

ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธร
จังหวัดอุบลราชธานี

ร้อยตำรวจโททศนาท อาศนะ

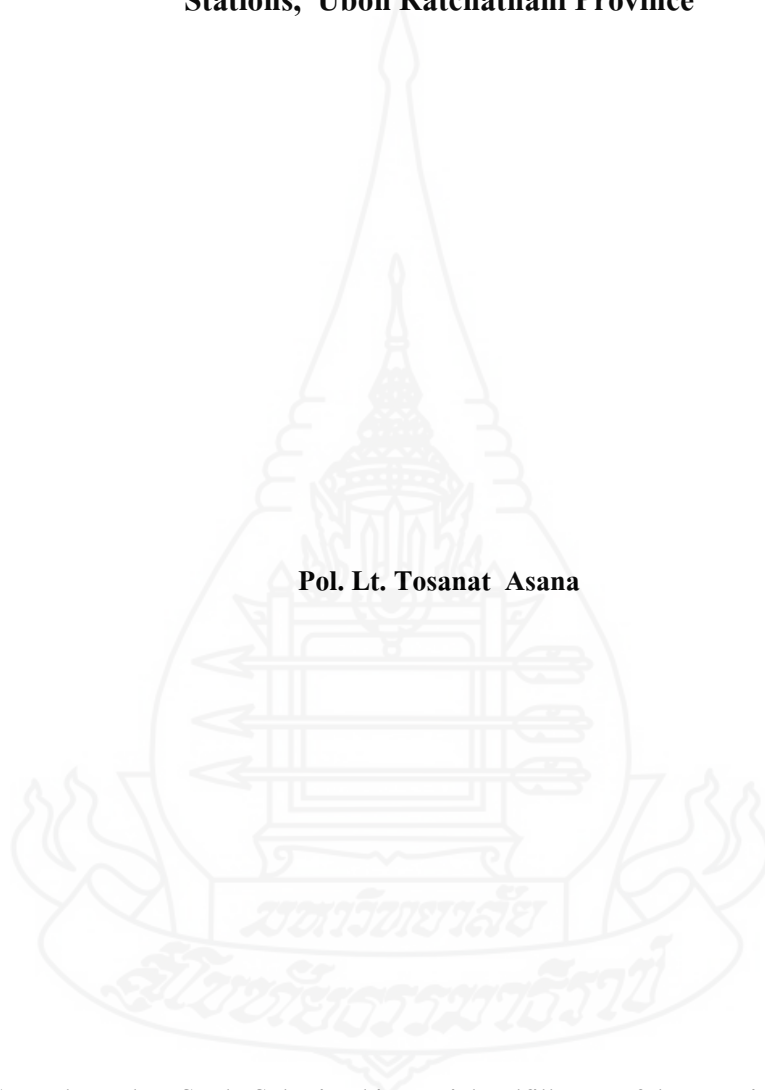


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Job Satisfaction of Inquiry Officials at Local Police
Stations, Ubon Ratchathani Province**

Pol. Lt. Tosanat Asana



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

| | |
|----------------------------|---|
| หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ | ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัด สถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี |
| ชื่อและนามสกุล | ร้อยตำรวจโทศนาท อาสนะ |
| แขนงวิชา | บริหารรัฐกิจ |
| สาขาวิชา | วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| อาจารย์ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต |

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต)

ประธานกรรมการ



(อาจารย์ ดร. ถักษณา ศิริวรรณ)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจ
จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้ศึกษา ร้อยตำรวจโททศนาท อาสนะ **รหัสนักศึกษา** 2533006850 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต **อาจารย์ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์วีวัฒน์ **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจ จังหวัดอุบลราชธานี (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามพื้นที่และปัจจัยส่วนบุคคลและ (3) ศึกษาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจ จังหวัดอุบลราชธานี

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมดซึ่งได้แก่พนักงานสอบสวนทุกระดับที่สังกัดสถานีตำรวจ จังหวัดอุบลราชธานี 36 สถานี จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านค่าตอบแทน (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนแยกตามพื้นที่พบว่า ผู้ที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6-10 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 1-5 ตำบล และมากกว่า 10 ตำบลในทุกด้าน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าพนักงานสอบสวนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ผู้ที่ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ 20,001-30,000 บาท สถานภาพโสด อยู่ในตำแหน่งสอบสวนชำนาญการ และมีประสบการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปี (3) แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนที่สำคัญได้แก่ ความรวดเร็วเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ การปรับปรุงค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ ควรใช้อัตราเงินเดือนระบบเดียวกับฝ่ายตุลาการ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษอย่างยุติธรรม สนับสนุนการอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง ส่งเสริมโครงการพนักงานสอบสวนดีเด่น จัดอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับงานและเขตพื้นที่รับผิดชอบ จัดให้มีการพักเวรสัปดาห์ละ 3 วัน ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน พร้อมช่วยเหลือร่วมรับผิดชอบ ให้อิสระ รวมทั้งใช้เหตุผลและความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา และหากต้องการพัฒนางานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ควรคำนึงถึงกลุ่มอายุ และสถานภาพเป็นสำคัญ

คำสำคัญ ความพึงพอใจในงาน พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจ จังหวัดอุบลราชธานี

Independent Study title : Job Satisfaction of Inquiry Officials at Local Police Stations, Ubon Ratchathani Province

Author : Pol. Lt. Tosanat Asana; **ID:** 2533006850; **Degree:** Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Papavadee Montriwat, Associate Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The purposes of this study were to (1) study level of job satisfaction of inquiry officials, Ubon Ratchathani local police stations, Ubon Ratchathani province (2) compare level of job satisfaction of inquiry officials, Ubon Ratchathani local police stations, classified by area and personal factors and (3) study appropriate ways to enhance job satisfaction of inquiry officials, Ubon Ratchathani local police stations, Ubon Ratchathani province.

This was a study of whole population consisted of all levels of inquiry officials of 36 Ubon Ratchathani local police station, 120 officials totally. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that (1) job satisfaction of inquiry officials was at high level, with the highest mean on relationships with peers, commanders and subordinates aspect, and the lowest mean on compensation aspect (2) when compared job satisfaction of the officials by areas; those with 6-10 responsible sub-districts had higher satisfaction than those responsible for 1-5, and more than 10 sub-districts, when compared by personal factors, it was found that the officials who had highest job satisfaction were those with age over 51, had bachelor's degree or equivalent, received compensation of Baht 20,001-30,000, were single, posted as specialist inquiry officials, and had 3-5 years of job experience (3) major approaches to enhance job satisfaction were: arrangement of speedy benefits, compensation improvement according to standard of living, same rate of salary as that of judges, fair promotion, training support so to foster individual development, promotion of best inquiry officials program, organizing of man power responding to needs of the areas, shift breaks 3 times a week, commanders leading the operation with willingness to help and share responsibility, supporting officials' autonomy, fair judgment in supervision, and finally, age and status of officials should be brought into consideration in all operational development circumstances.

Keywords: Job Satisfaction, Inquiry Officials, Local Police Stations, Ubon Ratchathani Province

กิตติกรรมประกาศ

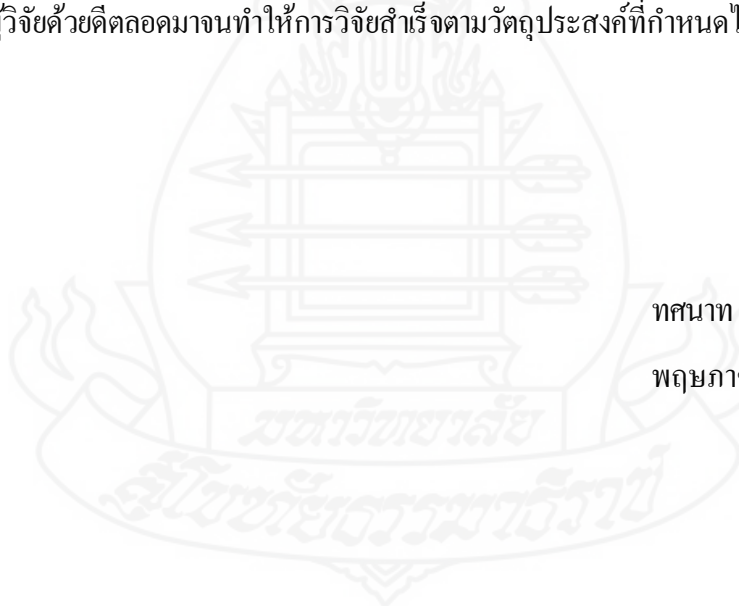
งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงยิ่งจากรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนตลอดระยะเวลาในการดำเนินการจัดทำ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พันตำรวจเอกต่อศักดิ์ โสตามรรค ดร.นฤพล เมนไชสง ดร.กุลภัสสร มะเสนา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจแก้ไข ปรับปรุง และให้ข้อเสนอแนะในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิทยาการจัดการที่ได้ให้ความรู้และให้คำแนะนำด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรทุกสถานีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณพนักงานสอบสวน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี รวมไปถึงเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ และช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาจนทำให้การวิจัยสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ทศนาท อาสนะ

พฤษภาคม 2556



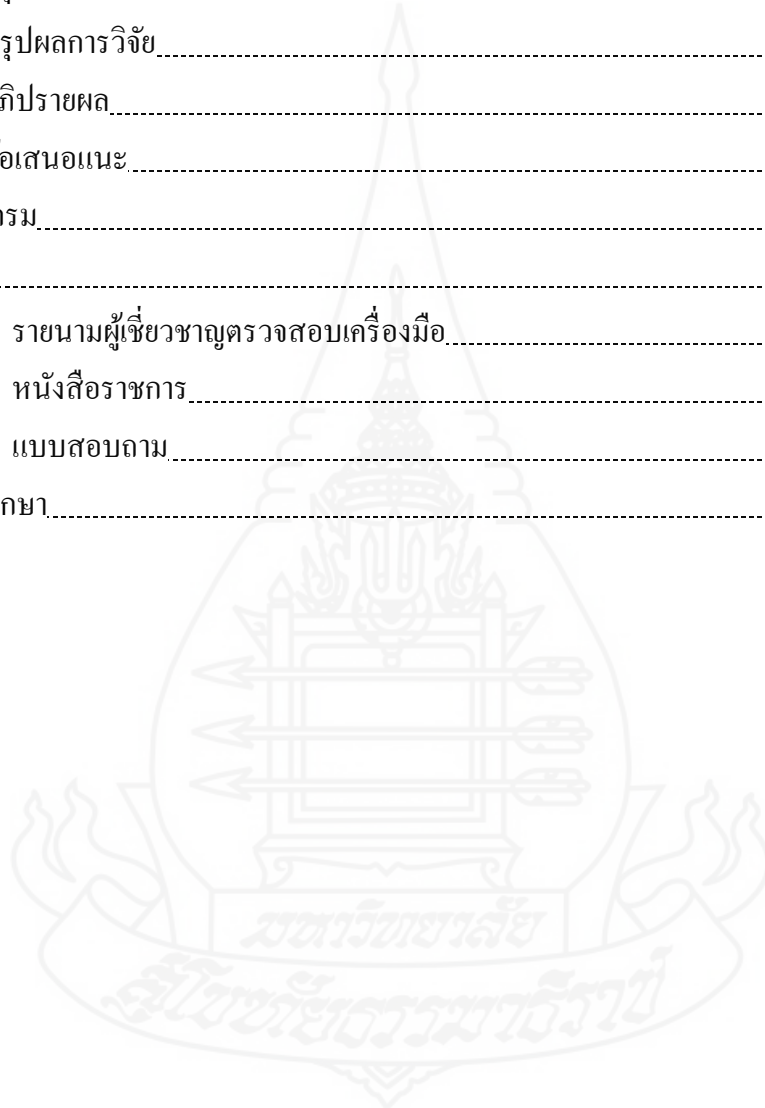
สารบัญ

หน้า

| | |
|--|----|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ฅ |
| สารบัญภาพ..... | ฎ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 1 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 5 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 6 |
| แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 6 |
| ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพนักงานสอบสวน..... | 22 |
| สถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี..... | 26 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 30 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 36 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 36 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 38 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 40 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 40 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 42 |
| ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง..... | 42 |
| ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน..... | 45 |
| ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน..... | 50 |

สารบัญ(ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตอนที่ 4 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน..... | 58 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 65 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 65 |
| อภิปรายผล..... | 73 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 85 |
| บรรณานุกรม..... | 89 |
| ภาคผนวก..... | 93 |
| ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ..... | 94 |
| ข หนังสือราชการ..... | 96 |
| ค แบบสอบถาม..... | 100 |
| ประวัติผู้ศึกษา..... | 113 |



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 2.1 จำนวนพนักงานสอบสวนจำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี..... | 27 |
| ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา..... | 36 |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามเพศ..... | 42 |
| ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามอายุ..... | 43 |
| ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม ระดับการศึกษา..... | 43 |
| ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามรายได้..... | 44 |
| ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม สถานภาพ..... | 44 |
| ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม ตำแหน่งงาน..... | 45 |
| ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม ประสบการณ์ด้านการสอบสวน..... | 45 |
| ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน..... | 46 |
| ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านค่าตอบแทน..... | 46 |
| ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้าน โอกาสก้าวหน้า..... | 47 |
| ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา..... | 48 |
| ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านลักษณะงาน..... | 48 |
| ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านการควบคุมงาน..... | 49 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน แต่ละด้านจำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ..... | 50 |
| ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามอายุ..... | 51 |
| ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 52 |
| ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามรายได้..... | 53 |
| ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามสถานภาพ..... | 54 |
| ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม ตำแหน่งงาน..... | 56 |
| ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามประสบการณ์ด้านการสอบสวน..... | 57 |
| ตารางที่ 4.21 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน รายด้านทุกด้าน..... | 58 |
| ตารางที่ 4.22 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านค่าตอบแทน..... | 59 |
| ตารางที่ 4.23 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านโอกาสก้าวหน้า..... | 60 |
| ตารางที่ 4.24 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา..... | 61 |
| ตารางที่ 4.25 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านลักษณะงาน..... | 62 |
| ตารางที่ 4.26 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านการควบคุมงาน..... | 63 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.27 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของ พนักงานสอบสวน..... | 64 |
| ตารางที่ 5.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานจากการศึกษาความพึงพอใจ ในงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี..... | 86 |



สารบัญภาพ

| | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 3 |
| ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานสถานีตำรวจภูธร..... | 29 |



กิตติกรรมประกาศ

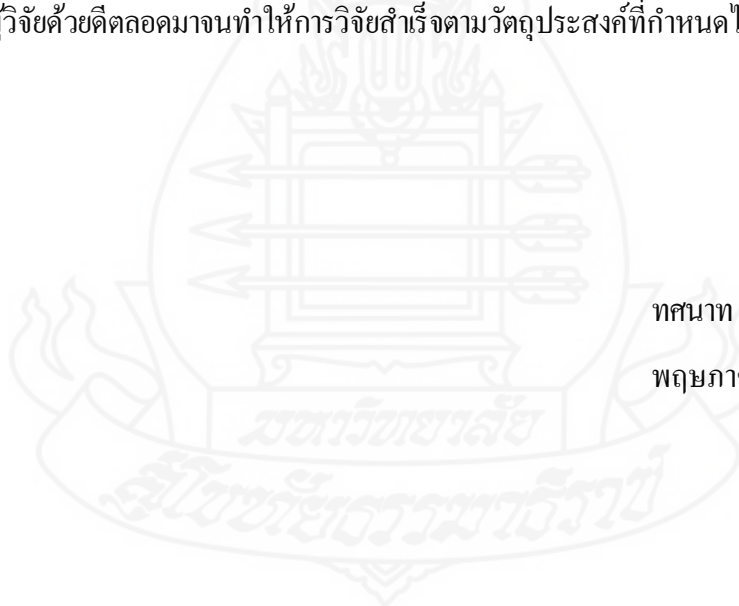
งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงยิ่งจากรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนตลอดระยะเวลาในการดำเนินการจัดทำ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พันตำรวจเอกต่อศักดิ์ โสตามรรค ดร.นฤพล เมนไชสง ดร.กุลภัสสร มะเสนา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจแก้ไข ปรับปรุง และให้ข้อเสนอแนะในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิทยาการจัดการที่ได้ให้ความรู้และให้คำแนะนำด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรทุกสถานีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณพนักงานสอบสวน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี รวมไปถึงเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ และช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาจนทำให้การวิจัยสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ทศนาท อาสนะ

พฤษภาคม 2556



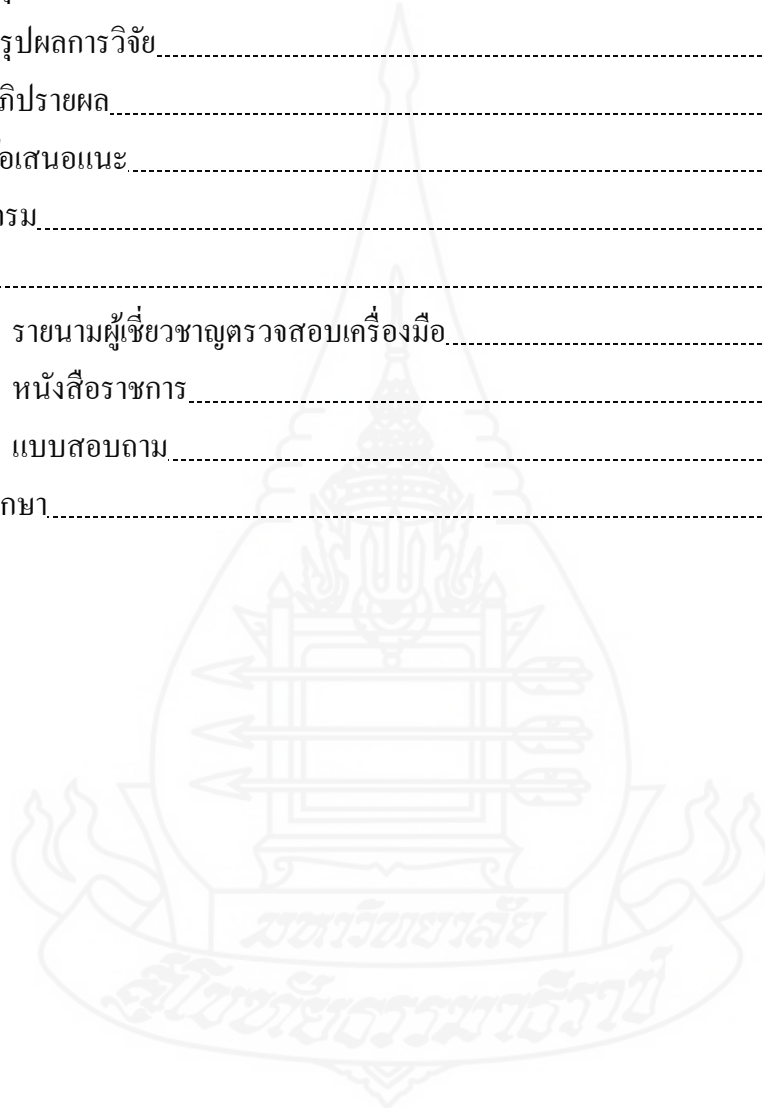
สารบัญ

หน้า

| | |
|--|----|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ฅ |
| สารบัญภาพ..... | ฎ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 1 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 5 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 6 |
| แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 6 |
| ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพนักงานสอบสวน..... | 22 |
| สถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี..... | 26 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 30 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 36 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 36 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 38 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 40 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 40 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 42 |
| ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง..... | 42 |
| ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน..... | 45 |
| ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน..... | 50 |

สารบัญ(ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตอนที่ 4 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน..... | 58 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 65 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 65 |
| อภิปรายผล..... | 73 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 85 |
| บรรณานุกรม..... | 89 |
| ภาคผนวก..... | 93 |
| ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ..... | 94 |
| ข หนังสือราชการ..... | 96 |
| ค แบบสอบถาม..... | 100 |
| ประวัติผู้ศึกษา..... | 113 |



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 2.1 จำนวนพนักงานสอบสวนจำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี..... | 27 |
| ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา..... | 36 |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามเพศ..... | 42 |
| ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามอายุ..... | 43 |
| ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม ระดับการศึกษา..... | 43 |
| ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามรายได้..... | 44 |
| ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม สถานภาพ..... | 44 |
| ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม ตำแหน่งงาน..... | 45 |
| ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม ประสบการณ์ด้านการสอบสวน..... | 45 |
| ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน..... | 46 |
| ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านค่าตอบแทน..... | 46 |
| ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้าน โอกาสก้าวหน้า..... | 47 |
| ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา..... | 48 |
| ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านลักษณะงาน..... | 48 |
| ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านการควบคุมงาน..... | 49 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน แต่ละด้านจำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ..... | 50 |
| ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามอายุ..... | 51 |
| ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 52 |
| ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามรายได้..... | 53 |
| ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามสถานภาพ..... | 54 |
| ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม ตำแหน่งงาน..... | 56 |
| ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำแนกตามประสบการณ์ด้านการสอบสวน..... | 57 |
| ตารางที่ 4.21 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน รายด้านทุกด้าน..... | 58 |
| ตารางที่ 4.22 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านค่าตอบแทน..... | 59 |
| ตารางที่ 4.23 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านโอกาสก้าวหน้า..... | 60 |
| ตารางที่ 4.24 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา..... | 61 |
| ตารางที่ 4.25 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านลักษณะงาน..... | 62 |
| ตารางที่ 4.26 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านการควบคุมงาน..... | 63 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.27 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของ พนักงานสอบสวน..... | 64 |
| ตารางที่ 5.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานจากการศึกษาความพึงพอใจ ในงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี..... | 86 |



สารบัญภาพ

| | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 3 |
| ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานสถานีตำรวจภูธร..... | 29 |



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจมีความสำคัญต่อสังคมไทยโดยส่วนรวม และต่อกระบวนการยุติธรรม และหน้าที่หลักของตำรวจตามระเบียบตำรวจ ได้แก่ รักษาความสงบเรียบร้อย รักษากฎหมาย บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ เมื่อวิเคราะห์ภารกิจหน้าที่ของตำรวจแล้ว จะเห็นว่าเป็นภารกิจที่ครอบคลุมอย่างกว้างขวาง จึงมีสายงานในราชการตำรวจ ประกอบด้วย ฝ่ายสืบสวน ฝ่ายสอบสวน ฝ่ายจราจร ฝ่ายป้องกันและปราบปราม ฝ่ายธุรการ

งานสอบสวนเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของตำรวจ โดยพนักงานสอบสวนที่กฎหมายกำหนดมีหน้าที่สอบสวน ซึ่งเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ กรมตำรวจได้กำหนดหน้าที่หลักของพนักงานสอบสวน คือ ดำเนินการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท รับผิดชอบสำนวนการสอบสวนตั้งแต่รับคำร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง จับกุม สอบสวน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนกระทั่งส่งสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณาส่งฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล หรือส่งไม่ฟ้องผู้ต้องหา รวมทั้งดำเนินการเรื่องอื่นๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ได้แก่ ออกหมายจับ ตรวจค้นตัวผู้เสียหายและผู้ต้องหา จัดให้พนักงานหญิงตรวจผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาหญิง ตรวจค้นสิ่งของที่得来โดยการกระทำผิด บันทึกสถิติข้อมูลและรวบรวมเอกสารต่างๆ เมื่อสอบสวน ชั้นสูตรพลิกศพ ฝากขังผู้ต้องหา ให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำการแทน เช่นพิมพ์มือผู้ต้องหา ส่งประเด็นไปให้พนักงานสอบสวนห้องที่อื่น ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนร่วมมือต่อการดำเนินคดี คຸ້ມครองพยาน ที่สำคัญอย่างยิ่งคือให้ทำสำนวนการสอบสวนที่รับผิดชอบให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดโดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้เสียหายหรือพยาน

พนักงานสอบสวนจึงถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากซึ่งการปฏิบัติงานจะมีผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางบวกและทางลบ จึงมิใช่เรื่องง่ายนักที่พนักงานสอบสวนจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล เพราะจะต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายประการทั้งด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ เทคนิควิธีการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน แต่สิ่งที่น่าจะ

มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นเป้าหมายขององค์กร (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 122) โดยมีปัจจัยหลายประการที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่สำคัญได้แก่ เงินเดือน (Salary) ค่าตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relation superior Subordinate Peers) ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision) (Herzberg, 1973 อ้างถึงในวิรุฬ เกตุมี 2543: 32-34) หากพนักงานสอบสวนปฏิบัติงานไปด้วยความพึงพอใจย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานสอบสวน และถ้าสามารถหาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจะทำให้งานบรรลุผลตามนโยบายและเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อันส่งผลให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนในสังคม

ผู้วิจัยในฐานะพนักงานสอบสวนคนหนึ่งได้เล็งเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งเป็นงานที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสนใจจะปรับปรุงงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่ยังไม่เคยมีการศึกษาเรื่องนี้มาก่อน จึงมุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามพื้นที่และปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนคร จังหวัดอุบลราชธานี

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิชาการที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ เช่น Herzberg (1973 อ้างถึงในวีรพล เกตุมี 2543: 32-34) Gilmer (1971 อ้างถึงใน วีรพล เกตุมี 2543: 38-39) และสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรทั้งหมดซึ่งได้แก่พนักงานสอบสวนทุกระดับที่สังกัดสถานีตำรวจนคร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 120 คน

4.2 ด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนตามเขตพื้นที่รับผิดชอบด้านค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงาน การควบคุมงาน

4.3 ด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจนคร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 36 สถานี

4.4 ด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลภาคสนามระหว่าง เดือนตุลาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน 2555

5. ค่านิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 พนักงานสอบสวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรซึ่งมียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี

5.2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานสอบสวนที่มีต่อภารกิจ และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวนในที่นี้ ประกอบด้วย ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงาน การควบคุมงาน

5.3 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน เงินค่าตอบแทนสำนวนการสอบสวน เงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร เงินค่าตอบแทนในการเดินทางไปปฏิบัติราชการนอกหน่วยงาน และเงินเพิ่มพิเศษของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี

5.4 โอกาสก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่ได้รับการเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการพิจารณาให้มีโอกาสเลื่อนขึ้นเงินเดือนกรณีพิเศษประจำปี การได้รับการศึกษา ฝึกอบรม ความรู้ เพื่อพัฒนางานในตำแหน่ง ความถูกต้องเป็นธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกับสายงานอื่น

5.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับเกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน และโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน

5.6 ลักษณะงาน หมายถึง สภาพงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ สภาพงานที่ปฏิบัติน่าสนใจ และท้าทายความรู้ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และการใช้ความอดทน ความขยัน ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

5.7 การควบคุมงาน หมายถึง การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบยุติธรรม นโยบายการบริหารชัดเจนทุกคนมีส่วนร่วม ความรวดเร็วถูกต้องในการสั่งการและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผลและยุติธรรม การให้ความสำคัญช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานที่สั่งการไปและเปิดโอกาสให้ทำงานเต็มความสามารถ

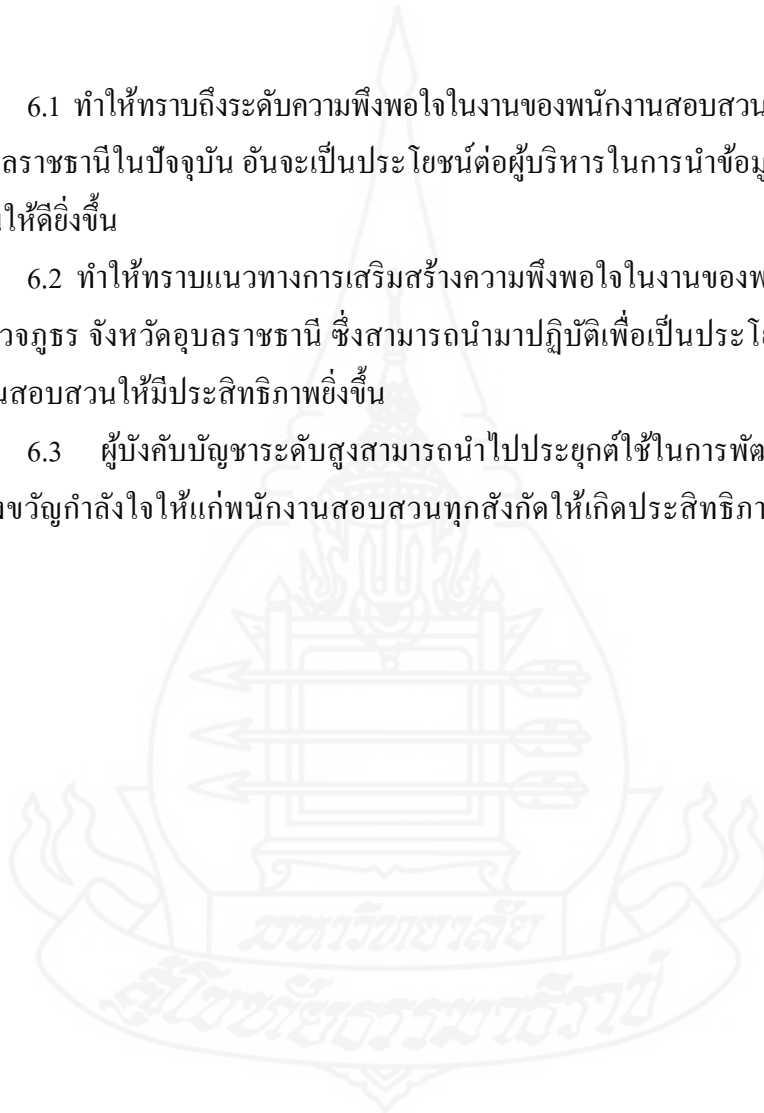
5.8 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ด้านการสอบสวน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี ในปัจจุบัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำข้อมูลไปปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

6.2 ทำให้ทราบแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนใน สถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสามารถนำมาปฏิบัติเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน บริหารงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6.3 ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากร รวมทั้ง เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานสอบสวนทุกสังกัดให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพนักงานสอบสวน
3. สถานีตำรวจนครหลวงดุสิตราชธานี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความมั่นคงหรือไม่มั่นคงของหน่วยงานนั้นๆ ได้มีนักวิชาการและนักบริหารให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้แตกต่างกัน ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 100) อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนหนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้ชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด สิ่งที่เขาหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจ และความไม่พอใจได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นเป้าหมายขององค์กร

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2545: 133) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

Wexley and Yukl (1977 อ้างถึงใน อาคม เกษร 2542: 23) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของคณงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยงานที่กระทำนั้นก่อให้เกิดผลตอบแทนต่อตนเองและองค์กร หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่นค่าจ้าง ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน ผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยอื่นๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับมาก คือทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg ซึ่ง Herzberg ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติหรือความพึงพอใจที่มีต่องานพบว่ามีความแตกต่างจากปัจจัย 2 กลุ่ม ดังนี้

Herzberg (1973 อ้างถึงในวีรพล เกตุมี 2543: 32-34) อธิบายว่าความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในการทำงานมีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเรียกว่าปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น กลุ่มที่ 2 เรียกว่าปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย มีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงที่ทำให้คนมีความพึงพอใจ มี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลงานและความสำเร็จของงานอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นหน่วยงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังคนเดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่ค้ำจุนในการทำงานของบุคคลตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่พึงพอใจ มี 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior Subordinate Peers) หมายถึง การแสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี

4. สภาพทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

5. นโยบายการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึงการจัดการ การบริหาร องค์กร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ และลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น ถูกย้ายไปที่แห่งใหม่ห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

และ Herzberg กล่าวว่า ถ้าวิเคราะห์คน โดยยึดถือความสนใจต่องานของเขาเป็นหลักจะแบ่งได้ 2 พวก คือ

พวก Motivation Seekers คือพวกที่ผูกพันกับเนื้อหาของงานต้องการให้งานดีที่สุดในโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆมากนัก

พวก Maintenance Seekers คือพวกที่เน้นความสนใจในสภาพแวดล้อมของการทำงาน เช่น สถานที่สะดวกสบาย เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวที่น่าพอใจจะมีความพึงพอใจในงานนั้น ซึ่งพวกนี้ต้องการตอบสนองความต้องการด้วยปัจจัยที่ไม่ใช่เนื้อหาของงานนั้นจริง

กล่าวโดยสรุป ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มีส่วนช่วยเสนอแนะให้ผู้บริหารต้องจัดเตรียมปัจจัยนามัยให้กับคนทำงานอย่างเพียงพอ ในเรื่องค่าตอบแทน และความมั่นคงที่จะต้องมีความเหมาะสม เงื่อนไขการทำงานต้องมีความปลอดภัย เทคนิคการเป็นผู้บังคับบัญชาต้องได้รับการยอมรับ เพื่อเป็นหลักประกัน ไม่ให้เกิดความไม่พอใจขึ้น จากนั้นจะถึงขั้นสร้างปัจจัยกระตุ้นให้คนอยากทำงาน โดยการปรับแต่งงานให้ดีขึ้น

1.3 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นเรื่องของความพึงพอใจ หรือไม่พอใจต่อบริษัทต่างๆที่อยู่ในหน่วยงานนั้น ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาปัจจัยต่างๆ ในการทำงานว่ามีอะไรบ้างที่ผู้ปฏิบัติงานชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เพื่อที่จะได้ส่งเสริมและปรับปรุงสภาพต่างๆ ให้สนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

Gilmer (1971 อ้างถึงใน วีรพล เกตุมี 2543: 38-39) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้ น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงปลอดภัยในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้จะรู้สึกว่ามีไม่สำคัญมากนัก และในคนที่มียุ่มาขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา การไม่มี

โอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้มากกว่าผู้หญิง

3. หน่วยงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ในการทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินการของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนที่มียุุมมากจะต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูง

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้จากค่าตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานจ่ายให้ผู้ปฏิบัติงาน คนงานชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ที่ทำงานโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าคนงานที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) จะสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ การได้งานตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

6. การบังคับบัญชาหรือการนิเทศงาน (Supervision) การบังคับบัญชาหรือการนิเทศงานมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาหรือการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานหรือลาออกได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความไวต่อการบังคับบัญชาหรือการนิเทศงานมากกว่าผู้ชาย

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมีส่วนช่วยในการทำงานมากน้อยต่างกัน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ ให้อุณหภูมิ ให้อาหาร ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้อุณหภูมิเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีส่วนสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้หญิงที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่า ชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

10. ค่าตอบแทนที่เป็นประโยชน์แก่กุลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

Walton (1974 อ้างถึงใน หนึ่ง สุทธิโรจน์ 2545: 15) กล่าวว่า ในการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนา 4 ประการ

1. ประารถนาที่จะพัฒนา และขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นวิธีการฝึกอบรม การศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในตำแหน่งเดิมตลอดไป
2. ประารถนาที่จะนำความรู้ใหม่ๆ ที่ได้รับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน
3. ประารถนาที่จะก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิมเป็นที่ยอมรับแก่เพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้องและคนอื่นๆ ในสังคม

4. ประารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคง เหมาะสมกับตำแหน่งที่เขาปฏิบัติอยู่ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ฐานะของอาชีพ และรายได้ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน

สุนันทา เลहनันท์ (2541: 8-9) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะทำทลายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ทำทลายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่ง
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลที่ถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานอีกทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเพียงใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาที่มีอิสระในการทำงานด้วยตนเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอะไรจะทำให้แรงจูงใจต่ำลง
7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษา

คูงาน การหมุนเวียนงาน การสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน ยังสรุปไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินแต่คนส่วนมากก็ให้คุณค่าของเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารที่ต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีปัจจัยอยู่ 3 ประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนี้

1. ประสบการณ์ ประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

2. เพศ แม้งานวิจัยหลายเรื่องจะชี้ให้เห็นว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของงาน แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำ รวมทั้งความทะเยอทะยาน และความต้องการด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้มือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องทั้งระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่น

6. เชาว์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชาว์ปัญญาสูงแต่งงานที่จำเป็นประจำพบว่ามีแนวโน้มจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานเพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถ

7. การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อความพึงพอใจไม่เด่นชัดนัก งานวิจัยบางเรื่องพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่มีจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ เช่น นักวิชาการ วิชาชีพ แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือมีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้เด่นชัดก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเรื่อง พบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานเนื่องจากได้งานที่ตนเองถนัด และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีความสนใจในงานน้อย ซึ่งในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นจนสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่องาน

2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในหน้าที่ที่ทำมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3. ฐานะทางวิชาชีพ จากการวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสอยากเปลี่ยนงานในสถานะเศรษฐกิจ

ดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อให้เลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่า เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะวิชาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่กันไปกับความอิสระ และความภาคภูมิใจในงาน ทั้งนี้เพราะฐานะทางวิชาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจ สักคนและหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาผ่านไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็ก จะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน คั่นเคยกันง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาที่ไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่น และมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน หมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไรสถานการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ประกอบด้วย

1. ความมั่นคงในงาน ส่วนใหญ่พบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความมั่นคง แม้ว่าปัจจุบันบุคคลจะสนใจงานน้อยลง แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน พนักงานร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานต้องการจะอยู่ถึงวันเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตามยังยินดีที่จะทำงานต่อไป ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความ

สนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2. รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการเชื่อว่า รายรับที่ดีของพนักงาน จะเยียวยาโรคไม่พอใจในงาน ได้ จากการสำรวจพบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูงรายรับอาจมีความสำคัญเป็นอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนเพราะรายรับดีกว่า

3. ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย จะสร้างความพึงพอใจในงาน ได้ แต่จากการวิจัยพบว่าพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

4. โอกาสก้าวหน้า มีความสำคัญสำหรับหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญ แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งงานที่เด่นชัด งานบางอย่างไม่เด่นชัดผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพที่ทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนมีความสุขในที่ทำงานจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบงาน พนักงานที่มีขวัญดีจะรับผิดชอบงานสูง ความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบและปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งงาน

9. การนิเทศงาน คือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศมักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ข่าวดูจากหน่วยงานต่างๆ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเสมอ

11. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร บุคคลที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงานทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานนั้นด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในหน่วยงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ ซึ่งมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ หรือปัจจัยที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงินล้วนแล้วแต่มีความสำคัญที่ต้องศึกษาหาทางที่จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มเติมให้ผู้บุคคลมีความรู้สึกผูกพัน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเข้าใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในงาน รวมทั้งเพิ่มแรงกระตุ้นด้วยคำชมเชย การยกย่อง หรือมอบหมายตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และความพึงพอใจในงานก็จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

1.4 เทคนิคการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกระตุ้นให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผู้เสนอแนวคิดและวิธีการไว้ ดังนี้

Barnard (1986 อ้างถึงใน สะอาด เวียงเงิน 2541: 17) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ผู้บริหารหรือหน่วยงานสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะการที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชมเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่ไม่ใช่วัตถุ (Personnel non material) จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างจากบุคคลอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Idea Beneficiations) เป็นสิ่งจูงใจระหว่างความมีอำนาจที่สุดกับข้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคล ในด้านความภาคภูมิใจที่แสดงบนความรู้สึกร่วมกัน การมีโอกาสได้ช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึงความสัมพันธ์อันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์ในหน่วยงานเป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจในการร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานที่เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึงการปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานของบุคคล ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถที่แตกต่างกัน

7. โอกาสมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Anticipations) หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Conditions of Communications) หมายถึงความพอใจบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการทำงาน

ซูซัคคี เจนประ โคน (2541: 216-223) ได้กล่าวถึงเทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลโดยการสร้างแรงจูงใจ ดังนี้

เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ (Motivation Techniques) หมายถึง วิธีการกระตุ้น หรือปลุกเร้าให้คนมีกำลังใจที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยการนำเอาปัจจัยต่างๆ มาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การจูงใจเป็นการทำให้บุคคลที่ได้รับการกระตุ้นหรือปลุกเร้าให้แสดงพฤติกรรมออกมา โดยการทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า และมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจ ความเต็มใจ ความพยายาม รวมทั้งเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดประโยชน์สูงสุด การจูงใจเป็นสิ่งที่จะต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน การบริหารงานบุคคลในองค์กร การอยู่ร่วมกันในครอบครัวและสังคม ผลของความสำเร็จทางด้านธุรกิจ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และความสุขในชีวิตประจำวัน ก็ขึ้นอยู่กับ

การจูงใจ ซึ่งเป็นเครื่องมือหรือปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารองค์กร หรือองค์กรอื่นๆสามารถนำไปใช้กับบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสมขององค์กรนั้นๆ

วิธีการจูงใจให้คนปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าในทุกระดับชั้นควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับงาน เหมาะสมกับบุคคลแต่ละประเภท และในแต่ละกรณี ดังนี้

1. การจูงใจโดยวิธีการเด็ดขาด มุ่งใช้บังคับให้บุคคลปฏิบัติงาน และถ้าหากไม่ปฏิบัติตามคำสั่งจะถูกลงโทษตามควรแก่กรณี หรือการไล่ออกจากงาน
2. การจูงใจโดยใช้วิธีการอย่างละมุนละม่อม มีจุดหมายที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด
3. การจูงใจโดยวิธีการแบบตอรอง วิธีนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน โดยการหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย การจัดสภาพที่ทำงานที่ดี รวมถึงการควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. การจูงใจโดยวิธีการแข่งขัน วิธีนี้สามารถวัดผลงานได้อย่างชัดเจน โดยการแจ้งให้ผู้ร่วมงานทราบถึงวิธีการวัดผล และรางวัลที่จะมอบให้เมื่อปฏิบัติงานได้ผลดี
5. การจูงใจโดยใช้วิธีการแบบจูงใจตนเอง วิธีการนี้มีจุดหมายที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร โดยทำให้บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรทั้งในทางที่ดีและไม่ดี

เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ โดยวิธีอื่นๆ ผู้บริหารหรือผู้นาองค์กรควรพิจารณาเลือกใช้ให้เหมาะสมกับงานและสภาพของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การจูงใจด้วยงาน คือให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน และเกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า ทำให้เกิดความรับผิดชอบ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม รวมทั้งทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีความกระตือรือร้น มีความพยายาม พยายามทุ่มเทกำลังใจกำลังกายและอุทิศตนให้กับงานที่ทำอย่างเต็มที่ การจูงใจวิธีนี้ ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะเฉพาะของงาน หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความแปลกใหม่ ความท้าทาย โอกาสของความสำเร็จ และประโยชน์ที่ได้มีผลดีต่อสังคมโดยรวม เช่นงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถความถนัด และความชำนาญของบุคคล รวมทั้งเป็นงานที่ต้องการการตัดสินใจ เป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นงานที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้า

1.2 การมอบหมายงาน หมายถึง การให้บุคคลรับผิดชอบงาน ผู้บริหารควรคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความต้องการและนิสัยของแต่ละบุคคลในองค์กร

1.3 การกำหนดรายละเอียดของงาน หมายถึง ผู้บริหารควรกำหนดขอบเขตของงานให้ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์ของงาน รายละเอียดของงาน มาตรฐานของการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ การมอบอำนาจหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความสะดวกในการปฏิบัติงาน เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยลง ป้องกันการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน เป็นการควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง และสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน

1.4 การเพิ่มพูนความรู้ หมายถึง ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และความชำนาญในรูปแบบต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การสัมมนา ศึกษาดูงาน การร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัด เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

1.5 การชี้แจงผลงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารได้ติดตามผลงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดก็จะทราบผลการปฏิบัติงาน และให้ข้อมูลย้อนกลับไป เพื่อให้ทราบว่าตนเองปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด เป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

1.6 ความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้บริหารควรอธิบายหรือชี้แจงถึงความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น กฎเกณฑ์ ระเบียบและข้อปฏิบัติต่างๆ ขององค์กร ในการสนับสนุนให้ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับความเจริญก้าวหน้า ในเรื่องการลาศึกษาต่อ การดูงาน การมอบหมายงานให้ปฏิบัติหน้าที่แทน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เวลาทุ่มเททั้งกำลังกายกำลังใจและความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

1.7 การเน้นให้เห็นว่างานมีความสำคัญ หมายถึง ผู้บริหารควรอธิบาย หรือชี้แจงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญเหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็งานในหน้าที่ใดก็ตาม ทุกตำแหน่งมีความสำคัญต่อภาพพจน์ และความสำเร็จขององค์กรทั้งสิ้น ในทางตรงข้ามถ้างานในแต่ละหน้าที่เกิดความบกพร่องก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้นถ้าทุกคนได้รับรู้ความสำคัญของงานจะเกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.8 การแข่งขัน หมายถึง ผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์การแข่งขัน เช่น การประกวด การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย จะเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี รวมทั้งเป็นการรวมกำลังคนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับ และความสำเร็จของกลุ่มด้วย

1.9 การมอบอำนาจ หมายถึง เมื่อผู้บริหารได้มอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็ควรมอบอำนาจในการสั่งการ และการตัดสินใจบางระดับให้ด้วย เพื่อให้มีอิสระในการปฏิบัติงาน เพราะการมอบอำนาจดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในรูปแบบต่างๆ จะเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสัมพันธ์กับผลงาน กล่าวคือ จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหลายประเภท ดังนี้

2.1 เงินเดือน เป็นผลตอบแทนที่จ่ายให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายเดือน โดยจ่ายให้ประจำและกำหนดวันจ่ายที่แน่นอน

2.2 โบนัส เป็นผลตอบแทนที่จ่ายให้กรณีพิเศษ อาจเป็นประจำปี หรือที่ทำงานมานาน

2.3 ค่าจ้าง เป็นผลตอบแทนที่จ่ายโดยถือจาก ชั่วโมงการทำงาน อาจเป็นรายวัน รายสัปดาห์ หรือตามจำนวนชิ้นงานที่ทำตามที่ตกลงไว้

2.4 การแบ่งปันผลกำไร เป็นผลกำไรที่สุทธิได้รับแล้ว แล้วยแบ่งปัน โดยใช้เกณฑ์ การทำงานมานาน เพื่อจูงใจให้คนปฏิบัติงาน

2.5 การให้บำเหน็จ เป็นเงินที่ได้รับหลังจากออกจากงาน หรือครบเกษียณอายุ

2.6 การให้ค่าล่วงเวลา เป็นเงินพิเศษที่จ่ายให้สำหรับการทำงานนอกเวลาปกติ

2.7 การให้สิทธิซื้อหุ้น โดยองค์กรจะให้สิทธิพิเศษแก่บุคลากรซื้อหุ้นของกิจการ ที่ราคาต่ำกว่าราคาซื้อขายกันในตลาด

2.8 การให้ค่านายหน้า เป็นการจ่ายเงินให้กับบุคลากรที่ทำงานได้มากขึ้น เช่น ผู้ที่ทำยอดขายได้มาก ก็จะได้ค่านายหน้ามากขึ้น

3. การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ดำเนินการด้วยวิธีการ ดังนี้

3.1 การยกย่องชมเชย จะทำให้บุคคลมีกำลังใจ มีความรู้สึกที่ดี โดยการยกย่องชมเชยทำได้หลายลักษณะ เช่น สรรเสริญต่อหน้าสาธารณชน การให้ประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

3.2 การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เมื่อผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าบุคลากรทำงานดี มีคุณสมบัติในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งควรสนับสนุนให้ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

3.3 การให้โอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ส่งเสริมให้เข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา ประชุม ศึกษาต่อ รวมทั้งการส่งเสริมให้ไปดูงานทั้งในและต่างประเทศ

3.4 การให้ความมั่นคงในอาชีพ ผู้บริหารควรให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่นการมีอิสระในการทำงานต่อขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีหลักประกันความมั่นคง มีการให้สวัสดิการที่ดี และการให้บำเหน็จรางวัลเมื่อกำหนดเวลาออกจากงาน หรือเกษียณอายุ

3.5 การให้ความใส่ใจ ผู้บริหารควรให้ความใส่ใจบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จะทำให้เกิดความรู้สึกถึงคุณค่า ทำให้เกิดการยอมรับและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. การจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คือการมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน ขยันทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

4.1 การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีบรรยากาศที่ดี เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศเย็นสบาย มีการตกแต่งพอสมควร มีเนื้อที่กว้างขวางเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด มีห้องพักผ่อน ในช่วงเวลาพัก

4.2 การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเอง ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก ความสามัคคี มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

5. การจูงใจด้วยสวัสดิการต่างๆ ผู้บริหารควรจัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย มีความสุข และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยจัดสวัสดิการให้มีลักษณะ ดังนี้

5.1 การให้ความสะดวกทั่วไป เช่นการให้บริการร้านอาหาร หรือร้านค้าจัดงาน สิ้นค้าราคาถูก ให้บริการที่จอดรถ มีห้องน้ำสะอาด ห้องพักผ่อน เป็นต้น

5.2 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย เช่น จัดให้มีห้องพยาบาล รักษาพยาบาล ตรวจสอบสุขภาพประจำปี จัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ และมีบริการด้านการออกกำลังกาย

5.3 การให้บริการด้านสันทนาการ เช่น มีสโมสร สนามกีฬา เล่นดนตรี จัดทัศนศึกษา จัดกิจกรรมรื่นเริงตามเทศกาลต่างๆ เพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการปฏิบัติงาน

5.4 การให้บริการด้านการศึกษาและการฝึกอบรม เช่น ให้ลาศึกษาต่อ อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน การให้ความรู้ การจัดแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องอ่านหนังสือ รวบรวมระเบียบปฏิบัติต่างๆ ไว้บริการ

5.5 การจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การทำประกันสังคม ประกันชีวิต ให้กู้ยืมเงิน เพื่อซื้อบ้าน ซื้อรถยนต์ ให้ทุนการศึกษาต่อทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งการจัดให้มีสหกรณ์ออมทรัพย์ในองค์กร

จะเห็นได้ว่า ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีเทคนิควิธีที่หลากหลาย โดยต้องคำนึงถึงความต้องการของบุคคลเป็นสำคัญ เช่น ระดับปฏิบัติงานอาจมีเนื้องานหรือเงินเป็นตัวจูงใจเขาจึงจะทุ่มเทกับงานอย่างเต็มที่ ขณะที่ระดับผู้บริหารเกียรติยศชื่อเสียงอาจเป็นปัจจัยหลัก

ที่สำคัญในการผลักดันให้คิดแสวงหาไปสู่จุดสูงสุดทางการบริหาร เป้าหมายการจูงใจจึงต้องเน้นให้ การปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ ดังนั้นสิ่งที่จะต้องกระทำคือ การพยายามให้ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้กลยุทธ์ และเทคนิคต่างๆ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีผลประโยชน์ร่วมกัน ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

2. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพนักงานสอบสวน

2.1 ความหมายของพนักงานสอบสวน

ตาม ป.วิ.อ.ม 2(6) พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน

คำว่า สอบสวน ตาม ป.วิ.อ.ม 2(11) หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

พนักงานสอบสวนตามหลักกฎหมาย คือ พนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือข้าราชการตำรวจชั้นผู้ใหญ่ มียศร้อยตำรวจตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป พื้นที่อื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร คือพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่มียศร้อยตำรวจตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป ข้าราชการอื่นระดับ 3 ขึ้นไป ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ทำการสอบสวนคดีอาญา ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตน เมื่อความผิดเกิด อ่างหรือเชื่อว่าเกิดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ หรือกรณีความผิดเกิดหลายท้องที่เกี่ยวพันกัน หรือกรณีไม่แน่ชัดว่าเกิดในท้องที่ใดหลายท้องที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18,19,21

โดยสรุปแล้วพนักงานสอบสวนหลักตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มี 3 ประเภท คือ

1. พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจในเขตนครบาล ซึ่งสังกัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) พนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 และศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (บช.ภ.1-9 และ ศชต.) และพนักงานสอบสวนอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ พนักงานสอบสวนกองปราบปรามยาเสพติด พนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พนักงานสอบสวนกองบังคับการคดีเศรษฐกิจ พนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจรถไฟ และพนักงานสอบสวนใน

สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 และศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. พนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง ตำแหน่งปลัดอำเภอขึ้นไป จะทำการสอบสวนคดีอาญาในความผิดตามกฎหมาย 10 ฉบับ คือ กฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร กฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน กฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ กฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย กฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน กฎหมายว่าด้วยสัตว์พาหนะ กฎหมายว่าด้วยการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิง กฎหมายว่าด้วยการควบคุมสุสานและฌาปนกิจสถาน กฎหมายว่าด้วยสาธารณสุข และกฎหมายว่าด้วยประถมศึกษา

3. พนักงานสอบสวนอื่นๆ ที่เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และมีอำนาจจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดทางอาญา เช่น พศติ เจ้าพนักงานกรมศุลกากร กรมสรรพสามิต กรมเจ้าท่า หรือเจ้าพนักงานอื่น

แต่อย่างไรก็ตาม ณ ปัจจุบันมีกฎหมายใหม่หลายฉบับที่ออกมาให้พนักงานสอบสวนตามกฎหมายนั้นๆ ที่มีอำนาจสอบสวนคดีบางประเภทเป็นเอกเทศจากพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือร่วมทำการสอบสวนกับพนักงานสอบสวน

2.2 จรรยาบรรณพนักงานสอบสวน

จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน ที่ต้องประพฤติปฏิบัติควบคู่ไปกับอุดมคติของตำรวจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและสังคมส่วนรวมตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วย จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2544 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 ดังนี้

1. พนักงานสอบสวนต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

2. พนักงานสอบสวนต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม

3. พนักงานสอบสวนต้องอำนวยความสะดวก มีความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรม โดยปราศจากอคติ

4. พนักงานสอบสวนต้องกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

5. พนักงานสอบสวน พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และอดทนเพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก

6. พนักงานสอบสวน พึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน

7. พนักงานสอบสวน พึงหมั่นศึกษาหาความรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

8. พนักงานสอบสวน พึงสำนึกและยึดมั่นในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรี และวิชาชีพของตนเอง

2.3 หลักการสอบสวน

จากความหมายของการสอบสวน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11) นั้นพอสรุปสาระสำคัญของการสอบสวน ว่า พนักงานสอบสวนต้องเริ่มสอบสวนคดีเพื่อทราบเรื่องการกระทำผิด และเมื่อทราบเรื่องการกระทำผิดแล้ว พนักงานสอบสวนต้องเริ่มการสอบสวนโดยไม่ชักช้า การสอบสวนไม่จำเป็นต้องกระทำต่อหน้าผู้ต้องหา (ป.วิ.อ. ม. 130)

2.4 อำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนคดีอาญาทั้งปวงได้ เว้นแต่ในคดีความผิดต่อส่วนตัว ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวน เว้นแต่จะมีคำร้องทุกข์ตามระเบียบ (ป.วิ.อ.ม. 121) และอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน มีรายละเอียด ดังนี้

1. รวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถทำได้ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหา เพื่อที่จะรู้ตัวผู้กระทำผิด และพิสูจน์ให้เห็นความผิด หรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา (ป.วิ.อ.ม. 131)

2. มีอำนาจตรวจ (ป.วิ.อ.ม. 132(1))

2.1 ตรวจผู้เสียหายเมื่อผู้เสียหายยินยอม

2.2 ตรวจตัวผู้ต้องหา

2.3 ตรวจตัวผู้เสียหายหรือตรวจตัวผู้ต้องหาตามข้อ 2.1 และ 2.2 หากผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นหญิงให้จัดให้เจ้าพนักงานซึ่งเป็นหญิง หรือให้ผู้หญิงอื่นเป็นผู้ตรวจ

2.4 ในการตรวจผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาจะขออนุญาตใครก็ตามร่วมตรวจก็ได้

2.5 ตรวจสิ่งของหรือทางอันสามารถอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้

2.6 ทำภาพถ่าย แผนที่ หรือภาพวาด จำลองหรือพิมพ์ลายนิ้วมือ ลายมือ หรือลายเท้า

2.7 บันทึกรายละเอียดทั้งหลายซึ่งน่าจะทำให้คดีแจ่มกระจ่างขึ้น

3. มีอำนาจค้น (ป.วิ.อ.ม. 132(2))

3.1 เพื่อพบสิ่งของซึ่งมีไว้เป็นความผิด

3.2 เพื่อพบสิ่งของซึ่งได้มาโดยการกระทำผิด

3.3 เพื่อพบสิ่งของซึ่งได้ใช้หรือสงสัยว่าได้ใช้ในการกระทำผิด

3.4 เพื่อพบสิ่งของซึ่งอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้โดยพนักงานสอบสวนจะต้องปฏิบัติตาม ป.วิ.อ. ว่าด้วยการค้น

4. มีอำนาจออกหมายเรียกบุคคล (ป.วิ.อ.ม. 132(3))

4.1 หมายเรียกบุคคลซึ่งครอบครองสิ่งของซึ่งอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้แต่บุคคลที่ถูกหมายเรียกไม่จำเป็นต้องมาเองเมื่อจัดส่งสิ่งของมาตามหมายแล้ว ให้ถือเสมือนว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมาย

4.2 การที่พนักงานสอบสวนมีหนังสือตรวจสอบข้อมูลการใช้โทรศัพท์มือถือไปยังบริษัทที่บริการ พร้อมกับให้ส่งข้อมูลมาให้พนักงานสอบสวน

5. มีอำนาจยึด (ป.วิ.อ.ม. 132(4)) ให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจยึดไว้ซึ่งสิ่งของที่ค้นพบหรือส่งมาตาม ป.วิ.อ.ม. 132(2) และ (3)

6. อำนาจออกหมายเรียกผู้เสียหายหรือบุคคลใดมาพบและสอบสวนปากคำ (ป.วิ.อ.ม. 133)

7. อำนาจสอบผู้ต้องหา (ป.วิ.อ.ม. 134 และ 135)

7.1 เมื่อผู้ต้องหาถูกเรียก หรือส่งตัวมา หรือเข้าหาพนักงานสอบสวนเอง หรือปรากฏว่าผู้ใดซึ่งมาอยู่ต่อหน้าพนักงานสอบสวนเป็นผู้ต้องหา

7.2 ให้พนักงานสอบสวนถาม ชื่อตัว ชื่อรอง ชื่อสกุล สัญชาติ บิดามารดา อายุ ที่อยู่ที่เกิด และแจ้งให้ทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่กล่าวหาว่าผู้ต้องหาได้กระทำความผิด แล้วจึงแจ้งข้อหาให้ทราบ

8. อำนาจตรวจพิสูจน์บุคคล วัตถุ หรือเอกสารทางวิทยาศาสตร์

ในกรณีจำเป็นต้องใช้พยานหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เพื่อพิสูจน์ความผิด หรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา ให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจตรวจพิสูจน์บุคคล วัตถุหรือเอกสารใดๆ โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ได้ ป.วิ.อ.ม. 131/1วรรคแรก

9. อำนาจอื่นๆ ของพนักงานสอบสวน

9.1 มีอำนาจสั่งมิให้ผู้ใดออกจากสถานที่นั้นชั่วคราว (ป.วิ.อ.ม. 137) เพื่อมิให้ความลับรั่วไหล

9.2 พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนเอง หรือส่งประเด็นไปสอบสวนเพื่อทราบความเป็นมาแห่งชีวิต และความประพฤติอันเป็นอาชญาของผู้ต้องหา แต่ต้องแจ้งให้ผู้ต้องหาทราบข้อความทุกข้อที่ได้มา (ป.วิ.อ.ม. 13)

9.3 มีหน้าที่บันทึกและรวบรวมเอกสาร (ป.วิ.อ.ม. 139) สิ่งที่พนักงานสอบสวนรวบรวมเข้าสำนวน คือ บันทึกต่างๆ ที่ได้กระทำไว้ บันทึกและเอกสารอื่นๆ ที่พนักงานสอบสวนอื่นได้ส่งมาให้ และเอกสารอื่นๆ ที่เป็นหลักฐานทางคดี ไม่ว่าจะหาได้เองหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยื่นพยาน

9.4 มีหน้าที่จัดทำบันทึกการซื้อพยานบุคคล (ป.วิ.อ.ม. 139) โดยให้พนักงานสอบสวนจัดทำ รายชื่อพยานบุคคล ที่อยู่หรือสถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ช่องทางอื่นที่ใช้ในการติดต่อให้เก็บไว้ ณ ที่ทำการของพนักงานสอบสวน

9.5 มีอำนาจให้เจ้าพนักงานอื่นทำการแทน (ป.วิ.อ.ม. 128)

1) ส่งประเด็นไปให้พนักงานสอบสวนอื่นซึ่งมีอำนาจจัดการให้ เป็นกรณีที่พนักงานสอบสวนท้องที่อื่น ซึ่งไม่ใช่พนักงานสอบสวนท้องที่ที่เกิดเหตุ หรือท้องที่จับผู้ต้องหาได้ หรือท้องที่ที่ผู้ต้องหาหนีถิ่นที่อยู่ เมื่อได้รับประเด็นการสอบสวนแล้วทำการสอบสวนส่งผลการสอบสวนนั้นมาให้พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบรวมเข้าเป็นสำนวนการสอบสวน ไม่ทำให้เป็นการสอบสวนโดยมิชอบ

2) ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำแทน การใดเป็นสิ่งที่เล็กน้อยที่กฎหมายมิได้เจาะจงให้ทำด้วยตนเอง เช่น การถ่ายภาพ การพิมพ์มือผู้ต้องหา

9.6 มีอำนาจชั้นสูตรพลิกศพ (ป.วิ.อ.ม. 129)

9.7 พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบมีอำนาจทำความเข้าใจเห็นเมื่อการสอบสวนเสร็จแล้ว (ป.วิ.อ.ม. 140)

9.8 การดำเนินการอื่นเกี่ยวกับการสอบสวน ได้แก่ การนำผู้ต้องหาชี้สถานที่เกิดเหตุประกอบคำรับสารภาพ การตรวจสอบประวัติพิมพ์มือผู้ต้องหาว่าเคยต้องโทษคดีอาญามาก่อนหรือไม่ และ การยื่นคำร้องขอฝากขังเพื่อขอให้ศาลออกหมายจับระหว่างสอบสวน

การสอบสวนนับว่าเป็นงานเริ่มต้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินคดีอาญาเป็นด่านแรกที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิ ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีที่เกี่ยวข้องไม่ว่าในฐานะผู้ต้องหาหรือผู้เสียหาย เนื่องจากการดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานที่เป็นไปอย่างถูกต้องทั้งในข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายของเจ้าพนักงานที่ทำการสอบสวนย่อมส่งผลดีต่อพนักงานอัยการและศาลในการดำเนินคดีต่อไปด้วยความยุติธรรม และรวดเร็ว ดังนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกและฝึกอบรมเป็นอย่างดี และต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตัวสูง กล่าวคือต้องเป็นคนที่มีความขยัน อดทน กล้าหาญ ฉลาด ตื่นตัวอยู่เสมอ มีความจดจำดี ช่างสังเกต ภาดการณ์ได้แม่นยำ

3. สถานที่ตรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี

จังหวัดอุบลราชธานีอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย แบ่งเขตการปกครอง เป็น 33 อำเภอ 210 ตำบล 2,469 หมู่บ้าน มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดอำนาจเจริญ และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยพรมแดนบางช่วง
ใช้แม่น้ำโขงเป็นตัวกำหนด

ทิศใต้ ติดต่อกับราชอาณาจักรกัมพูชา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดยโสธร

เนื่องจากจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดใหญ่ มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน
จึงมีสถานีตำรวจภูธรในสังกัด จำนวน 36 สถานี ซึ่งสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3 สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ แต่ละสถานีรับผิดชอบเขตสอบสวน และมีจำนวนพนักงานสอบสวนดัง แสดงใน
ตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนพนักงานสอบสวนจำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร
จังหวัดอุบลราชธานี

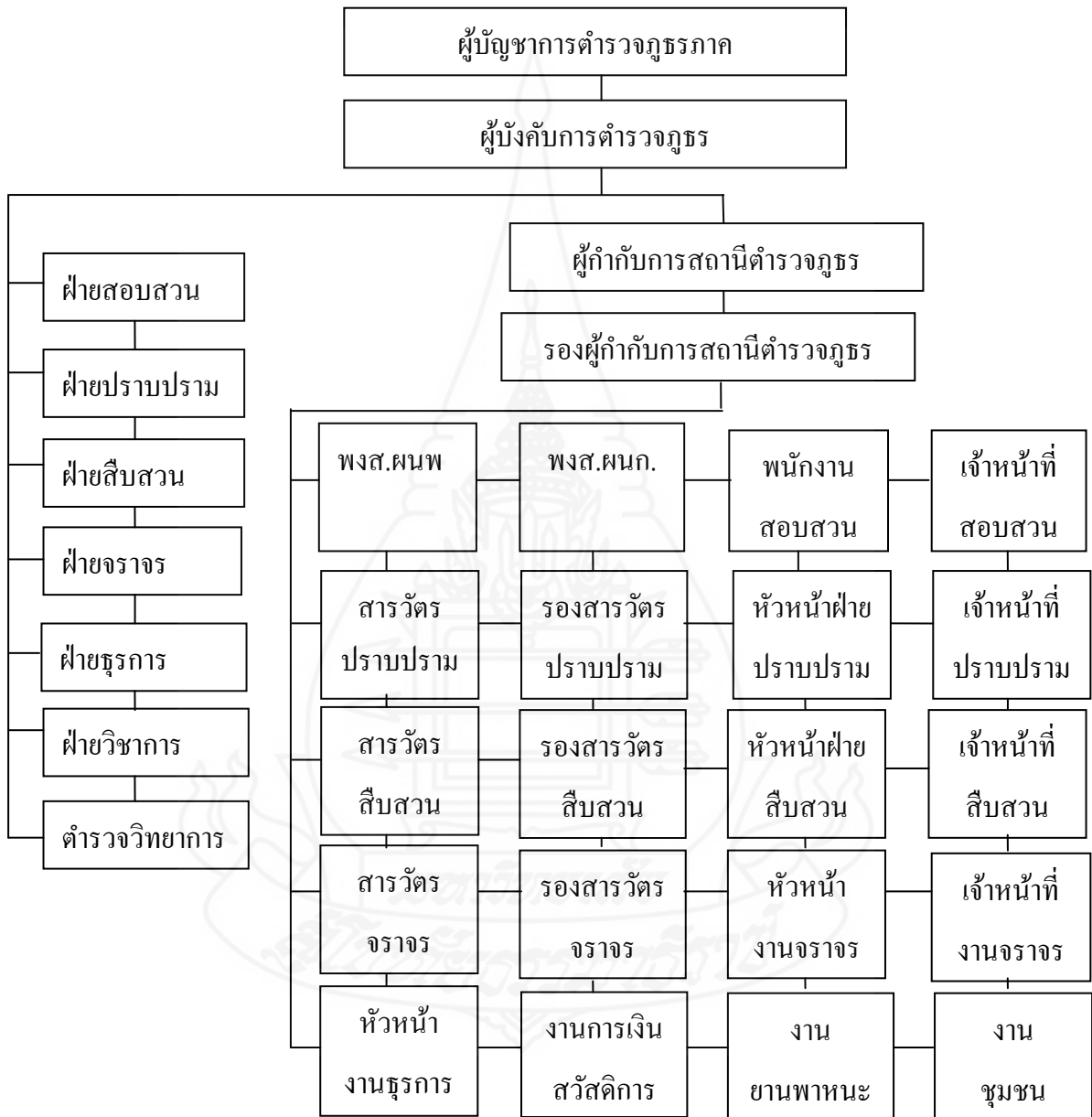
| สถานีตำรวจภูธร | จำนวนเขตสอบสวน/ตำบล | จำนวนพนักงานสอบสวน/คน |
|-------------------|---------------------|-----------------------|
| 1. หนามแท่ง | 1 | 1 |
| 2. คันไร่ | 1 | 3 |
| 3. ห้วยข่า | 2 | 1 |
| 4. นาโพธิ์บุณฑริก | 2 | 4 |
| 5. ช่องเม็ก | 2 | 4 |
| 6. นาเขีย | 3 | 4 |
| 7. เอือดใหญ่ | 3 | 2 |
| 8. นาโพธิ์พิบูล | 3 | 3 |
| 9. โลกจาน | 3 | 2 |
| 10. ห้วยชะยุง | 3 | 2 |
| 11. โนนกุง | 3 | 2 |
| 12. ม่วงเต่า | 3 | 1 |
| 13. สิรินคร | 3 | 2 |
| 14. นาดาล | 4 | 2 |
| 15. เหล่าเสือโก้ก | 4 | 2 |
| 16. กุดข้าวปุ้น | 4 | 4 |
| 17. บุณฑริก | 4 | 4 |

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

| สถานีตำรวจภูธร | จำนวนเขตสอบสวน/ตำบล | จำนวนพนักงานสอบสวน/คน |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| 18. น้ำขุ่น | 4 | 4 |
| 19. ดอนมดแดง | 4 | 3 |
| 20. สว่างวีระวงศ์ | 4 | 2 |
| 21. โขงเจียม | 5 | 2 |
| 22. ท่งศรีอุดม | 5 | 4 |
| 23. เขมราฐ | 6 | 2 |
| 24. โพธิ์ไทร | 6 | 3 |
| 25. นาจะหลวย | 6 | 4 |
| 26. ตาลชุม | 6 | 2 |
| 27. เมืองอุบลราชธานี | 6 | 18 |
| 28. น้ำขุ่น | 7 | 4 |
| 29. ศรีเมืองใหม่ | 8 | 2 |
| 30. ลำโรง | 9 | 2 |
| 31. พิบูลมังสาหาร | 10 | 4 |
| 32. วารินชำราบ | 13 | 8 |
| 33. ม่วงสามสิบ | 14 | 2 |
| 34. เดชอุดม | 15 | 5 |
| 35. ตระการพืชผล | 16 | 4 |
| 36. เชื่องใน | 18 | 2 |
| รวม | 210 | 120 |

ในการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรแต่ละสถานีมีโครงสร้างการบริหาร โดยขึ้นตรงต่อกองกำกับการตำรวจภูธรภาค และมีความสัมพันธ์กับงานต่างๆ ดังแสดงในภาพที่ 2.1

โครงสร้างการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธร

ที่มา : กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3 (2555)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สุเทพ ไพบูลย์ผล พ.ศ.ต.(2540 : 71-72) ได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1 ผลการศึกษาพบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลารับราชการ และชั้นยศของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่แตกต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ บรรยากาศในหน่วยงาน และความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นพศิณี พูลสวัสดิ์ ร.ศ.อ. (2541: 117-123) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่สอบสวนสถานีตำรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มีความพึงพอใจในงานสอบสวนระดับปานกลาง โดย อายุ อายุราชการ ชั้นยศ ระยะเวลาในการเป็นพนักงานสอบสวน อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส มีอิทธิพลหรือมีผลต่อความพึงพอใจในงานสอบสวน ส่วนชั่วโมงการทำงาน ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนแต่อย่างใด

ประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเทศ ร.ศ.อ. (2541 : 80-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัด ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า ความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัด ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก อยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยแรงจูงใจพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยสุขอนามัย อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สะอาด เวียงเงิน พ.ต.ท. (2541: 82-84) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจจังหวัดชัยภูมิ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ที่สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชัยภูมิ มีความคิดเห็นด้านนโยบาย ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สูงร้อยละ 49.06 ปานกลางร้อยละ 46.56 และต่ำร้อยละ 4.38 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ อายุราชการ นโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ลักษณะของงาน ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ การได้รับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในงาน

วีรพล เกตุมี พ.ต.ท. (2543: 107-110) ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรงานป้องกันและปราบปรามในสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 พบว่า สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ผู้ปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามด้านปัจจัยค่าจูน เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านนโยบายการบริหารของหน่วยงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ สำหรับด้านปัจจัยกระตุ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจกับการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะความรับผิดชอบ และด้านความมั่นคงในอาชีพ ตามลำดับ ส่วนสภาพความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องสัมพันธ์กันทั้งปัจจัยค่าจูนและปัจจัยกระตุ้น กล่าวคือ พึงพอใจระดับน้อยกับค่าเบี่ยงเลียง ค่าที่พัก ค่าเดินทางเพื่อไปปฏิบัติราชการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการได้รับโอกาสความก้าวหน้า และการได้รับการสนับสนุนอย่างพอเพียงในการปฏิบัติงาน ทั้งเครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ เครื่องอำนวยความสะดวก ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สภาพความพึงพอใจน้อยดังกล่าวยังสอดคล้องกับสภาพปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการสนับสนุนทางการบริหารในการปฏิบัติงาน พบว่า ความต้องการสนับสนุนทางการบริหารเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีความต้องการสนับสนุน ด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ฐานะทางสังคม ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการปฏิบัติงาน ปริมาณงานความรับผิดชอบที่ทำการที่เหมาะสม และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนความต้องการสนับสนุนการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสวัสดิการ ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการสนับสนุนทางการบริหารกับ

สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งในรายด้านและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .32

สยามพัชร ทิพสอน (2543: 84-91) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ อนุศาสนาจารย์ในเรือนจำกลางในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อนุศาสนาจารย์มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า มีความพึงพอใจปัจจัย จูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะ ของงาน อยู่ในระดับปานกลาง ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานร้อยละ 80 ยังไม่มีความพึงพอใจ เนื่องจาก มาตรฐานการเลื่อนตำแหน่งยังไม่เหมาะสม ความก้าวหน้าในสายงานช้ากว่าสายงานอื่นที่ เริ่มต้นในระดับเดียวกัน เสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิต ร้อยละ 80 มีแนวโน้มจะปรับเปลี่ยนสายงาน ส่วนความพึงพอใจจากปัจจัยค่าจูน พบว่า การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 70 ยังไม่มีความพึงพอใจ เพราะการเลื่อนเงินเดือนยังไม่มีความสอดคล้องเหมาะสมกับวุฒิ การศึกษาและปริมาณงาน

สมเกียรติ คำนอก พ.ต.ท. (2544: 79-83) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดเฉพาะกิจปราบปรามยาเสพติดให้โทษของสถานี ตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดเฉพาะกิจปราบปรามยาเสพติดให้โทษในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และใน แต่ละด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับด้านความสำเร็จในงานมีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ และพบว่ามี ความสัมพันธ์ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุดเฉพาะกิจปราบปราม ยาเสพติดให้โทษมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ และปัจจัยด้าน การฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกัน สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีปัญหาในด้านนโยบายการจัด องค์กร ด้านการจัดการบุคลากร ด้านการบริหารและการบังคับบัญชา ขาดแคลนงบประมาณและ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และ ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ชุดเฉพาะกิจปราบปรามยาเสพติดให้โทษ เห็นว่าผู้บังคับบัญชาควร ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ควรมี การสนับสนุนงบประมาณ วัสดุการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ให้เหมาะสมในการปฏิบัติงานที่ พัฒนาบุคลากรให้ได้มาตรฐาน ติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ เสริมสร้างความรู้ เพิ่มพูน สมรรถภาพ ให้เกิดความสามัคคีและทักษะในการปฏิบัติงาน

ชัยชุมพล พันธุ์ภักดี ศ.ต.ต. (2546: 81-89) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดโรงเรียนตำรวจภูธร 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจชั้นประทวนในสังกัดโรงเรียนตำรวจภูธร 7 ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการแต่งตั้งที่เหมาะสมกับความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในอาชีพ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

เสาวนีย์ เทพนิม (2546: 73-74) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง นโยบายการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

Hutchison (1972 อ้างถึงใน หนึ่ง สุทธิโรจน์ 2545 :40) ได้วิจัยเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ครูใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในโรงเรียนผู้มีตำแหน่งเป็นผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชา บุคลากรในสำนักงานและครูมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรในกลุ่มอื่นและผู้ที่เป็นสมาชิกขององค์การ คนงาน จะมีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานมากกว่าคนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ โดยมีความพึงพอใจในลักษณะงานมากที่สุด และไม่พึงพอใจมากที่สุด ในนโยบายการศึกษาของท้องถิ่นและการบริหาร นอกจากนี้การให้ความช่วยเหลือในการแนะนำมีส่วนทำให้บุคลากรในโรงเรียนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และบุคลากรในโรงเรียนโดยทั่วไปชอบงานและมีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่าคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม

Azad (1979 อ้างถึงใน สยามพัชร์ ทิพสอน 2543: 56) ได้เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งรับผิดชอบงานบริการของห้องสมุด 8 แห่ง ในรัฐเพนซิลเวเนีย รัฐโอไฮโอ และรัฐเวอร์จิเนียตะวันตก กับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเทคนิคในห้องสมุดดังกล่าว โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยมินิโซตา ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ในแผนงานบริการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ในแผนงานเทคนิคของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

Sirgiovanni (1980 อ้างถึงใน อาคม เกษร 2542: 45) ผู้ช่วยศาสตราจารย์มหาวิทยาลัย อิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการศึกษา เรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในงานของครูโดยศึกษาครูในเขตการศึกษาต่างๆ ของมอนโรเคาน์ตีรัฐ นิวยอร์ก โดยมีจุดหมายที่จะทราบปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่ทำให้ไม่พึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และเพื่อศึกษาเพศ ตำแหน่ง ประเภท โรงเรียน มีผลต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานต่างกันหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหาร และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Vathaisong (1982 อ้างถึงใน หนึ่ง สุทธิชน 2545 :41) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง โดยศึกษาจากองค์ประกอบ 10 ประการ คือ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้า การได้ชื่นชมกับผลสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล เงินเดือน การนิเทศ และเงื่อนไขการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจตามลำดับ คือ ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ทำ ความสำเร็จในงานการนิเทศ และนโยบายการบริหาร ส่วนสิ่งที่ไม่ทำให้อาจารย์ไม่มีความพึงพอใจคือ เงินเดือน อาจารย์ที่มีประสบการณ์มาก จะพึงพอใจในผลสำเร็จของงาน เงื่อนไขการทำงาน มากกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี ส่วนอาจารย์เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

Clements (1983 อ้างถึงใน สยามพัชร์ ทิพสอน 2543: 57) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน รัฐแมสซาชูเซต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัยชุมชน ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และเรื่องทั่วไป องค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภายนอกกับความพึงพอใจในงานสูงกว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิงและเจ้าหน้าที่ชายไม่พึงพอใจในงานในเรื่องความก้าวหน้า แต่เจ้าหน้าที่หญิงมีความไม่พึงพอใจในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Panagos (1985 อ้างถึงใน ฆงยุทธ สิมพา 2542: 54) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและสิ่งที่น่าสนใจสำคัญในการดำรงชีพของผู้บริหารการศึกษา จำนวน 280 คน ในเขตทะเลทราย ภาคตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐฯ ศึกษาทั้งกลุ่มประชากร ศึกษานิเทศกร ผู้ช่วยศึกษานิเทศกร อาจารย์ใหญ่ และผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ โดยศึกษา 6 องค์ประกอบ ได้แก่ งานทั่วไปเกี่ยวกับงานที่ทำการนิเทศ เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ใช้แบบสอบถาม JDI ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารการศึกษาในองค์ประกอบดังกล่าว ไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Osuke (1991 อ้างถึงใน ฆงยุทธ สิมพา 2542: 55) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง 2 ด้าน คือ งานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหารสถานศึกษาทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวสิทธิในการตัดสินใจ และสมรรถภาพทางด้านเทคนิค

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ จะเห็นว่าได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีหลายปัจจัย เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน วุฒิการศึกษา ชั้นยศหรือตำแหน่ง รายได้หรือเงินเดือน ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา โดยภาพรวมเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลงานวิจัยข้างต้นเกี่ยวข้องกับการวิจัยที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ เพราะปัจจัยที่เกี่ยวข้องตามผลงานวิจัยมีความคล้ายคลึงกับตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg แนวคิดของ Gilmer และแนวคิดของปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ มาเป็นแนวทางในการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงาน และการควบคุมงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงได้แก่ประชากรทั้งหมด คือพนักงานสอบสวนทุกระดับที่สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี 36 สถานี จำนวน 120 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

| สถานีตำรวจภูธร | จำนวนพนักงานสอบสวน | | | เขตรับผิดชอบ (ตำบล) |
|-------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|
| | พนักงานสอบสวน | พนักงานสอบสวน ชำนาญการ | พนักงานสอบสวน ชำนาญการพิเศษ | |
| 1. หนามแท่ง | - | 1 | - | 1 |
| 2. คันไร่ | 2 | - | 1 | 1 |
| 3. ห้วยข่า | - | 1 | - | 2 |
| 4. นาโพธิ์บุณฑริก | 3 | - | 1 | 2 |
| 5. ช่องเม็ก | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 6. นาเขีย | 2 | 1 | 1 | 3 |

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

| สถานีตำรวจภูธร | จำนวนพนักงานสอบสวน | | | เขตรับผิดชอบ (ตำบล) |
|-------------------|--------------------|---------------|---------------|------------------------|
| | พนักงาน | พนักงานสอบสวน | พนักงานสอบสวน | |
| | สอบสวน | ชำนาญการ | ชำนาญการพิเศษ | |
| 7. เอือดใหญ่ | 1 | 1 | - | 3 |
| 8. นาโพธิ์พิบูลฯ | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 9. โลกจาน | 1 | 1 | - | 3 |
| 10. ห้วยชะยุ่ง | 1 | - | 1 | 3 |
| 11. โนนสูง | 1 | - | 1 | 3 |
| 12. ม่วงเต่า | - | - | 1 | 3 |
| 13. สิรินคร | 1 | - | 1 | 3 |
| 14. นาดาล | 1 | 1 | - | 4 |
| 15. เหล่าเสือโก้ก | 1 | 1 | - | 4 |
| 16. กุดข้าวปุ้น | 3 | 1 | - | 4 |
| 17. บუნทริก | 2 | 1 | 1 | 4 |
| 18. น้ำขุ่น | 3 | 1 | - | 4 |
| 19. คอนมุดแดง | - | 1 | 2 | 4 |
| 20. สว่างวีระวงศ์ | - | 1 | 1 | 4 |
| 21. โขงเจียม | 1 | 1 | - | 5 |
| 22. พุ่งศรีอุดม | 3 | - | 1 | 5 |
| 23. เขมราฐ | 1 | - | 1 | 6 |
| 24. โพธิ์ไทร | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 25. นาจะหลวย | 2 | 1 | 1 | 6 |
| 26. ตาลชุม | 1 | 1 | - | 6 |
| 27. เมืองอุบลฯ | 9 | 4 | 5 | 6 |

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

| สถานีตำรวจภูธร | จำนวนพนักงานสอบสวน | | | เขตรับผิดชอบ (ตำบล) |
|-------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|
| | พนักงาน สอบสวน | พนักงานสอบสวน ชำนาญการ | พนักงานสอบสวน ชำนาญการพิเศษ | |
| 28. น่ายื่น | 1 | 2 | 1 | 7 |
| 29. ศรีเมืองใหม่ | 1 | 1 | - | 8 |
| 30. ลำโรง | 1 | 1 | - | 9 |
| 31. พิบูลมังสาหาร | 1 | 2 | 1 | 10 |
| 32. วารินชำราบ | 5 | 3 | - | 13 |
| 33. ม่วงสามสิบ | 1 | 1 | - | 14 |
| 34. เดชอุดม | 2 | - | 3 | 15 |
| 35. ตระการพืชผล | 2 | 1 | 1 | 16 |
| 36. เชื่องใน | 1 | - | 1 | 18 |
| รวม | 57 | 33 | 30 | 210 |

ที่มา: แผนกทะเบียน ฝ่ายกำลังพล กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี (2555)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้
ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัย
สร้างขึ้นเองจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการของนักการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3
ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานสอบสวน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ด้านการสอบสวน เป็น
แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ลักษณะคำถามปลายปิด โดยแบ่งคำถามเป็น 5 ด้านๆ ละ 5 ข้อ ได้แก่ คำตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงาน และการควบคุมงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน และข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเป็นรายด้าน จำนวน 30 ข้อ เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ 3 ระดับ คือ

ระดับ 1 หมายถึง ควรพิจารณาดำเนินการโดยเร่งด่วน

ระดับ 2 หมายถึง รอการปรับปรุงในรอบต่อไป

ระดับ 3 หมายถึง รอเพื่อพิจารณาก่อน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้วไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณา

1. พันตำรวจเอกต่อศักดิ์ โสตามรรค ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร โนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น การศึกษานิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต (น.ม.) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการสอบสวน

2. ดร.นฤพล เม่นไชสง ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ ครูชำนาญการพิเศษ ช่วยราชการนิติกร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น การศึกษา นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต (น.ค.) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการสอบสวน

3. ดร. กุลภัตสร มะเสนา ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ ครูชำนาญการ โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น การศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ค.) สาขาวัฒนผลและประเมินผลการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการสร้างเครื่องมือ และหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผลการตรวจสอบความตรง (Validity) ตามจุดประสงค์หรือเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลอง (Tryout) กับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 30 คน นำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach & Reliability Coefficient Alpha) กำหนดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟารวมเท่ากับ .9541

ซึ่งเป็นค่าสูงจัดเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อถือได้ และทำการปรับปรุงข้อความ ภาษา จนได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และส่งแบบสอบถามให้เพื่อนที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่สถานีตำรวจภูธรต่างๆ ในจังหวัดอุบลราชธานีช่วยเก็บข้อมูลในกรณีอยู่ห่างไกล ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 120 ชุดครบ 100 % แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แบบสอบถามสมบูรณ์ทั้ง 120 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551: 86-93) ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.2 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผลตามเกณฑ์ (ประครอง กรรณสูตร 2538 อ้างถึงใน หนึ่ง สุทธิโททน 2545: 45) การแบ่งช่วงคะแนนทำได้ ดังนี้

$$\text{ระยะของช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{\quad}{4} = 0.75$$

กำหนดเกณฑ์เฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

4.3 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ใช้ความถี่และคำร้อยละของผู้ให้ระดับความสำคัญแต่ละข้อรายด้านและ โดยรวม แล้วบันทึกความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

ตอนที่ 4 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

4.1 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

4.2 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 120 คน ปรากฏดังตารางที่ 4.1- 4.7

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 120 | 100 |
| หญิง | - | |
| รวม | 120 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานสอบสวนทั้ง 120 คน เป็นเพศชายทั้งหมด

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|-------|--------|
| 20-30 ปี | 11 | 9.17 |
| 31-40 ปี | 25 | 20.83 |
| 41-50 ปี | 65 | 54.17 |
| 51 ปีขึ้นไป | 19 | 15.83 |
| รวม | 120 | 100 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานสอบสวนอายุ 41-50 ปี มีจำนวนมากที่สุด 65 คน หรือ ร้อยละ 54.17

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | - | - |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 109 | 90.83 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 11 | 9.17 |
| รวม | 120 | 100 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานสอบสวนระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีจำนวนมากที่สุด 109 คน หรือร้อยละ 90.83

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามรายได้

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 20,000 บาท | 7 | 5.83 |
| 20,001-30,000 บาท | 73 | 60.83 |
| 30,001-40,000 บาท | 40 | 33.34 |
| มากกว่า 40,000 บาท | - | |
| รวม | 120 | 100 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานสอบสวนรายได้ 20,001-30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 73 คน หรือ ร้อยละ 60.83

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-------|--------|
| โสด | 15 | 12.50 |
| สมรสอยู่ด้วยกัน | 95 | 79.17 |
| สมรสแยกกันอยู่ | - | - |
| หย่าร้าง | 10 | 8.33 |
| รวม | 120 | 100 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกันมีจำนวนมากที่สุด 95 คน หรือ ร้อยละ 79.17

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| พนักงานสอบสวน | 57 | 47.50 |
| พนักงานสอบสวนชำนาญการ | 33 | 27.50 |
| พนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ | 30 | 25.00 |
| พนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิ | - | - |
| รวม | 120 | 100 |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานสอบสวนมีจำนวนมากที่สุด 57 คน หรือร้อยละ 47.50

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวนจำแนกตามประสบการณ์ด้านการสอบสวน

| ประสบการณ์ด้านการสอบสวน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 3 ปี | 47 | 39.17 |
| 3- 5 ปี | 6 | 5.00 |
| 6-10 ปี | 33 | 27.50 |
| มากกว่า 10 ปี | 34 | 28.33 |
| รวม | 120 | 100 |

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด 47 คน หรือร้อยละ 39.17

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนแยกเป็นรายด้าน รายละเอียด ดังตารางที่ 4.8 - 4.13

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับความพึงพอใจ
ในงานของพนักงานสอบสวน

| ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนรายด้าน | \bar{x} | S.D. | แปลความหมาย |
|--|-----------|------|-------------|
| 1. ค่าตอบแทน | 2.93 | 0.78 | มาก |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | 2.95 | 0.87 | มาก |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.31 | 0.67 | มากที่สุด |
| 4. ลักษณะงาน | 3.23 | 0.76 | มาก |
| 5. การควบคุมงาน | 3.12 | 0.72 | มาก |
| รวม | 3.11 | 0.76 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.11$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.67) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านค่าตอบแทน ($\bar{x} = 2.93$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับความพึงพอใจ
ในงานของพนักงานสอบสวนด้านค่าตอบแทน

| ด้านค่าตอบแทน | \bar{x} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-----------|------|-------------|
| 1. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ | 2.94 | 0.56 | มาก |
| 2. เงินค่าตอบแทนส่วนงานสอบสวนที่ได้รับเพียงพอกับ ความยากลำบากในการทำสำนวนสอบสวน | 3.00 | 0.81 | มาก |
| 3. เงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร | 3.00 | 0.56 | มาก |
| 4. ความเหมาะสม หรือความเพียงพอในการได้รับ ค่าตอบแทนในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ นอกหน่วยงาน เช่นค่าที่พัก เบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ | 2.91 | 0.94 | มาก |
| 5. เงินเพิ่มพิเศษที่ได้รับเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในงานสอบสวน | 2.88 | 0.84 | มาก |
| รวม | 2.93 | 0.78 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.93$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินค่าตอบแทนสำหรับการสอบสวนที่ได้รับเพียงพอกับความยากลำบากในการทำสำนวนสอบสวน และ เงินสวัสดิการการรักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร ($\bar{x} = 3.00$, S.D. = 0.81 และ $\bar{x} = 3.00$, S.D. = 0.56) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเงินเพิ่มพิเศษที่ได้รับเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ในงานสอบสวน ($\bar{x} = 2.88$, S.D. = 0.84)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านโอกาสก้าวหน้า

| ด้าน โอกาสก้าวหน้า | \bar{x} | S.D. | แปลความหมาย |
|--|-------------|-------------|-------------|
| 1. โอกาสของท่านที่จะได้รับการเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น | 2.97 | 0.77 | มาก |
| 2. โอกาสของท่านที่จะได้เลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษประจำปี | 2.83 | 0.94 | มาก |
| 3. โอกาสของท่านที่จะได้รับการศึกษา ฝึกอบรม ดูงานเพื่อพัฒนางานในตำแหน่ง | 2.98 | 0.84 | มาก |
| 4. ความถูกต้องเป็นธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน | 2.95 | 0.87 | มาก |
| 5. การสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกับสายงานอื่น | 3.01 | 0.94 | มาก |
| รวม | 2.95 | 0.87 | มาก |

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านโอกาสก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.95$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกับสายงานอื่น ($\bar{x} = 3.01$, S.D. = 0.94) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโอกาสของท่านที่จะได้เลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษประจำปี ($\bar{x} = 2.83$, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | \bar{x} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-------------|-------------|------------------|
| 1. การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา | 3.10 | 0.69 | มาก |
| 2. การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน | 3.34 | 0.67 | มากที่สุด |
| 3. การได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.28 | 0.63 | มากที่สุด |
| 4. การได้รับเกียรติ และยอมรับนับถือ ในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน | 3.37 | 0.72 | มากที่สุด |
| 5. โอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน | 3.46 | 0.61 | มากที่สุด |
| รวม | 3.31 | 0.67 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.46$, S.D. = 0.61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.10$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านลักษณะงาน

| ด้านลักษณะงาน | \bar{x} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------|
| 1. สภาพงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ | 3.26 | 0.60 | มากที่สุด |
| 2. ปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน | 3.04 | 0.90 | มาก |
| 3. สภาพงานที่ปฏิบัติน่าสนใจ และท้าทายความรู้ ความสามารถ | 3.20 | 0.67 | มาก |
| 4. สภาพความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน | 3.10 | 0.07 | มาก |
| 5. งานที่ต้องใช้ความอดทน ความขยัน และรับผิดชอบสูง | 3.56 | 0.54 | มากที่สุด |
| รวม | 3.23 | 0.76 | มาก |

จากตารางที่ 4.12 พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ต้องใช้ความอดทน ความขยัน และรับผิดชอบสูง ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.04$, S.D. = 0.90)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านการควบคุมงาน

| ด้านการควบคุมงาน | \bar{x} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------|
| 1. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ยุติธรรม นโยบายการบริหารชัดเจนทุกคนมีส่วนร่วม | 3.05 | 0.65 | มาก |
| 2. การสั่งการและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามีความรวดเร็วถูกต้อง | 3.12 | 0.72 | มาก |
| 3. ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผล และยุติธรรม | 3.02 | 0.74 | มาก |
| 4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ ช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.15 | 0.66 | มาก |
| 5. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานที่สั่งการไปและเปิดโอกาสให้ทำงานเต็มความสามารถ | 3.28 | 0.69 | มากที่สุด |
| รวม | 3.12 | 0.72 | มาก |

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านการควบคุมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.12$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานที่สั่งการไปและเปิดโอกาสให้ทำงานเต็มความสามารถ ($\bar{x} = 3.28$, S.D. = 0.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผล และยุติธรรม ($\bar{x} = 3.02$, S.D. = 0.74)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเขตพื้นที่รับผิดชอบ รายละเอียด ดังตารางที่ 4.14 - 4.20

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนแต่ละด้านจำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ

| รายด้าน | ระดับความพึงพอใจ/เขตพื้นที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย) | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|------|-------------|-----------|------|-------------|------------|------|-------------|
| | 1-5 | | | 6-10 | | | มากกว่า 10 | | |
| | \bar{x} | S.D. | แปลความหมาย | \bar{x} | S.D. | แปลความหมาย | \bar{x} | S.D. | แปลความหมาย |
| 1. ค่าตอบแทน | 2.96 | 0.73 | มาก | 3.01 | 0.74 | มาก | 2.67 | 0.80 | มาก |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | 2.98 | 0.79 | มาก | 3.05 | 0.89 | มาก | 2.62 | 0.95 | มาก |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 3.29 | 0.65 | มากที่สุด | 3.37 | 0.64 | มากที่สุด | 3.20 | 0.63 | มาก |
| ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | | | | | | |
| 4. ลักษณะงาน | 3.22 | 0.72 | มากที่สุด | 3.32 | 0.72 | มากที่สุด | 3.06 | 0.65 | มาก |
| 5. การควบคุมงาน | 3.11 | 0.70 | มากที่สุด | 3.16 | 0.64 | มากที่สุด | 3.06 | 0.62 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | 3.11 | 0.71 | มากที่สุด | 3.18 | 0.72 | มากที่สุด | 2.92 | 0.73 | มาก |

จากตารางที่ 4.14 พบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6-10 ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.72) และพนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ มากกว่า 10 ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x} = 2.92$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6-10 ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 1-5 ค่าเฉลี่ย และ มากกว่า 10 ค่าเฉลี่ยในทุกด้าน

เมื่อพิจารณาตามเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นตำบล พบว่า

เขตพื้นที่รับผิดชอบ 1-5 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงสุด ($\bar{x} = 3.29$, S.D. = 0.65) และด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x} = 2.96$, S.D. = 0.73)

เขตพื้นที่รับผิดชอบ 6-10 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงสุด ($\bar{x} = 3.37$, S.D. = 0.64) และด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x} = 3.01$, S.D. = 0.74)

เขตพื้นที่รับผิดชอบมากกว่า 10 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงสุด ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.63) และด้านโอกาสก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x} = 2.62$, S.D. = 0.95)

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนจำแนกตามอายุ

| รายด้าน | อายุ | | | | | | | |
|--|-----------|------|-----------|------|-----------|------|------------|------|
| | 20-30 ปี | | 31-40 ปี | | 41-50 ปี | | 51ปีขึ้นไป | |
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. |
| 1. ค่าตอบแทน | 3.20 | 0.24 | 2.60 | 0.92 | 2.85 | 0.67 | 3.13 | 0.54 |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | 3.25 | 0.72 | 2.63 | 0.89 | 2.82 | 0.85 | 3.21 | 0.54 |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.30 | 0.35 | 3.14 | 0.44 | 3.24 | 0.69 | 3.68 | 0.37 |
| 4. ลักษณะงาน | 3.28 | 0.37 | 3.11 | 0.63 | 3.19 | 0.69 | 3.27 | 0.59 |
| 5. การควบคุมงาน | 3.33 | 0.47 | 2.97 | 0.53 | 3.07 | 0.67 | 3.31 | 0.57 |
| รวมเฉลี่ย | 3.27 | 0.43 | 2.89 | 0.68 | 3.03 | 0.71 | 3.32 | 0.52 |

จากตารางที่ 4.15 พบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าอายุ 20-30 ปี และ อายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุดโดยพบว่า

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้าน โอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 20-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านการควบคุมงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนจำแนกตามระดับการศึกษา

| รายด้าน | ระดับการศึกษา | | | |
|---|------------------------|------|------------------|------|
| | ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. |
| 1. ค่าตอบแทน | 2.91 | 0.71 | 2.58 | 0.66 |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | 2.90 | 0.88 | 2.72 | 0.61 |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.29 | 0.58 | 3.37 | 0.60 |
| 4. ลักษณะงาน | 3.20 | 0.67 | 3.22 | 0.63 |
| 5. การควบคุมงาน | 3.12 | 0.67 | 2.93 | 0.41 |
| รวมเฉลี่ย | 3.08 | 0.70 | 2.96 | 0.58 |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดย พบว่า

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้าน โอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ด้านการควบคุมงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนจำแนกตามรายได้

| รายด้าน | รายได้ | | | | | |
|--|--------------------|------|-------------------|------|-------------------|------|
| | ต่ำกว่า 20,000 บาท | | 20,001-30,000 บาท | | 30,001-40,000 บาท | |
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. |
| 1. ค่าตอบแทน | 2.69 | 0.64 | 2.94 | 0.72 | 2.88 | 0.71 |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | 2.86 | 0.61 | 2.95 | 0.81 | 2.80 | 0.83 |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.04 | 0.20 | 3.30 | 0.62 | 3.31 | 0.68 |
| 4. ลักษณะงาน | 3.06 | 0.39 | 3.29 | 0.71 | 3.11 | 0.61 |
| 5. การควบคุมงาน | 3.26 | 0.49 | 3.20 | 0.67 | 3.06 | 0.58 |
| รวมเฉลี่ย | 2.98 | 0.46 | 3.13 | 0.70 | 3.03 | 0.68 |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด โดยพบว่า

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท และรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านการควบคุมงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ บาท 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนจำแนกตามสถานภาพ

| รายด้าน | สถานภาพ | | | | | |
|---|-----------|------|-----------------|------|-----------|------|
| | โสด | | สมรสอยู่ร่วมกัน | | หย่าร้าง | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1. ค่าตอบแทน | 2.97 | 0.50 | 2.88 | 0.75 | 2.45 | 0.65 |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | 2.82 | 0.41 | 2.89 | 0.87 | 2.49 | 0.70 |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.24 | 0.35 | 3.29 | 0.66 | 3.22 | 0.52 |
| 4. ลักษณะงาน | 3.35 | 0.33 | 3.19 | 0.67 | 3.05 | 0.69 |
| 5. การควบคุมงาน | 3.19 | 0.33 | 3.10 | 0.67 | 2.89 | 0.51 |
| รวมเฉลี่ย | 3.11 | 0.38 | 3.07 | 0.72 | 2.82 | 0.61 |

จากตารางที่ 4.18 พบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด โดยพบว่า

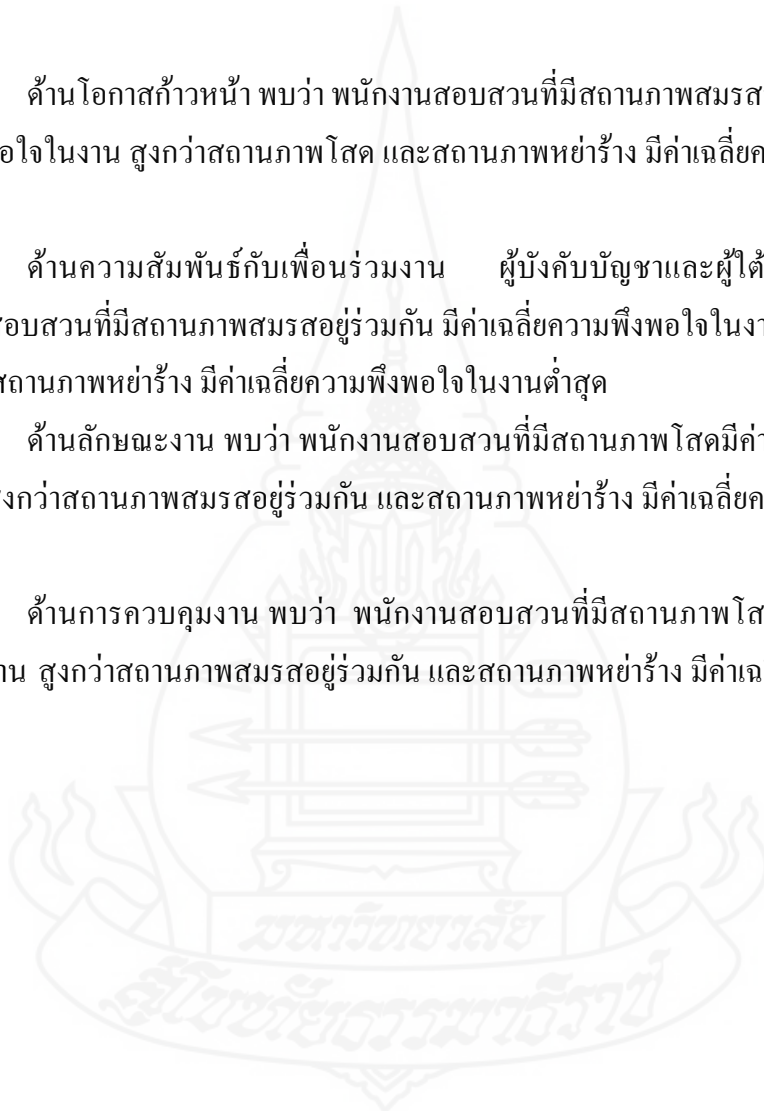
ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านการควบคุมงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด



ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนจำแนกตามตำแหน่งงาน

| รายด้าน | ตำแหน่งงาน | | | | | |
|---|---------------|------|---------------------------|------|--------------------------------|------|
| | พนักงานสอบสวน | | พนักงานสอบสวน ชำนาญการ | | พนักงานสอบสวน ชำนาญการพิเศษ | |
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. |
| 1. ค่าตอบแทน | 2.78 | 0.72 | 3.18 | 0.62 | 2.77 | 0.74 |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | 3.03 | 0.67 | 3.09 | 0.71 | 2.67 | 0.89 |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.20 | 0.61 | 3.40 | 0.52 | 3.36 | 0.71 |
| 4. ลักษณะงาน | 3.18 | 0.66 | 3.28 | 0.60 | 3.15 | 0.63 |
| 5. การควบคุมงาน | 3.17 | 0.60 | 3.11 | 0.64 | 2.98 | 0.65 |
| รวมเฉลี่ย | 3.07 | 0.65 | 3.21 | 0.61 | 2.98 | 0.72 |

จากตารางที่ 4.19 พบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด โดยพบว่า

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ และพนักงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านการควบคุมงาน พบว่า พนักงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า พนักงานสอบสวนชำนาญการ และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนจำแนกตาม
ประสบการณ์ด้านการสอบสวน

| รายด้าน | ประสบการณ์ด้านการสอบสวน | | | | | | | |
|--|-------------------------|------|-----------|------|-----------|------|---------------|------|
| | ต่ำกว่า 3 ปี | | 3-5 ปี | | 6-10 ปี | | มากกว่า 10 ปี | |
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. |
| 1. ค่าตอบแทน | 2.76 | 0.74 | 3.17 | 0.43 | 3.03 | 0.59 | 2.86 | 0.78 |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | 2.85 | 0.84 | 3.53 | 0.26 | 2.88 | 0.75 | 2.77 | 0.88 |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.24 | 0.61 | 3.25 | 0.55 | 3.28 | 0.52 | 3.39 | 0.71 |
| 4. ลักษณะงาน | 3.25 | 0.64 | 3.01 | 0.23 | 3.15 | 0.63 | 3.21 | 0.62 |
| 5. การควบคุมงาน | 3.18 | 0.62 | 3.36 | 0.43 | 3.09 | 0.62 | 3.01 | 0.65 |
| รวมเฉลี่ย | 3.05 | 0.69 | 3.26 | 0.38 | 3.08 | 0.62 | 3.04 | 0.72 |

จากตารางที่ 4.20 พบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า 6-10 ปี และ ต่ำกว่า 3 ปี ส่วนมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด โดยพบว่า

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า 6-10 ปี และ มากกว่า 10 ปี ส่วนต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า 6-10 ปี และ ต่ำกว่า 3 ปี ส่วนมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์สอบสวน มากกว่า 10 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่า 6-10 ปี และ 3-5 ปี ส่วนต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์สอบสวนต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่า ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และ 6-10 ปี ส่วน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านการควบคุมงาน พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า ประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปี และ 6-10 ปี ส่วนมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ตอนที่ 4 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

4.1 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน รายละเอียดดังตารางที่ 4.21– 4.26

ตารางที่ 4.21 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนรายด้านทุกด้าน

| รายด้าน | ร้อยละของผู้ให้ลำดับความสำคัญ | | | รวม |
|--|-------------------------------|---------|---------|-----|
| | ลำดับ 1 | ลำดับ 2 | ลำดับ 3 | |
| 1. ค่าตอบแทน | 83.33 | 16.33 | 0.34 | 100 |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | 73.00 | 25.83 | 1.17 | 100 |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา | 71.00 | 28.66 | 0.34 | 100 |
| 4. ลักษณะงาน | 70.83 | 27.17 | 2.00 | 100 |
| 5. การควบคุมงาน | 79.00 | 19.67 | 1.33 | 100 |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการ โดยเร่งด่วนมากที่สุดคือด้านค่าตอบแทน คิดเป็น

ร้อยละ 83.33 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมงาน ร้อยละ 79.00 และด้านที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน คิดเป็นร้อยละ 70.83

ตารางที่ 4.22 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านค่าตอบแทน

| แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ของพนักงานสอบสวน | จำนวนผู้ให้ลำดับความสำคัญ | | |
|---|---------------------------|---------------|---------------|
| | 1 (ร้อยละ) | 2 (ร้อยละ) | 3 (ร้อยละ) |
| 1. พนักงานสอบสวนควรได้รับค่าตอบแทนในลักษณะ เงินล่วงเวลาด้วย | 103 (85.83) | 17 (14.17) | - |
| 2. การดำเนินการด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ ควรรวดเร็ว | 106 (88.33) | 12 (10.00) | 2 (1.67) |
| 3. ควรปรับจำนวนเงินค่าสำนวนสอบสวนให้เหมาะสม กับสภาพปัญหาในปัจจุบัน | 101 (84.17) | 19 (15.83) | - |
| 4. เงินเพิ่มพิเศษควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ ในปัจจุบันและความเสี่ยงต่อการประกอบอาชีพ | 104 (86.67) | 16 (13.33) | - |
| 5. อัตราเงินเดือนของพนักงานสอบสวนควรใช้ระบบ เดียวกับฝ่ายตุลาการ | 86 (71.67) | 34 (28.33) | - |

จากตารางที่ 4.22 พบว่าแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านค่าตอบแทนที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการ โดยเร่งด่วนมากที่สุดคือ การดำเนินการด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ ควรรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.33 รองลงมาได้แก่เงินเพิ่มพิเศษควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและความเสี่ยงต่อการประกอบอาชีพ ร้อยละ 86.67 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ อัตราเงินเดือนของพนักงานสอบสวนควรใช้ระบบเดียวกับฝ่ายตุลาการคิดเป็นร้อยละ 71.67

ตารางที่ 4.23 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านโอกาสก้าวหน้า

| แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ของพนักงานสอบสวน | จำนวนผู้ให้ลำดับความสำคัญ | | |
|--|---------------------------|---------------|---------------|
| | 1 (ร้อยละ) | 2 (ร้อยละ) | 3 (ร้อยละ) |
| 7. การพิจารณาความดีความชอบประจำปี ควรแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจนในงานแต่ละฝ่าย และการพิจารณาควรใช้หลักความรู้ความสามารถ ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และคุณธรรม | 85 (70.83) | 33 (27.50) | 2 (1.67) |
| 8. ควรสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อ อบรมสัมมนา ศึกษาดูงาน | 98 (81.67) | 21 (17.50) | 1 (0.83) |
| 9. ควรให้ความสำคัญงานสอบสวนในการสร้างภาพพจน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ | 80 (66.67) | 39 (32.50) | 1 (0.83) |
| 10. ควรใช้วิธีการอื่นๆ นอกจากให้ความดีความชอบประจำปี ในการสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานสอบสวน | 97 (80.84) | 22 (18.33) | 1 (0.83) |
| 11. การพิจารณาคัดเลือกพนักงานสอบสวนดีเด่นทุกระดับ | 78 (65.00) | 40 (33.33) | 2 (1.67) |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านโอกาสก้าวหน้า ที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุดคือควรสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อ อบรมสัมมนา ศึกษาดูงานคิดเป็นร้อยละ 81.67 รองลงมาได้แก่ควรใช้วิธีการอื่นๆ นอกจากให้ความดีความชอบประจำปี ในการสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานสอบสวนร้อยละ 80.84 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ การพิจารณาคัดเลือกพนักงานสอบสวนดีเด่นทุกระดับคิดเป็น ร้อยละ 65.00

ตารางที่ 4.24 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

| แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ของพนักงานสอบสวน | จำนวนผู้ให้ระดับความสำคัญ | | |
|---|---------------------------|---------------|---------------|
| | 1 (ร้อยละ) | 2 (ร้อยละ) | 3 (ร้อยละ) |
| 13. ควรให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ | 73 (60.84) | 46 (38.33) | 1 (0.83) |
| 14. บุคลากรทุกฝ่ายควรมีความสามัคคีไม่เอาัดเอาเปรียบกัน | 89 (74.17) | 31 (25.83) | - |
| 15. มีนโยบายให้บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงานช่วยเหลือกันทั้งเรื่องส่วนตัวและการปฏิบัติงาน | 78 (65.00) | 42 (35.00) | - |
| 16. ผู้บังคับบัญชาควรเป็นกันเอง คำนึงถึงความทุกข์ สุข และ เห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา | 97 (80.84) | 23 (19.16) | - |
| 17. ควรให้มีการตั้งชมรมพนักงานสอบสวนในแต่ละจังหวัด | 89 (74.17) | 30 (25.00) | 1 (0.83) |

จากตารางที่ 4.24 พบว่าแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาพนักงานสอบสวนที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นกันเอง คำนึงถึงความทุกข์ สุข และ เห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชาคิดเป็นร้อยละ 80.84 รองลงมาได้แก่ บุคลากรทุกฝ่ายควรมีความสามัคคีไม่เอาัดเอาเปรียบกัน และควรให้มีการตั้งชมรมพนักงานสอบสวนในแต่ละจังหวัดร้อยละ 74.17 ส่วนข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ ควรให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 60.84

ตารางที่ 4.25 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านลักษณะงาน

| แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงาน สอบสวน | จำนวนผู้ให้ลำดับความสำคัญ | | |
|---|---------------------------|---------------|---------------|
| | 1 (ร้อยละ) | 2 (ร้อยละ) | 3 (ร้อยละ) |
| 19. ควรจัดให้พนักงานสอบสวน 2 คน มีผู้ช่วยพนักงาน สอบสวน 1 คน เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสำหรับสถานีตำรวจ ที่มีปริมาณคดีตั้งแต่ 1,000 คดีต่อปีขึ้นไป | 100 (83.34) | 19 (15.83) | 1 (0.83) |
| 20. ควรมอบหมายให้มีชุดสืบสวนประจำตัวในการสืบสวน จับกุมทำงานร่วมกับพนักงานสอบสวนในแต่ละคดี | 69 (57.50) | 50 (41.67) | 1 (0.83) |
| 21. พนักงานสอบสวนควรมีเวลาพักเวร อย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน | 94 (78.33) | 24 (20.00) | 2 (1.67) |
| 22. ควรปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน ควรมีการย้ายสับเปลี่ยนสถานที่ทำงานตามเวลาอันเหมาะสม และสถานีตำรวจระดับเดียวกัน | 78 (65.00) | 37 (30.83) | 5 (4.17) |
| 23. ควรมีการย้ายสับเปลี่ยนสถานที่ทำงานตามเวลาอัน เหมาะสมและสถานีตำรวจระดับเดียวกัน | 84 (70.00) | 33 (27.50) | 3 (2.50) |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านลักษณะงาน ที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุด คือ ควรจัดให้พนักงานสอบสวน 2 คน มีผู้ช่วยพนักงานสอบสวน 1 คน เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสำหรับสถานีตำรวจที่มีปริมาณคดีตั้งแต่ 1,000 คดีต่อปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.34 รองลงมาได้แก่พนักงานสอบสวนควรมีเวลาพักเวร อย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน ร้อยละ 78.33 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุด คือ ควรมอบหมายให้มีชุดสืบสวนประจำตัวในการสืบสวนจับกุมทำงานร่วมกับพนักงานสอบสวนในแต่ละคดี คิดเป็นร้อยละ 57.50

ตารางที่ 4.26 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านการควบคุมงาน

| แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ของพนักงานสอบสวน | จำนวนผู้ให้ลำดับความสำคัญ | | |
|---|---------------------------|---------------|---------------|
| | 1 (ร้อยละ) | 2 (ร้อยละ) | 3 (ร้อยละ) |
| 25. นโยบายการบริหารงานของสถานีตำรวจต้องชัดเจน | 79 (65.83) | 39 (32.50) | 2 (1.67) |
| 26. ควรให้บุคลากรในหน่วยงานทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบายการทำงาน และการตัดสินใจ | 93 (77.50) | 26 (21.67) | 1 (0.83) |
| 27. ควรบริหารงานโดยการกระจายอำนาจด้วยความ ยุติธรรม | 96 (80.00) | 21 (17.50) | 3 (2.50) |
| 28. ควรให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน สอบสวน | 102 (85.00) | 17 (14.17) | 1 (0.83) |
| 29. ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานและให้ ความช่วยเหลือ ร่วมรับผิดชอบกับผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อ เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน | 104 (86.67) | 15 (12.50) | 1 (0.83) |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ด้านการควบคุมงาน ที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือ ร่วมรับผิดชอบกับผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 86.67 รองลงมาได้แก่ควรให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานแก่พนักงานสอบสวน ร้อยละ 85.00 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุด คือ นโยบายการบริหารงานของสถานีตำรวจต้องชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 65.83

4.2 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนรวม 42 คน ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

| ข้อเสนอแนะ | จำนวนข้อเสนอ |
|--|--------------|
| 1. การดำเนินการด้านเอกสารเกี่ยวกับเงินตำแหน่งให้ทำอย่างรวดเร็ว | 12 |
| 2. ให้มีโอกาสดำเนินการที่ขัดแย้งสายงานอื่นๆ วิธี | 3 |
| 3. ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำไม่ควรตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชา | 8 |
| 4. หัวหน้าพนักงานสอบสวนควรมาจากพนักงานสอบสวนโดยตรง ไม่ควรมาจากสายงานอื่น | 10 |
| 5. ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือพนักงานสอบสวนอย่างจริงจังกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้มีคณะบุคคลคอยช่วยเหลือทุกกรณี | 9 |
| รวม | 42 |

จากตารางที่ 4.27 พบว่าพนักงานสอบสวนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนเพิ่มเติมรวม 42 ข้อเสนอ และข้อเสนอมากที่สุดได้แก่ การดำเนินการด้านเอกสารเกี่ยวกับเงินตำแหน่งให้ทำอย่างรวดเร็ว จำนวน 12 ข้อเสนอ รองลงมาคือ หัวหน้าพนักงานสอบสวนควรมาจากพนักงานสอบสวนโดยตรง ไม่ควรมาจากสายงานอื่น จำนวน 10 ข้อเสนอ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยจะสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยนำเสนอตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี
- 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามพื้นที่และปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานสอบสวนทุกระดับที่สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี 36 สถานี จำนวน 120 คน
- 2) เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน โดยแบ่งคำถามเป็น 5 ด้านๆ ละ 5 ข้อ ได้แก่ ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงาน และการควบคุมงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจมาก ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน และข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเป็นรายด้าน จำนวน 30 ข้อ เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ 3 ระดับ คือ ระดับ 1 หมายถึง ควรพิจารณาดำเนินการโดยเร่งด่วน ระดับ 2 หมายถึง รอการปรับปรุงในรอบต่อไป ระดับ 3 หมายถึง รอเพื่อพิจารณาก่อน

3) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลตามเกณฑ์รามทั้งบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ผลการวิจัย

1) ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวน 120 คนเป็นเพศชายทั้งหมด มีอายุ 41-50 มากที่สุดคือ ร้อยละ 54.17 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 90.83 มีรายได้ 20001-30000 บาท มากที่สุดคือร้อยละ 60.83 สถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกันมากที่สุด ร้อยละ 79.17 มีตำแหน่งเป็นพนักงานสอบสวน มากที่สุดร้อยละ 47.50 สำหรับประสบการณ์ด้านการสอบสวนมากที่สุดคือต่ำกว่า 3 ปีร้อยละ 39.17

2) ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.11$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.67) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านค่าตอบแทน ($\bar{x} = 2.93$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ว่า

(1) ด้านค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.93$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินค่าตอบแทนสำนวนการสอบสวนที่ได้รับเพียงพอกับความยากลำบากในการทำสำนวนสอบสวน และ เงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร ($\bar{x} = 3.00$, S.D. = 0.81 และ $\bar{x} = 3.00$, S.D. = 0.56) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเงินพิเศษที่ได้รับเพียงพอสู่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในงานสอบสวน ($\bar{x} = 2.88$, S.D. = 0.84)

(2) ด้านโอกาสก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.95$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกับสาย

งานอื่น ($\bar{x} = 3.01$, S.D. = 0.94) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโอกาสของท่านที่จะได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนกรณีพิเศษประจำปี ($\bar{x} = 2.83$, S.D. = 0.94)

(3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.46$, S.D. = 0.61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.10$, S.D. = 0.69)

(4) ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานที่ต้องใช้ความอดทน ความขยัน และรับผิดชอบสูง ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.04$, S.D. = 0.90)

(5) ด้านการควบคุมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.12$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานที่สั่งการไปและเปิดโอกาสให้ทำงานเต็มความสามารถ ($\bar{x} = 3.28$, S.D. = 0.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผล และยุติธรรม ($\bar{x} = 3.02$, S.D. = 0.74)

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามพื้นที่และปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6-10 ตำบล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.72) และพนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ มากกว่า 10 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x} = 2.92$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6-10 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 1-5 ตำบล และ มากกว่า 10 ตำบลในทุกด้าน เมื่อพิจารณาตามเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นตำบล สรุปได้ว่า

(1) เขตพื้นที่รับผิดชอบ 1-5 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงสุด ($\bar{x} = 3.29$, S.D. = 0.65) และด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x} = 2.96$, S.D. = 0.73)

(2) เขตพื้นที่รับผิดชอบ 6-10 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงสุด ($\bar{x} = 3.37$, S.D. = 0.64) และด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x} = 3.01$, S.D. = 0.74)

(3) เขตพื้นที่รับผิดชอบมากกว่า 10 ตำบล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงสุด ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.63) และด้านโอกาสก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x} = 2.62$, S.D. = 0.95)

การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านอายุ ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าอายุ 20-30 ปี และ อายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ว่า

(1) ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 51ปีขึ้นไป และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(2) ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 51ปีขึ้นไป และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 20-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(4) ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(5) ด้านการควบคุมงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 20-30 ปีมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าอายุ 51ปีขึ้นไป และอายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ว่า

(1) ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

(2) ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

(3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

(4) ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

(5) ด้านการควบคุมงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านรายได้ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ว่า

(1) ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(2) ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท และรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(4) ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(5) ด้านการควบคุมงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ บาท 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านสถานภาพ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ว่า

(1) ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(2) ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(4) ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(5) ด้านการควบคุมงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมพนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ว่า

(1) ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(2) ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ และพนักงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(4) ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(5) ด้านการควบคุมงาน พบว่าพนักงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าพนักงานสอบสวนชำนาญการ และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

ด้านประสพการณ์ด้านการสอบสวน ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีประสพการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า 6-10 ปี และ ต่ำกว่า 3 ปี ส่วนมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ว่า

(1) ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสพการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า 6-10 ปี และ มากกว่า 10 ปี ส่วนต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(2) ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสพการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า 6-10 ปี และ ต่ำกว่า 3 ปี ส่วนมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสพการณ์ด้านการสอบสวน มากกว่า 10 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่า 6-10 ปี และ 3-5 ปี ส่วนต่ำกว่า 3 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(4) ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสพการณ์ด้านการสอบสวน ต่ำกว่า 3 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่า ประสพการณ์มากกว่า 10 ปี และ 6-10 ปี ส่วน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

(5) ด้านการควบคุมงาน พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีประสพการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า ประสพการณ์ต่ำกว่า 3 ปี และ 6-10 ปี ส่วนมากกว่า 10 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด

วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการศึกษาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วน มากที่สุดคือด้านค่าตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมงาน ร้อยละ 79.00 และด้านที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน คิดเป็นร้อยละ 70.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

(1) ด้านค่าตอบแทน พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานที่พนักงานสอบสวน เห็นว่าควรดำเนินการโดยเร่งด่วนมากที่สุดคือ การดำเนินการด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ

ควรรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.33 รองลงมาได้แก่เงินเพิ่มพิเศษควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและความเสี่ยงต่อการประกอบอาชีพ ร้อยละ 86.67 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ อัตราเงินเดือนของพนักงานสอบสวนควรใช้ระบบเดียวกับฝ่ายตุลาการคิดเป็นร้อยละ 71.67

(2) ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่าแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุดคือควรสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาต่อ อบรมสัมมนา ศึกษาดูงานคิดเป็นร้อยละ 81.67 รองลงมาได้แก่ควรใช้วิธีการอื่นๆ นอกจากให้ความดีความชอบประจำปี ในการสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานสอบสวนร้อยละ 80.84 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ การพิจารณาคัดเลือกพนักงานสอบสวนดีเด่นทุกระดับ คิดเป็น ร้อยละ 65.00

(3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นกันเอง คำนึงถึงความทุกข์ สุข และ เห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 80.84 รองลงมาได้แก่ บุคลากรทุกฝ่ายควรมีความสามัคคีไม่เอารัดเอาเปรียบกัน และควรให้มีการตั้งชมรมพนักงานสอบสวนในแต่ละจังหวัดร้อยละ 74.17 ส่วนข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุด คือ ควรให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 60.84

(4) ด้านลักษณะงาน พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุด คือ ควรจัดให้พนักงานสอบสวน 2 คนมีผู้ช่วยพนักงานสอบสวน 1 คน เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสำหรับสถานีตำรวจที่มีปริมาณคดีตั้งแต่ 1,000 คดีต่อปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 83.34 รองลงมาได้แก่พนักงานสอบสวนควรมีเวลาพักเวร อย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน ร้อยละ 78.33 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ ควรมอบหมายให้มีชุดสืบสวนประจำตัวในการสืบสวนจับกุมทำงานร่วมกับพนักงานสอบสวนในแต่ละคดี คิดเป็นร้อยละ 57.50

(5) ด้านการควบคุมงาน พบว่าแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือ ร่วมรับผิดชอบกับผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 86.67 รองลงมาได้แก่ ควรให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานแก่ พนักงานสอบสวน ร้อยละ 85.00 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุด คือ นโยบายการบริหารงานของสถานีตำรวจต้องชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 65.83

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สรุปได้ ดังนี้

- (1) การดำเนินการด้านเอกสารเกี่ยวกับเงินตำแหน่งให้ทำอย่างรวดเร็ว
- (2) ให้มีโอกาสดำเนินการตัดเทียมสายงานอื่นหลายวิธี
- (3) ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำไม่ควรตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชา
- (4) หัวหน้าพนักงานสอบสวนควรมาจากพนักงานสอบสวนโดยตรง ไม่ควรมาจากสายงานอื่น
- (5) ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือพนักงานสอบสวนอย่างจริงจังกรณีถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้มีคณะบุคคลคอยช่วยเหลือ ทุกกรณี

2. อภิปรายผล

2.1 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.11$, S.D. = 0.76) ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ปรับปรุงนโยบายด้านการสอบสวน ทั้งด้านค่าตอบแทน การพิจารณาให้มีโอกาสก้าวหน้าให้เป็นนโยบายของแต่ละหน่วยงาน จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดใหญ่และเป็นจังหวัดชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย อาชีพพนักงานสอบสวนได้รับความไว้วางใจว่าเป็นสายงานที่เป็นผู้รักษากฎหมายและเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลทั่วไป

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพสิทธิ์ พูลสวัสดิ์ (2541: 117-123) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่สอบสวนสถานีตำรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มีความพึงพอใจในงานสอบสวนระดับปานกลางรวมทั้งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมล เกตุมี (2543:107-110) ที่ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรงานป้องกันและปราบปรามในสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ซึ่งพบว่า สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรผู้ปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามด้านปัจจัยค้ำจุน เฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง เช่นกันนอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สยามพัชร์ ทิพสอน (2543:84-91) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอนุศาสนาจารย์ในเรือนจำกลางในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อนุศาสนาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งงานวิจัยของสมเกียรติ

ค่านอก (2544:79-83) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดเฉพาะกิจปราบปรามยาเสพติดให้โทษของสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดเฉพาะกิจปราบปราม ยาเสพติดให้โทษในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของชัยชุมพล พันธุ์ภักดี (2546:81-89) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดโรงเรียนตำรวจภูธร 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจชั้นประทวนในสังกัดโรงเรียนตำรวจภูธร 7 ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า

ด้านค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.93$, S.D. = 0.78) เนื่องจากมีการปรับเงินเพิ่มพิเศษแก่พนักงานสอบสวนขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งเงินสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตรมีนโยบายให้จ่ายเงินให้รวดเร็วสำหรับสถานีตำรวจภูธรระดับอำเภอ จึงทำให้พนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนระดับมาก

สอดคล้องกับความเห็นของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านระดับเงินเดือนจากงานวิจัยหลายเรื่องว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนีย์ เทพนิม (2546: 73-74) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านโอกาสก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.95$, S.D. = 0.87) เนื่องจากตำแหน่งพนักงานสอบสวนนโยบายของรัฐบาลกำหนดให้มีการเพิ่มอัตรากำลังในทุกภาคจึงเปิดโอกาสให้ตำรวจชั้นประทวนมีโอกาสสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงานและพนักงานสอบสวนทุกระดับได้รับการสนับสนุนให้ไปอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนางานในหน้าที่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติงานจึงทำให้พนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจระดับมาก

สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1971 อ้างถึงใน วีรพล เกตุมี 2543: 38-39) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่ง

ตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้มากกว่าผู้หญิง

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับ งานวิจัยของสาวนีย์ เทพฉิม (2546: 73-74) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และพบว่า โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ Osuke (1991 อ้างถึงใน ษยบุตร สิมพา 2542: 55) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.67) ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานสอบสวนเป็นผู้ที่เพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาให้การยอมรับเพราะเป็นผู้รักษากฎหมาย และเป็นผู้มีอำนาจสั่งการได้ตามบทบาทหน้าที่แก่บุคคลใดๆ ได้ และต้องได้รับความร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายงานจึงจะสำเร็จจึงทำให้มีความพึงพอใจในงานด้านนี้ระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับแนวคิดที่เสนอโดย ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่า เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนมีความสุขในที่ทำงานจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในหน่วยงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรพล เกตุมี (2543: 107-110) ที่ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรงานป้องกันและปราบปรามในสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 และพบว่าความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงและงานวิจัยของสาวนีย์ เทพฉิม (2546: 73-74) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตามก็ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสยามพัทธ์ ทิพสอน (2543: 84-91) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอนุศาสนาจารย์ในเรือนจำกลางในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 0.76) ทั้งนี้เนื่องจากการเป็นพนักงานสอบสวนต้องได้รับใบประกอบวิชาชีพสอบสวนจึงสามารถปฏิบัติงานได้ ดังนั้นงานที่รับผิดชอบส่วนใหญ่จึงตรงกับความรู้ความสามารถ และพนักงานสอบสวนต้องมีความรับผิดชอบสูง ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีทักษะในการทำงานรอบด้านจึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้เพราะบทบาทหน้าที่เป็นผู้รวบรวมพยานหลักฐานของผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายเพื่อส่งฟ้องศาลนั้นหมายถึงอิสรภาพในชีวิตของบุคคลลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถ จึงทำให้มีความพึงพอใจระดับมาก

สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1971 อ้างถึงใน วีรพล เกตุมี 2543: 38-39) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ การได้งานตรงตามความต้องการ และความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น รวมทั้ง ข้อเสนอของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นจนสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ท้ออยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่องาน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ คำนอก (2544: 79-83) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดเฉพาะกิจปราบปราม ยาเสพติดให้โทษของสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย พบว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับด้านความสำเร็จในงานมีความพึงพอใจระดับมากและงานวิจัยของ Clements (1983 อ้างถึงใน สยามพัชร์ ทิพสอน 2543: 57) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน รัฐแมสซาชูเซต พบว่า องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะงาน

ด้านการควบคุมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.12$, S.D. = 0.72) ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นนโยบายต้องชัดเจน ทุกคนมีส่วนร่วม ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีบทบาทมากในการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา และการปกครองบังคับบัญชาตามลำดับสายงานจึงมีความสำคัญมากนอกจากนี้การทำงาน โดยเฉพาะพนักงานสอบสวนต้องมีอิสระในการทำงานเพราะการรวบรวมพยานหลักฐานในการทำคดีแต่ละคดีมี

กำหนดระยะเวลาไม่เท่ากัน การได้ทำงานอย่างอิสระจึงมีความจำเป็นผู้บังคับบัญชาจึงมอบหมายงานให้รับผิดชอบและให้อิสระในการตัดสินใจ จึงทำให้มีความพึงพอใจระดับมาก

สอดคล้องกับความเห็นของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งงานที่เด่นชัด งานบางอย่างไม่เด่นชัดผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วีรพล เกตุมี (2543: 107-110) ซึ่งได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรงานป้องกันและปราบปรามในสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 และพบว่าด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของเสาวนีย์ เทพฉิม (2546: 73-74) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า นโยบายการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตามก็ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สยามพัชร์ ทิพสอน (2543: 84-91) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอนุศาสนาจารย์ในเรือนจำกลางในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การปกครองบังคับบัญชา โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนแต่ละด้านเมื่อแยกตามพื้นที่และปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6-10 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.72) และพนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบมากกว่า 10 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x} = 2.92$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6-10 ตำบลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวนที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 1-5 ตำบล และ มากกว่า 10 ตำบล ในทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากเขตพื้นที่รับผิดชอบมากกว่า ปริมาณงานก็มากกว่า แต่จำนวนพนักงานสอบสวนใกล้เคียงกันจึงทำให้มีความพึงพอใจเป็นไปตามที่สรุปไว้

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า เป็นไปตามที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) แสดงความเห็นว่าคุณค่าของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงาน

ขนาดเล็ก จะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน คั่น
 เคยกันง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน
 ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพศิษฐ์
 พูลสวัสดิ์ (2541: 117-123) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนในเขต
 กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า ชั่วโมงการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
 ในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนและงานวิจัยของ วีรพล เกตุมี (2543: 107-110) ได้ศึกษา
 ความต้องการและความพึงพอใจของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรงานป้องกันและปราบปรามในสถานี
 ตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 พบว่า สภาพการปฏิบัติงาน ปริมาณงานความรับผิดชอบที่ทำ
 การที่เหมาะสม มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นตำบล พบว่าเขตพื้นที่รับผิดชอบ 1-5
 ตำบล 6-10 ตำบล และ มากกว่า 10 ตำบล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน
 ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงสุดเหมือนกันทั้งนี้เพราะว่าแม้จะแบ่งเขตพื้นที่
 รับผิดชอบแต่การทำงานจะช่วยกันเช่นเหตุเกิดในท้องที่หนึ่งอีกท้องที่หนึ่งสามารถช่วยเหลือในการ
 จับกุมผู้ต้องหาและช่วยหาพยานหลักฐานเพราะพนักงานสอบสวนมีอำนาจจับกุมได้ทุกท้องที่ทั่ว
 ราชอาณาจักรตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านอายุ ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป
 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าอายุ 20-30 ปี และ อายุ 41-50 ปี ส่วนอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจในงานต่ำสุด จะเห็นได้ว่าโดยรวมกลุ่มที่มีอายุมากจะพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่ม
 อายุผู้น้อยเนื่องจากมีองค์ประกอบอื่นที่เป็นปัจจัยเสริม เช่นการยอมรับในความอาวุโส การเป็นฝ่าย
 บริหาร ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่า เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทน ด้าน
 โอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และ ด้านการควบคุมงาน พนักงานสอบสวนที่มีอายุ 20-30 ปี
 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าทุกช่วงอายุ เนื่องจากเป็นวัยที่เริ่มทำงานจึงมีความกระตือรือร้น
 และยังไม่มีการระส่วนตัวและภาระด้านครอบครัวมากจึงมีความพึงพอใจมากกว่าวัยอื่นๆ ส่วนด้าน
 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสอบสวนที่มี
 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าทุกช่วงอายุเนื่องจากกลุ่มอายุนี้นี้เป็นผู้อาวุโส
 และเป็นฝ่ายบริหารจึงมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในฐานะผู้บังคับบัญชาหรือที่ปรึกษา

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า เป็นไปตามความเห็นของปรียาพร
 วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) ซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ว่าอายุ แม้จะมีผลต่อการทำงาน ไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้วย

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ สะอาด เวียงเงิน (2541: 82-84) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ อายุและงานวิจัยของนพศิณี พูลสวัสดิ์ (2541: 117-123) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า อายุ มีอิทธิพลหรือมีผลต่อความพึงพอใจในงานสอบสวน

ด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากผู้จบปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความรู้ด้านกฎหมายมีความสามารถในการทำงานด้านการสอบสวนได้อย่างดีจึงมีความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ว่า ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการควบคุมงาน พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แสดงว่าผู้จบการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีรายได้มากพอในการดำรงชีวิต มีโอกาสก้าวหน้าได้เท่าเทียมผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าและเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานบางคนเป็นฝ่ายบริหารจึงมีความพึงพอใจในงาน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเนื่องจากระดับการศึกษาทำให้บุคคลเรียนรู้วิธีการสื่อสารกับผู้อื่น และการวางแผนการปฏิบัติงานได้ดีจึงทำให้มีความพึงพอใจในงาน แต่โดยสรุปแล้วความพึงพอใจไม่ต่างกันมากนัก

สอดคล้องกับผลงานของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อความพึงพอใจไม่เด่นชัดนัก งานวิจัยบางเรื่องพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ เช่น นักวิชาการ วิชาชีพ แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงาน และลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเทพ ไพบูลย์ผล (2540 : 71-72) ซึ่งได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1 และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด เนื่องจากพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ปานกลางสามารถใช้จ่ายเงินในการดำรงชีวิตได้พอประมาณทำให้มีความพึงพอใจในงานต่ำกว่าใช้จ่ายอื่นๆ จะตามมา หรือรายได้ไม่น้อยก็ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ จึงทำให้พึงพอใจในงานน้อยเมื่อพิจารณา รายด้าน สรุปได้ว่า ด้านค่าตอบแทน ด้าน โอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในงาน สูงกว่ากลุ่มอื่น ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่ากลุ่มอื่น เพราะเมื่อมีรายได้มาก จะสามารถใช้จ่ายเงินเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้ต่ำกว่าจึงเป็นที่นับถือของเพื่อนร่วมงานและด้านการควบคุมงาน พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่ากลุ่มอื่นเพราะเมื่อมีรายได้น้อยจึงตอบแทนโดยการใช้ความรู้ความสามารถด้านอื่นงาน จึงดำเนินได้ดีเกิดความพึงพอใจในงาน

สอดคล้องกับข้อสรุปของปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123-129) ที่ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเรื่อง พบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตาม สถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยัง เกี่ยวข้องกับการหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจใน การทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุเทพ ไพบูลย์ผล (2540 : 71-72) ที่ได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1 พบว่า เงินเดือนและสวัสดิการ มี ผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของนพศิณี พูลสวัสดิ์ (2541: 117-123) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนในเขต กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า อัตราเงินเดือน มีอิทธิพลหรือมีผลต่อความพึงพอใจในงานสอบสวน

ด้านสถานภาพ ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่าสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกัน และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุดทั้งนี้เนื่องจากสถานภาพโสดมีเวลาปฏิบัติงานเต็มที่จึงทำให้ทำงานสำเร็จ เกิดความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ว่า ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านการควบคุมงาน พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่ากลุ่มอื่น ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพสมรสอยู่ร่วมกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่น จะเห็นได้ว่าผู้ที่สมรสจะเข้าใจธรรมชาติของชีวิตมีการยืดหยุ่นในการทำงานบางครั้งและแก้ปัญหาด้วยความระมัดระวังเกรงจะมีผลกระทบต่อครอบครัวทำให้ลดความเสี่ยงในการทำงานเกิดความพึงพอใจในงาน

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพศิศิลป์ พูลสวัสดิ์ (2541: 117-123) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่าสถานภาพสมรส มีอิทธิพลหรือมีผลต่อความพึงพอใจในงานสอบสวน

ด้านตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุดทั้งนี้เนื่องจากพนักงานสอบสวนชำนาญการจะเป็นขั้นยศที่เริ่มเป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ มีตำแหน่งที่สูงขึ้นมีเงินค่าตอบแทนพิเศษเพิ่มจากเงินเดือนประจำและด้านอื่นๆ ส่วนมากจะเป็นผู้นำหรือฝ่ายบริหาร จึงทำให้มีความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ว่า ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน พบว่าพนักงานสอบสวนชำนาญการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสอบสวนกลุ่มอื่น ส่วนด้านการควบคุมงาน พบว่าพนักงานสอบสวนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่น จะเห็นว่ารายด้านพนักงานสอบสวนชำนาญการพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น 4 ด้านนั้นแสดงว่า ขั้นยศมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคล

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพศิศิลป์ พูลสวัสดิ์ (2541: 117-123) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า ขั้นยศ มีอิทธิพลหรือมีผลต่อความพึงพอใจในงานสอบสวน

ด้านประสบการณ์ด้านการสอบสวน ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน สูงกว่า 6-10 ปี และต่ำกว่า 3 ปี ส่วนมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่ำสุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ 3-5 ปีมีความชำนาญในการทำสำนวนสอบสวนเกือบเท่ากับกลุ่มอายุราชการมาก จึงผ่อนคลายความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจเมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้

ว่า ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการควบคุมงาน พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ด้านการสอบสวน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ด้านการสอบสวน มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากผู้ที่มีประสบการณ์มากจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นได้ดีทั้งการทำงานและเรื่องส่วนตัวจึงเกิดความพึงพอใจสูงกว่า ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์ด้านการสอบสวนต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากลักษณะงานเป็นงานที่ทำทลายความสามารถคนที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปี ยังอยู่ในกลุ่มเริ่มเรียนรู้งานจึงเกิดความพึงพอใจในงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเทพ ไพบูลย์ผล (2540 : 71-72) ที่ได้ศึกษาวิจัยในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ระยะเวลารับราชการ ที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ นพศิลป์ พูลสวัสดิ์ (2541: 117-123) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ระยะเวลาในการเป็นพนักงานสอบสวน มีอิทธิพลหรือมีผลต่อความพึงพอใจในงานสอบสวน

2.3 แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

ผลการศึกษาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วน มากที่สุดคือด้านค่าตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมงาน ร้อยละ 79.00 และด้านที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน คิดเป็นร้อยละ 70.83 ทั้งนี้เพราะว่ากลุ่มตัวอย่างสวนมากเป็นพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ต่ำถึงปานกลางและการดำเนินการเกี่ยวกับค่าสำนวนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ทำล่าช้าพนักงานสอบสวนจึงเห็นว่าควรดำเนินการโดยเร่งด่วนที่สุด

สอดคล้องกับแนวคิดที่เสนอโดย ชูศักดิ์ เจนประโคน (2541: 216-223) ที่ได้กล่าวถึงเทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลโดยการสร้างแรงจูงใจ การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินในรูปแบบต่างๆ จะเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสัมพันธ์กับผลงาน กล่าวคือ จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานที่พนักงานสอบสวน เห็นว่าควรดำเนินการโดยเร่งด่วนมากที่สุดคือ การดำเนินการด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ

ควรรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.33 รองลงมาได้แก่เงินเพิ่มพิเศษควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและความเสี่ยงต่อการประกอบอาชีพ ร้อยละ 86.67 และ ข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ อัตราเงินเดือนของพนักงานสอบสวนควรใช้ระบบเดียวกับฝ่ายตุลาการคิดเป็นร้อยละ 71.67 ทั้งนี้เพราะว่า ด้านค่าตอบแทน การดำเนินงานด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ ยังล่าช้าแต่มีสถานีตำรวจภูธรจำนวนน้อยที่นำร่องโครงการจ่ายตรงงานจึงดำเนินไปได้เร็ว แต่งานอื่นๆ บางอย่างล่าช้ามาจากส่วนกลาง สาเหตุที่เห็นว่าควรให้มีอัตราเงินเดือนระบบเดียวกับฝ่ายตุลาการ เพราะเป็นงานลักษณะเดียวกันพนักงานสอบสวนดำเนินการทุกอย่างจนถึงส่งฟ้องให้พนักงานตุลาการตัดสิน

ด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุดคือควรสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาต่อ อบรมสัมมนา ศึกษาดูงานคิดเป็นร้อยละ 81.67 รองลงมาได้แก่ควรใช้วิธีการอื่นๆ นอกจากให้ความคิดความชอบประจำปี ในการสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานสอบสวนร้อยละ 80.84 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุดคือ การพิจารณาคัดเลือกพนักงานสอบสวนดีเด่นทุกระดับ คิดเป็น ร้อยละ 65.00 ทั้งนี้เพราะว่ามีกฎหมายใหม่และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนเปลี่ยนแปลงบ่อยรวมทั้งมีปัญหามากมายที่จะต้องแก้ไขปรับปรุงในการปฏิบัติงานการอบรมสัมมนาโดยมีผู้เชี่ยวชาญช่วยเหลือแนะแนวทางหรือได้เห็นแบบอย่างมีผลทำให้สามารถพัฒนางานในหน้าที่ได้ จึงเห็นว่าการอบรมสัมมนาคดีที่สุดในขณะนี้ และโครงการพนักงานสอบสวนดีเด่นเป็นโครงการที่เคยทำมาแล้วมีวิธีการคัดเลือกหลายวิธีที่ปฏิบัติได้จึงเห็นว่าไม่เร่งด่วนมากนัก

สอดคล้องกับแนวคิดที่เสนอโดย ชูศักดิ์ เจนประโคน (2541: 216-223) ที่ได้กล่าวถึงเทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลโดยการสร้างแรงจูงใจว่าการเพิ่มพูนความรู้หมายถึง ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และความชำนาญในรูปแบบต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การสัมมนาศึกษาดูงาน การร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัด เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นกันเอง คำนึงถึงความทุกข์ สุข และ เห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 80.84 รองลงมาได้แก่ บุคลากรทุกฝ่ายควรมีความสามัคคีไม่เอารัดเอาเปรียบกัน และควรให้มีการตั้งชมรมพนักงานสอบสวนในแต่ละจังหวัดร้อยละ 74.17 ส่วนข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุด คือ ควรให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

กับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 60.84 ทั้งนี้ เพราะการปฏิบัติงานถ้ามีปัญหาผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาและให้กำลังใจเมื่อทำงานผิดพลาดหรือกรณีถูกร้องเรียนเกี่ยวกับงาน เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานทุกฝ่าย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเสมอด้วยความเอื้ออาทรต่อกันแต่บางหน่วยงานยังเอาโรคเอาเปรียบกันบ้าง จึงเห็นว่าควรดำเนินการโดยเร่งด่วน

สอดคล้องกับแนวคิดที่เสนอโดย ชูศักดิ์ เจนประโคน (2541: 216-223) ที่ได้กล่าวถึงเทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลโดยการสร้างแรงจูงใจโดยใช้หลักการว่า การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเอง ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก ความสามัคคี มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

ด้านลักษณะงาน พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุด คือ ควรจัดให้พนักงานสอบสวน 2 คนมีผู้ช่วยพนักงานสอบสวน 1 คน เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสำหรับสถานีตำรวจที่มีปริมาณคดีตั้งแต่ 1,000 คดีต่อปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 83.34 รองลงมาได้แก่พนักงานสอบสวนควรมีเวลาพักร้อน อย่างน้อย สัปดาห์ละ 3 วัน ร้อยละ 78.33 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุด คือ ควรมอบหมายให้มีชุดสืบสวนประจำตัวในการสืบสวนจับกุมทำงานร่วมกับพนักงานสอบสวน ในแต่ละคดี คิดเป็นร้อยละ 57.50 ทั้งนี้ เพราะว่าการปฏิบัติงานปัจจุบันมีปริมาณงานมากการทำคดีแต่ละครั้งจะใช้เวลาไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความยากง่ายของคดีและวิธีการรวบรวมพยานหลักฐานจึงต้องการผู้ช่วยในการพิมพ์สำนวนสอบสวนนอกจากนั้นพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรจะปฏิบัติหน้าที่ทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเหมือนสายงานอื่นจึงเป็นงานที่หนักและการทำงานสำนวนแต่ละคดีใช้เวลาไม่เท่ากันหากไม่ทันตามกำหนดอาจถูกสอบสวนทางวินัยทำให้กดดันในการทำงานตลอดเวลา

สอดคล้องกับความเห็นของชูศักดิ์ เจนประ โคน (2541: 216-223) ที่ได้กล่าวถึงเทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลโดยการสร้างแรงจูงใจโดยใช้หลักว่าลักษณะเฉพาะของงาน หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความแปลกใหม่ ความท้าทาย โอกาสของความสำเร็จ และประโยชน์ที่ได้มีผลดีต่อสังคมโดยรวม เช่นงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถความถนัด และความชำนาญของบุคคล รวมทั้งเป็นงานที่ต้องการการตัดสินใจ เป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นงานที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้า และการมอบหมายงาน หมายถึง การให้บุคคลรับผิดชอบงาน ผู้บริหารควรคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความต้องการและนิสัยของแต่ละบุคคลในองค์การ

ด้านการควบคุมงาน พบว่า แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน และให้ความช่วยเหลือ ร่วมรับผิดชอบกับผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 86.67 รองลงมาได้แก่ควรให้ความสำคัญเป็นอิสระในการปฏิบัติงานแก่ พนักงานสอบสวนร้อยละ 85.00 และข้อที่พนักงานสอบสวนเห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วนน้อยที่สุด คือ นโยบายการบริหารงานของสถานีตำรวจต้องชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 65.83 ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานที่จะประสบผลสำเร็จนโยบายต้องชัดเจน การมอบหมายงานต้องเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และต้องให้อิสระในการทำงานโดยผู้บังคับบัญชาควรเป็นที่ปรึกษาและให้ความยุติธรรมกับทุกฝ่าย ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นนักบริหารมืออาชีพ

สอดคล้องกับความเห็นของชูศักดิ์ เจนประโคน (2541: 216-223) ที่ได้กล่าวถึงเทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลโดยการสร้างแรงจูงใจโดยใช้หลักการว่าการกำหนดรายละเอียดของงาน หมายถึง ผู้บริหารควรกำหนดขอบเขตของงานให้ชัดเจนร่วมรับผิดชอบให้คำแนะนำรวมทั้งให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น วัตถุประสงค์ของงาน รายละเอียดของงาน มาตรฐานของการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ การมอบอำนาจหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความสะดวกในการปฏิบัติงาน เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยลง ป้องกันการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน เป็นการควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง และสามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนที่หน่วยงาน หรือผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถนำไปปรับปรุงงานให้เกิดความพึงพอใจต่อพนักงานสอบสวน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานจากการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน
สอบสวนสถานีตำรวจนครหลวงนครราชสีมา

| รายการ | ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงาน |
|---|---|
| 1. ด้านค่าตอบแทน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือเงินเพิ่มพิเศษที่ ได้รับมีค่าเฉลี่ย 2.88 | หน่วยงานควรนำไปพัฒนาด้านความรวดเร็วเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่พึงมี พึงได้ของพนักงานสอบสวนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน โดยเฉพาะรายได้จากค่าตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และควรผลักดันให้ปรับอัตราเงินเดือนระบบเดียวกับฝ่ายตุลาการ เพราะ เป็นงานลักษณะเดียวกันพนักงานสอบสวนดำเนินการทุกอย่างจนถึงส่ง ฟ้อง ซึ่งทั้งหมดสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานมากตามแนวคิดปัจจัยที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Gilmer |
| 2. ด้าน โอกาส ก้าวหน้า ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โอกาสที่จะได้เลื่อน ขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ ประจำปี มีค่าเฉลี่ย 2.83 | ในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษประจำปี หน่วยงานควรมีหลักเกณฑ์ที่ ชัดเจนเชิงวิทยาศาสตร์สามารถประเมินและตรวจสอบได้ และการ พิจารณาของผู้บริหารควรพิจารณาอย่างยุติธรรมนอกจากนี้ควรสนับสนุน ให้ศึกษา ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองเมื่อมีระเบียบหรือแนวปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลง และควรส่งเสริมโครงการพนักงานสอบสวนดีเด่น เพราะ หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีโอกาสนำหน้าย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ทำให้งานไม่พัฒนาเท่าที่ควรจะเป็นตามแนวคิดปัจจัยที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของ Gilmer |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 3.10 | ผู้บังคับบัญชาควรเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุก ด้านเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการถูกร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาควรช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อให้เกิดความเป็น ธรรมและเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งส่งเสริมให้ ตั้งชมรมพนักงานสอบสวนของแต่ละจังหวัด หากผู้ปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้อื่นอย่างมีความสุข ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจทำให้งานสำเร็จมีประสิทธิภาพตาม แนวคิดปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของ Gilmer |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

| รายการ | ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงาน |
|--|---|
| 4. ด้านลักษณะงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือปริมาณงานที่ รับผิดชอบในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.04 | ฝ่ายกำลังพลควรพิจารณาจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมและเป็นธรรมชาติ โดยเฉพาะเขตพื้นที่รับผิดชอบมากกว่า 10 ตำบล และควรให้พนักงานสอบสวนได้พักเวรสัปดาห์ละ 3 วัน เพราะผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญกำลังใจดี จะรับผิดชอบงานสูงต้องมีชั่วโมงหรือปริมาณงานที่เหมาะสมจึงจะทำให้ งานที่ปฏิบัติสำเร็จ ตามแนวคิดของ สุนันทา เลานันทน์ |
| 5. ด้านการควบคุม งานข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชา ปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย เหตุผลและยุติธรรม มี ค่าเฉลี่ย 3.02 | ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำ ให้ความช่วยเหลือ ให้ความอิสระ ร่วม รับผิดชอบในการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งควรใช้เหตุผล และความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชาอย่างมีอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัย หนึ่งที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จและมีคุณภาพ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg |
| ผลจากการ เปรียบเทียบด้านปัจจัย ส่วนบุคคล ผู้มีอายุ 31-40 ปี และผู้มี สถานภาพหย่าร้าง มี ความพึงพอใจต่ำที่สุด ทุกด้าน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากต้องการพัฒนาความพึงพอใจในงานด้าน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงาน และการควบคุมงานทุก ด้านพร้อมกัน ควรคำนึงถึงกลุ่มอายุ และสถานภาพเป็นสำคัญ ถ้าจะพัฒนา บางด้านให้นำผลการวิจัยจากการเปรียบเทียบด้านปัจจัยส่วนบุคคลมาเป็น ข้อมูล |

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและวิธีการแก้ไขในงานสอบสวนของ
พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจต่างๆ
- 2) ควรศึกษาเกี่ยวกับรายจ่ายที่พนักงานสอบสวนต้องใช้จ่ายในการสอบสวนแต่ละ
คดี จนกว่าคดีนั้นจะเสร็จสมบูรณ์ เพื่อเปรียบเทียบกับเงินค่าตอบแทนสำนวนการสอบสวนว่า
เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

3) ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรเปรียบเทียบกับสถานีตำรวจสังกัดนครบาล จะได้ทราบความเหมือนและความแตกต่าง เพื่อจะได้นำมากำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนางานสอบสวนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชัยชุมพล พันธุ์ภักดี (2546) “ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจ
ชั้นประทวนในสังกัดโรงเรียนตำรวจภูธร 7” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ชูศักดิ์ เจนประโคน (2541) *เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ* กรุงเทพมหานคร คณะบริหารธุรกิจ
ภาควิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 7* กรุงเทพมหานคร เทพเนรมิต
การพิมพ์
- เทพนม เมืองแพน และสวิง สุวรรณ (2540) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2542) *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- นพศิณี พูลสวัสดิ์ (2541) “ความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนในเขต
กองบังคับการตำรวจนครบาล 2” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเทศ (2541) “ความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้าง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัด
ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- พัฒน์พงศ์ สมานเกียรติกุล (2545) *ประมวลกฎหมายอาญาและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา
ความอาญา พิมพ์ครั้งที่ 5* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิติชนสาสน์
- ขงยุทธ สิมพา (2542) “ความพึงพอใจของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัดอุดรธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วีรพล เกตุมี (2543) “การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร
งานป้องกันปราบปรามในสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ศิริชัย พงษ์วิชัย (2551) *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* พิมพ์ครั้งที่ 19
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมเกียรติ คำนอก (2544) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดเฉพาะกิจปราบปรามยาเสพติดให้โทษของสถานีตำรวจภูธร
ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สยามพัชร ทิพสอน (2543) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอนุศาสนาจารย์ในเรือนจำกลาง
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา
การศึกษานอกระบบ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สร้อยตระกูล (ศิวยานนท์) อรรถมานะ (2545) *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีการการประยุกต์*
พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สะอาด เวียงเงิน (2541) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ จังหวัดชัยภูมิ”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาการพัฒนา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2544) *ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยจรรยาบรรณของ
พนักงานสอบสวน พ.ศ. 2544* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์กรมตำรวจ
- สุนันทา เลานันทน์ (2541) *การพัฒนาองค์การ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ดี.ดี.บู๊คส์ไตร์
- สุเทพ ไพบูลย์ผล (2540) “ขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
ของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค 1” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เสาวนีย์ เทพฉิม (2546) “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ใน
สังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”
วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- หนึ่ง สุทธิโททน (2545) “ปัจจัยการจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของนักบิน
ตำรวจ กองบินตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อาคม เกสร (2542) “ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
วิทยากรชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. พันตำรวจเอกต่อศักดิ์ โสตามรรค

ตำแหน่ง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

การศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต (นบ.)

นิติศาสตรมหาบัณฑิต (นม.)

เนติบัณฑิตไทย (นบท.)

เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการสอบสวน

2. ดร. นฤพล เมนนไธสง

ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ ครูชำนาญการพิเศษ ช่วยราชการนิติกรสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

การศึกษา นิติศาสตรมหาบัณฑิต (นม.)

นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต (นค.)

เนติบัณฑิตไทย (นบท.)

เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการสอบสวน

3. ดร. กุลภัตสร มะเสนา

ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ ครูชำนาญการ โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

การศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวัดผลและประเมินผลการศึกษา

เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ภาคผนวก ข
หนังสือราชการ





ที่ ศธ 0522.17/ บ 1504

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๙ ตุลาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน พันตำรวจเอกต่อศักดิ์ โสตามรรค

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ร้อยตำรวจโททศนาท อาสนะ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 081 - 9663916

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 1505

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๘ ตุลาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณนฤพล เม่นไธสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ร้อยตำรวจโทศนาท อาศนะ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 081 - 9663916

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 1506

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๔ ตุลาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณกุลภัสสร มะเสนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ร้อยตำรวจโทศนาท อาสนะ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 081 - 9663916

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี เท่านั้น และจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ จึงขอความกรุณาและขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ชื่อหน่วยงานจังหวัด

เขตรับผิดชอบสอบสวนจำนวน.....ตำบล จำนวนพนักงานสอบสวนคน

วันที่

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ร้อยตำรวจโท ทศนาท อาสนะ ผู้วิจัย

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน () ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () 20-30 ปี
() 31-40 ปี
() 41-50 ปี
() 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ต่ำกว่า 20,000 บาท
() 20,001-30,000 บาท
() 30,001-40,000 บาท
() มากกว่า 40,000 บาท
5. สถานภาพ () โสด
() สมรสอยู่ด้วยกัน
() สมรสแยกกันอยู่
() หย่าร้าง
6. ตำแหน่งงาน () พนักงานสอบสวน
() พนักงานสอบสวนชำนาญการ
() พนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ
() พนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิ
7. ประสบการณ์ด้านการสอบสวน () ต่ำกว่า 3 ปี
() 3-5 ปี
() 6-10 ปี
() มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|---|---|---|
| | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ค่าตอบแทน | | | | |
| 1. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ | | | | |
| 2. เงินค่าตอบแทนสำนวนการสอบสวนที่ได้รับเพียงพอกับความยากลำบากในการทำสำนวนสอบสวน | | | | |
| 3. เงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร | | | | |
| 4. ความเหมาะสม หรือความเพียงพอในการได้รับค่าตอบแทนในการเดินทางไปปฏิบัติราชการนอกหน่วยงาน เช่นค่าที่พัก เบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ | | | | |
| 5. เงินเพิ่มพิเศษที่ได้รับเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ในงานสอบสวน | | | | |
| โอกาสก้าวหน้า | | | | |
| 6. โอกาสของท่านที่จะได้รับการเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น | | | | |
| 7. โอกาสของท่านที่จะได้เลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษประจำปี | | | | |
| 8. โอกาสของท่านที่จะได้รับการศึกษา ฝึกอบรม ดูงานเพื่อพัฒนางานในตำแหน่ง | | | | |
| 9. ความถูกต้องเป็นธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน | | | | |
| 10. การสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกับสายงานอื่น | | | | |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|---|---|---|
| | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | |
| 11. การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา | | | | |
| 12. การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน | | | | |
| 13. การได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | |
| 14. การได้รับเกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน | | | | |
| 15. โอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน | | | | |
| ลักษณะงาน | | | | |
| 16. สภาพงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ | | | | |
| 17. ปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน | | | | |
| 18. สภาพงานที่ปฏิบัติน่าสนใจ และท้าทายความรู้ความสามารถ | | | | |
| 19. สภาพความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน | | | | |
| 20. งานที่ต้องใช้ความอดทน ความขยัน และรับผิดชอบสูง | | | | |
| การควบคุมงาน | | | | |
| 21. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ยุติธรรม นโยบายการบริหารชัดเจนทุกคนมีส่วนร่วม | | | | |
| 22. การสั่งการและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามีความรวดเร็วถูกต้อง | | | | |
| 23. ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผล และยุติธรรม | | | | |
| 24. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ ช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | |
| 25. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานที่สั่งการไปและเปิดโอกาสให้ทำงานเต็มความสามารถ | | | | |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

คำชี้แจง ท่านเห็นว่าหน่วยงานควรพิจารณาปรับปรุงประเด็นต่อไปนี้ตามลำดับก่อนหลังอย่างไร เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 หมายถึง ควรพิจารณาดำเนินการโดยเร่งด่วน

ระดับ 2 หมายถึง รอการปรับปรุงในรอบต่อไป

ระดับ 3 หมายถึง รอเพื่อพิจารณาก่อน

| รายการ | ลำดับความสำคัญ | | |
|--|----------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| คำตอบแทน | | | |
| 1. พนักงานสอบสวนควรได้รับคำตอบแทนในลักษณะเงินล่วงเวลาดำวย | | | |
| 2. การดำเนินการด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆควรรวดเร็ว | | | |
| 3. ควรปรับจำนวนเงินค่าสำนวนสอบสวนให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน | | | |
| 4. เงินเพิ่มพิเศษควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและความเสี่ยงต่อการประกอบอาชีพ | | | |
| 5. อัตราเงินเดือนของพนักงานสอบสวนควรใช้ระบบเดียวกับฝ่ายตุลาการ | | | |
| 6. แนวทางอื่นที่เห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วน..... | | | |
| โอกาสก้าวหน้า | | | |
| 7. การพิจารณาความดีความชอบประจำปี ควรแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจนในงานแต่ละฝ่าย และการพิจารณาควรใช้หลักความรู้ความสามารถ ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และคุณธรรม | | | |
| 8. ควรสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อ อบรมสัมมนา ศึกษาดูงาน | | | |
| 9. ควรให้ความสำคัญงานสอบสวนในการสร้างภาพพจน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ | | | |
| 10. ควรใช้วิธีการอื่นๆ นอกจากให้ความดีความชอบประจำปี ในการสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานสอบสวน | | | |

| รายการ | ลำดับความสำคัญ | | |
|---|----------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| 11. วิธีการพิจารณาคัดเลือกพนักงานสอบสวนดีเด่นทุกระดับ | | | |
| 12. แนวทางอื่นที่เห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วน..... | | | |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | | | |
| 13. ควรให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ | | | |
| 14. บุคลากรทุกฝ่ายควรมีความสามัคคีไม่เอาัดเอาเปรียบกัน | | | |
| 15. มีนโยบายให้ผู้บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงานช่วยเหลือกันทั้งเรื่องส่วนตัวและการปฏิบัติงาน | | | |
| 16. ผู้บังคับบัญชาควรเป็นกันเอง คำนึงถึงความทุกข์ สุข และเห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา | | | |
| 17. ควรให้มีการตั้งชมรมพนักงานสอบสวนในแต่ละจังหวัด | | | |
| 18. แนวทางอื่นที่เห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วน..... | | | |
| ลักษณะงาน | | | |
| 19. ควรจัดให้พนักงานสอบสวน 2 คนมีผู้ช่วยพนักงานสอบสวน 1 คน เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสำหรับสถานีตำรวจที่มีปริมาณคดีตั้งแต่ 1,000 คดีต่อปีขึ้นไป | | | |
| 20. ควรมอบหมายให้มีชุดสืบสวนประจำตัวในการสืบสวนจับกุมทำงานร่วมกับพนักงานสอบสวนในแต่ละคดี | | | |
| 21. พนักงานสอบสวนควรมีเวลาพักเวร อย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน | | | |
| 22. ควรปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน | | | |
| 23. ควรมีการย้ายสับเปลี่ยนสถานที่ทำงานตามเวลาอันเหมาะสมและสถานีตำรวจระดับชั้นเดียวกัน | | | |
| 24. แนวทางอื่นที่เห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วน..... | | | |

| รายการ | ลำดับความสำคัญ | | |
|--|----------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| การควบคุมงาน | | | |
| 25. นโยบายการบริหารงานของสถานีดำรวจต้องชัดเจน | | | |
| 26. ควรให้บุคลากรในหน่วยงานทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการทำงาน และการตัดสินใจ | | | |
| 27. ควรบริหารงานโดยการกระจายอำนาจด้วยความยุติธรรม | | | |
| 28. ควรให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานแก่พนักงานสอบสวน | | | |
| 29. ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือร่วมรับผิดชอบกับผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน | | | |
| 30. แนวทางอื่นที่เห็นว่าควรดำเนินการเร่งด่วน..... | | | |



การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง ความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 หาคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของการใช้ภาษาและตรงตามเนื้อหา

ผู้เชี่ยวชาญให้แก้ไข ข้อ 6 ตำแหน่งงาน

() พนักงานสอบสวน (สบ.1) เป็น () พนักงานสอบสวน

() พนักงานสอบสวน (สบ.2) เป็น () พนักงานสอบสวนชำนาญการ

() พนักงานสอบสวน (สบ.3) เป็น () พนักงานสอบสวนชำนาญการพิเศษ

และให้เพิ่มข้อมูล () พนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เหลือเหมาะสมและตรงตามเนื้อหา

ตอนที่ 2 หาคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของการใช้ภาษาและตรงตามเนื้อหา

ผู้เชี่ยวชาญให้แก้ไข ด้านคำตอบแทน ให้แก้ไขข้อ 5 เงินวิทยฐานะที่ได้รับเพียงพอต่อการ

ปฏิบัติหน้าที่ในงานสอบสวน แก้เป็น 5. เงินเพิ่มพิเศษที่ได้รับเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ในงานสอบสวน ที่เหลือเหมาะสมและตรงตามเนื้อหา

ตอนที่ 3 หาคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของการใช้ภาษาและตรงตามเนื้อหา

ผู้เชี่ยวชาญให้แก้ไข ด้านคำตอบแทน ข้อ 4 เงินวิทยฐานะควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับ

ค่าครองชีพในปัจจุบัน และ ความเสี่ยงต่อการประกอบอาชีพ แก้เป็น 4. เงินเพิ่มพิเศษควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันและความเสี่ยงต่อการประกอบอาชีพ ด้านโอกาสก้าวหน้า

ข้อ 9 ควรให้ความสำคัญงานสอบสวนในการสร้างภาพจน์ของกรมตำรวจ แก้เป็น 9. ควรให้ความสำคัญงานสอบสวนในการสร้างภาพจน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ ข้อ 11 ควรมี

โครงการพนักงานสอบสวนดีเด่น แก้เป็น 11. วิธีการพิจารณาคัดเลือกพนักงานสอบสวนดีเด่นทุก

ระดับ ด้านลักษณะงาน ข้อ 19 ควรจัดให้พนักงานสอบสวน 2 คนมีเสมียนคดี 1 คน เพื่อช่วยในการ

ปฏิบัติงานสำหรับสถานีตำรวจที่มีปริมาณคดีตั้งแต่ 1,000 คดีขึ้นไป แก้เป็น 19. ควรจัดให้พนักงาน

สอบสวน 2 คนมีผู้ช่วยพนักงานสอบสวน 1 คน เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสำหรับสถานีตำรวจที่มี

ปริมาณคดีตั้งแต่ 1,000 คดีต่อปีขึ้นไป และด้านการควบคุมงาน ข้อ 29 ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้นำ

ในการปฏิบัติงาน และให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน แก้เป็น

29. ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือ ร่วมรับผิดชอบกับ

ผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ที่เหลือเหมาะสมและตรงตามเนื้อหา

คำดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 คนที่มีต่อแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี

.....

| ด้านที่ต้องการวัด | คำถาม ข้อที่ | คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่ | | | ΣR | IOC | แปลผล |
|--|-----------------|--|---|---|------------|------|--------|
| | | 1 | 2 | 3 | | | |
| ด้านคำตอบแทน | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| ด้านโอกาสก้าวหน้า | 6 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 7 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 8 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 9 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 10 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | 11 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 12 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 13 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 14 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 15 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| ด้านลักษณะงาน | 16 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 17 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 18 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 19 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 20 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ใช้ได้ |
| ด้านการควบคุมงาน | 21 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 22 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 23 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 24 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 25 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |

- คะแนน + 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อความตรงตามจุดประสงค์หรือเนื้อหา
 คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อความตรงตามจุดประสงค์หรือเนื้อหา
 คะแนน - 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อความไม่ตรงตามจุดประสงค์หรือเนื้อหา

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ใช้ได้อยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง (Tryout)

เรื่อง ความพึงพอใจในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี
 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองเครื่องมือเป็นพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน โดยส่งแบบสอบถาม ให้เพื่อนที่ทำงานในสถานีตำรวจภูธรต่างๆ ดำเนินการให้ แล้วนำมาหาคุณภาพเฉพาะตอนที่ 2 โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Item Total Correlation) รายข้อ ค่าที่ใช้ได้ (ค่าที่ใช้ได้ ตั้งแต่ .20 – 1.00) หาความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) รายด้าน และหาความเชื่อมั่น โดยรวม (ค่าที่ใช้ได้ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการหาคุณภาพเป็น ดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน

| ข้อความ | ค่าอำนาจจำแนก/ ความเชื่อมั่นรายด้าน | ค่าอำนาจจำแนก/ ความเชื่อมั่น โดยรวม |
|---|--|--|
| คำตอบแทน | | |
| 1. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ | .7706 | .8686 |
| 2. เงินค่าตอบแทนสำนวนการสอบสวนที่ได้รับเพียงพอกับความยากลำบากในการทำสำนวนสอบสวน | .3025 | .4399 |

| ข้อความ | ค่าอำนาจจำแนก/ ความเชื่อมั่นรายด้าน | ค่าอำนาจจำแนก/ ความเชื่อมั่น โดยรวม |
|---|--|--|
| 3. เงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร | .7441 | .8442 |
| 4. ความเหมาะสม หรือความเพียงพอในการได้รับค่าตอบแทนในการเดินทางไปปฏิบัติราชการนอกหน่วยงาน เช่นค่าที่พัก เบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ | .5157 | .6527 |
| 5. เงินเพิ่มพิเศษที่ได้รับเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ในงานสอบสวน | .4607 | .6362 |
| Alpha ด้านค่าตอบแทน | .7772 | |
| โอกาสก้าวหน้า | | |
| 6. โอกาสของท่านที่จะได้รับการเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น | .2473 | .4399 |
| 7. โอกาสของท่านที่จะได้เลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษประจำปี | .4370 | .6362 |
| 8. โอกาสของท่านที่จะได้รับการศึกษาฝึกอบรมดูงานเพื่อพัฒนางานในตำแหน่ง | .4042 | .5996 |
| 9. ความถูกต้องเป็นธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน | .5741 | .7323 |
| 10. การสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกับสายงานอื่น | .6696 | .8001 |
| Alpha ด้าน โอกาสก้าวหน้า | .7032 | |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | | |
| 11. การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา | .3054 | .4661 |
| 12. การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน | .4945 | .6527 |
| 13. การได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา | .5934 | .7323 |
| 14. การได้รับเกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน | .6538 | .8001 |

| ข้อความ | ค่าอำนาจจำแนก/ ความเชื่อมั่นรายด้าน | ค่าอำนาจจำแนก/ ความเชื่อมั่น โดยรวม |
|--|--|--|
| 15. โอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน | .5196 | .6979 |
| Alpha ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | .7449 | |
| ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | | |
| ลักษณะงาน | | |
| 16. สภาพงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ | .6079 | .7804 |
| 17. ปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน | .3825 | .5617 |
| 18. สภาพงานที่ปฏิบัติหน้าสนใจ และท้าทายความรู้ความสามารถ | .4157 | .5978 |
| 19. สภาพความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน | .4150 | .5996 |
| 20. งานที่ต้องใช้ความอดทน ความขยัน และรับผิดชอบสูง | .6195 | .7323 |
| Alpha ด้านลักษณะงาน | .7260 | |
| การควบคุมงาน | | |
| 21. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ยุติธรรม นโยบายการบริหารชัดเจนทุกคนมีส่วนร่วม | .3556 | .5621 |
| 22. การสั่งการและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามีความรวดเร็วถูกต้อง | .6144 | .7344 |
| 23. ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผล และยุติธรรม | .4002 | .5558 |
| 24. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ ช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา | .3960 | .5978 |
| 25. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานที่สั่งการไปและเปิดโอกาสให้ทำงานเต็มความสามารถ | .6116 | .7236 |
| Alpha ด้านการควบคุมงาน | .7145 | |

ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|----------------------|--|
| ชื่อ-สกุล | ร้อยตำรวจโทศนาท อาชนะ |
| วัน-เดือน-ปีเกิด | 3 กุมภาพันธ์ 2528 |
| สถานที่เกิด | อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น |
| ประวัติการศึกษา | พ.ศ. 2551 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พ.ศ. 2552 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา |
| ตำแหน่งงานปัจจุบัน | พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเดชอุดม |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | สถานีตำรวจภูธรเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34160 |

