุขในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และทำงานร่วมกับผู้อื่น บุคคลจึงควรเรียนรู้และปรับปรุงตนเองในเรื่องจิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อันได้แก่มนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน (ประยูร ทองสุวรรณ. 2555 : ออนไลน์)

ลักษณะผู้บังคับบัญชาที่สมบูรณ์แบบ

ผู้บังคับบัญชาที่ดีพยายามปรับปรุงตัวเองเสมอ โดยการศึกษาด้วยตนเอง ฝึกอบรม เข้ารับการศึกษา หาที่ปรึกษา เรียนรู้จากข้อผิดพลาด

ธงชัย สันติวงษ์ (2545 : 18) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้บังคับบัญชาที่สมบูรณ์แบบ ไว้ 6 แบบคือ

1. ต้องมีเป้าหมาย นโยบาย และแผนงานในการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคคลทั่วไปทั้งภายนอกและภายในทราบซึ่งจะทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
 2. ต้องจัดให้มีศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวก ที่มีสมรรถภาพมีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบและอำนวยความสะดวกให้ทุกฝ่ายได้ปฏิบัติงานด้วยความราบรื่น
 3. ต้องระบุน้ำที่การปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละบุคคลให้ชัดเจนมีการจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานตามความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ
 4. ต้องจัดระบบเพื่อการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีเทคนิคการควบคุมตรวจสอบคุณภาพงานและให้มีการประสานงานภายในหน่วยงานอย่างใกล้ชิด
 5. ต้องมีระบบติดต่อสื่อสารที่ดีมีหลักในการอำนวยความสะดวกและการวินิจฉัยสั่งการที่ดี
 6. ต้องสามารถปรับตัวได้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
- การปรับปรุงการบริการ การบริหารจัดการหรือการพัฒนาหน่วยงานจะต้องมีอย่างสม่ำเสมอตลอดไป

ประชุม โพธิกุล (2555 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้บังคับบัญชาที่สมบูรณ์แบบ
ไว้ 3 แบบคือ

1. มีวิสัยทัศน์แห่งอนาคต (เรากำลังจะไปไหน)
2. สามารถส่งเสริมให้ผู้ตามมีประสบการณ์ (ทำการหลายสิ่งหลายอย่างให้
เปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์)
3. มีความรักที่ปรับปรุงตนเองและเพื่อนร่วมงาน ความรักทำให้เราทำหน้าที่เป็นผู้สอน
งานที่ดีและเป็นທີ່ปรึกษา

ประยูร ทองสุวรรณ (2555 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้บังคับบัญชาที่สมบูรณ์
แบบ คือต้องกำหนดเป้าหมายมุ่งสู่วิสัยทัศน์และประสบผลได้โดยคล่องตัวคนให้ทำงานเกิดการ
เปลี่ยนแปลงและสิ่งท้าทายเพื่อให้ประสบความสำเร็จ นี่คือ ความสำเร็จขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ประชุม โพธิกุล (2555 : ออนไลน์) ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้ที่จะ
ชี้นำผู้ตามเพื่อให้พัฒนาขึ้นตลอดเวลา ผู้บังคับบัญชาพัฒนาผู้ตามและทำให้ผู้ตามเจริญเติบโต
ตลอดเวลา ผู้บังคับบัญชามีเป้าหมายผลึกตัน ที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ คือ ผู้ตาม
ได้รับการฝึกฝนอบรมและพัฒนาผู้คนให้ใช้ศักยภาพเต็มที่

พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2548 : 23) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อน
ร่วมงานหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์เพื่อการทำงานให้สำเร็จร่วมกัน การจัดหน่วยงานจึง
เป็นการจัดหน้าที่การงานให้ประสานสัมพันธ์กัน

ความเสมอภาคในหน่วยงาน

แนวคิดหลักความเสมอภาค

กิตติกานต์ หาญปราภ (2555 : ออนไลน์) กล่าวว่า หลักความเสมอภาคถือว่าเป็นหลัก
พื้นฐานของศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ย่อมได้รับการรับรองและคุ้มครองจากกฎหมาย
อย่างเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นมนุษย์ โดยมีต้องคำนึงถึงคุณสมบัติอื่น ๆ อาทิ เชื้อชาติ ศาสนา
ภาษา ถิ่นกำเนิด เป็นต้น และขณะเดียวกันก็ถือได้ว่าหลักความเสมอภาคนี้เป็นหลักที่ควบคุมมิให้
รัฐใช้อำนาจของตนตามอำเภอใจโดยการใช้อำนาจของรัฐแก่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งรัฐต้อง
สามารถอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดรัฐจึงกระทำการอันก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นการให้ประโยชน์
แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้น โดยเฉพาะ หากการให้เหตุผลไม่อาจรับฟังได้แสดงว่าการใช้อำนาจของ
รัฐนั้นเป็นไปตามอำเภอใจ ดังนั้นหลักความเสมอภาคจึงเป็นหลักสำคัญในการรับรองและคุ้มครอง

สิทธิเสรีภาพของประชาชนและสามารถนำมาตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการได้

หลักเกณฑ์ของหลักความเสมอภาค

กิตติกานต์ หาญปราโม (2555 : ออนไลน์) กล่าวว่า หลักแห่งความเสมอภาคเป็นหลักเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติแก่บุคคลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่โดยการใช้หลักความเสมอภาคที่มีความหลากหลายในการปฏิบัติเนื่องจากสาระสำคัญของข้อเท็จจริงที่แตกต่างกันไป ดังนั้นการปฏิบัติแก่บุคคลตามหลักความเสมอภาคย่อมแตกต่างกันไปทั้งนี้ย่อมต้องเป็นความแตกต่างที่ยอมรับได้ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคเพื่อให้เกิดความยุติธรรม

ความผูกพันต่อหลักความเสมอภาค

อุทัยพรรณ สุขใจ (2555 : ออนไลน์) กล่าวว่า หลักแห่งความเสมอภาคเป็นหลักซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลในการที่จะได้รับผลปฏิบัติอย่างเสมอภาคจากรัฐ โดยองค์กรของรัฐเป็นผู้ผูกพันที่จะต้องไม่กระทำการอันเป็นการขัดต่อหลักความเสมอภาค แต่หากมีการกระทำอันส่งผลกระทบต่อหลักความเสมอภาคแล้วผู้ถูกละเมิดสิทธิย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องร้องต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อเยียวยาสิทธิได้ ดังนั้นความผูกพันต่อหลักความเสมอภาคจึงมีผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้กล่าวอ้างที่ได้รับการปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคอันได้แก่ผู้ทรงสิทธิซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล และผู้ผูกพันที่จะต้องปฏิบัติต่อบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลตามหลักความเสมอภาคอันได้แก่องค์กรของรัฐ

บริบทของสถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

สถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่ในการดูแลและรักษาความสงบเรียบร้อยให้กับประชาชนในทุกด้าน ผู้วิจัยขอนำมากล่าวโดยสังเขป ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรคูเมือง, 2554 ข : 2)

ประวัติความเป็นมาของอำเภอคูเมืองและสถานีตำรวจภูธรคูเมือง

จังหวัดบุรีรัมย์ได้ดำรงชื่อตั้งเป็นกิ่งอำเภอ โดยได้เริ่มทำเรื่องราวขออนุมัติไปยังกระทรวงมหาดไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 เป็นต้นมา ที่บ้านถนนหัก (คูขาด) ตำบลคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ห่างจากตัวจังหวัดบุรีรัมย์มาทางทิศเหนือ 34 กิโลเมตร ซึ่งอยู่บนถนนสายบุรีรัมย์ - พุทไธสง กม.ที่ 33-34 ประกาศตั้งเป็นกิ่งอำเภอเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2512 ตามประกาศลงวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2512 โดยให้เรียกชื่อว่า “กิ่งอำเภอคูเมือง” เปิดทำการครั้งแรกเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2512 ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะจากกิ่งอำเภอเป็นอำเภอเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2518 อำเภอคูเมือง

อาณาเขตที่ตั้ง

สถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งอยู่ถนนบุรีรัมย์ – พุทไธสง

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ และ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

การแบ่งเขตการสอบสวน/การปกครอง

สถานีตำรวจภูธรคูเมือง รับผิดชอบ 5 ตำบล 70 หมู่บ้าน

1. ตำบลคูเมือง
2. ตำบลพรตำราญ
3. ตำบลหนองขมาร
4. ตำบลบ้านแพ
5. ตำบลปะเคียบ

สถานภาพกำลังพล (อัตราอนุญาต)

มีข้าราชการตำรวจทั้งหมด	จำนวน	56	นาย
สัญญาบัตร	จำนวน	11	นาย
ประทวน	จำนวน	45	นาย

แผนงานป้องกันปราบปราม

1. แผนปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง
2. แผนเผชิญเหตุในการสกัดจับกุมคนร้าย
3. แผนปฏิบัติการในการป้องกันปราบปรามการโจรกรรมรถยนต์และ

รถจักรยานยนต์

4. แผนป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในช่วงฤดูแล้ง
5. แผนการฝึกและประกวดการฝึก
6. แผนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
7. แผนปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด
8. แผนป้องกันอุบัติเหตุและอัคคีภัย
9. แผนป้องกันปราบปรามแหล่งอบายมุข

10. แผนป้องกันปราบปรามการลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ
11. แผนป้องกันปราบปรามการลักลอบเล่นการพนันสลากกินรวบ

แผนงานการพัฒนาการบริหาร

1. แผนงานพัฒนาองค์กรและระบบวิธีปฏิบัติงาน
2. แผนงานบริหารกำลังพล
3. แผนพัฒนานุเคราะห์
4. แผนงานสวัสดิการ
5. แผนงานประชาสัมพันธ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียดดังนี้

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจนครบาล พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านความเสมอภาคในหน่วยงาน ตามลำดับ

นภาโชติ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามชั้นยศและประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านความเสมอภาคในหน่วยงาน ที่พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$)

สมนึก จันทร์เกตุ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ ความเสมอภาคในหน่วยงาน นโยบายและการบริหาร ความพึงพอใจในสายงาน มีค่าสหสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จังหวัดฉะเชิงเทรา

สุนทร อนนต์ศิริพร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองกำกับการตำรวจภูธรนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัยจากงานที่ทำ ความก้าวหน้าในงาน ความเสมอภาคในหน่วยงาน ความเหมาะสมของงานกับความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

จิราภรณ์ ขวัญบัว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทปิ๊ปโก้ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยงูใจและปัจจัยค้ำจุน รวม 10 ปัจจัย ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยงูใจด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อแรงงูใจด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีผลต่อแรงงูใจด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก

วลิต โรจนภักดี (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์ พบว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ข้าราชการส่วนใหญ่ต้องการให้ตนเองมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยในผลงานที่ตนปฏิบัติ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน การส่งเสริมให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำมาพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

เกรียงศักดิ์ เผ่าพนัส (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร กรณีศึกษากองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 2 ผลการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ได้ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสความก้าวหน้า

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีหลายปัจจัยด้วยกัน มีความแตกต่างกันไปตามพื้นที่ และหน่วยงานที่สังกัดและยังพบว่า แรงงูใจมีความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ จะเห็นว่าถ้าหน่วยงานใดมีขวัญกำลังใจ มีแรงงูใจในระดับสูง การปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นก็ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร นอกจากนี้ผลการวิจัยข้างต้น

ทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงแรงจูงใจของข้าราชการตำรวจ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะได้ตามมาคือ ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นกำลังส่วนสำคัญ และมีความสำคัญยิ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการดูแลความสงบเรียบร้อยให้กับประชาชนในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University