

ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการ
ปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

ร้อยตำรวจโทหญิง สมจิตร นวลบุญ

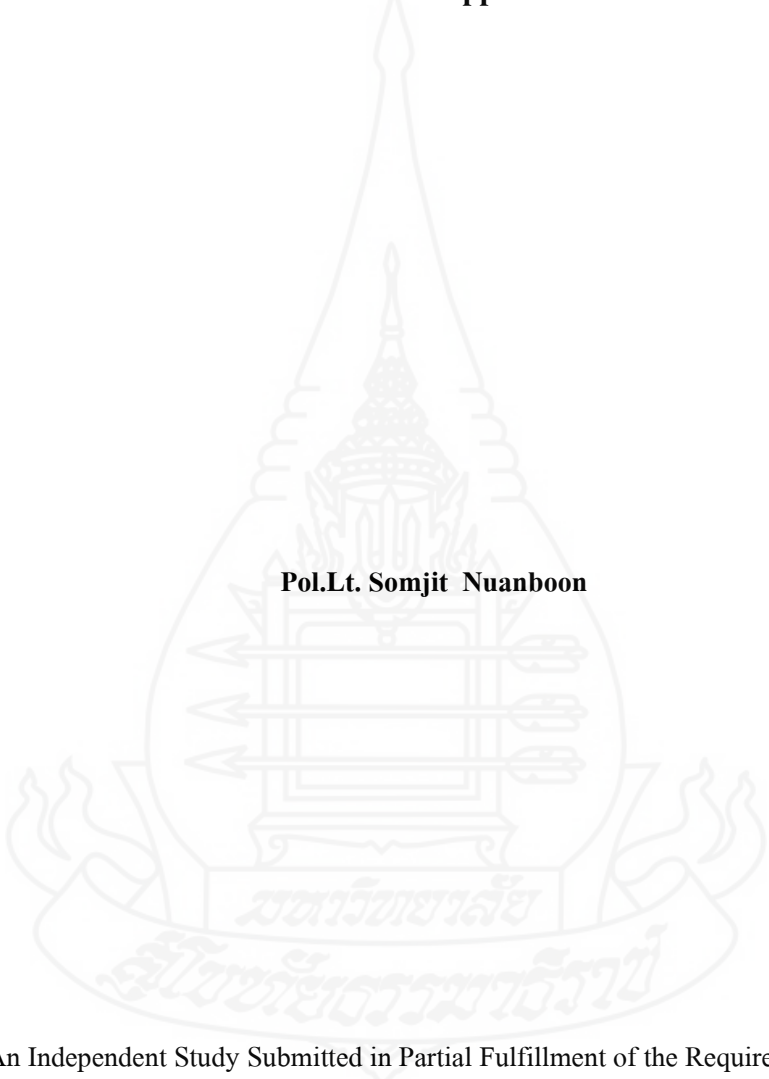


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Job Satisfaction of Police Officers
at Economic Crime Suppression Division**

Pol.Lt. Somjit Nuanboon



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

2014


หัวข้อการศึกษาต้นคว่ำอิสระ ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการ
ปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ
ชื่อและนามสกุล ร้อยตำรวจโทหญิง สมจิตร นวตาญ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วาชน จันทวงศ์)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิชาการจัดการ

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปราม

การกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

ผู้ศึกษา ร้อยตำรวจโทหญิง สมจิตร นวลบุญ รหัสนักศึกษา 2563001987

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

ปีการศึกษา 2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปรับปรุงและวิธีการสร้างความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำนวน 381 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คำนวณจากสูตรของยามานะ ได้จำนวน 205 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าเกือบทุกด้านมาความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในงาน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่าเพศที่แตกต่าง มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน อายุและอายุราชการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10 (3) ผลการศึกษาที่ได้จะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดแนวทางและวิธีการสร้างความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

คำสำคัญ ความพึงพอใจในงาน ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับ

อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

Independent Study title: Job Satisfaction of Police Officers at Economic Crime
Suppression Division

Author: Pol.Lt. Somjit Nuanboon; **ID:** 2563001987;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor;

Academic year: 2014

Abstract

The purpose of this Independent study was (1) to study the level of satisfaction of police officers at economic crime suppression division (2) to compare the result job satisfaction of police officers at economic crime suppression division and (3) to study the approach and suggestion job satisfaction of police officers at economic crime suppression division

The sample consisted of 205 police officers at Economic Crime Suppression Division, obtained by Yamane. The needed instrument for gathering data was in form of questionnaire. The statistics used for analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-Test, F-Test, and One-Way ANOVA

The study found that (1) police officers at Economic Crime Suppression Division satisfaction in working was in the high level overall view. But salary and benefits and progression in working operation at a moderate level. (2) The comparative study job satisfaction the personnel of police officers at Economic Crime Suppression Division, gender difference there is not difference in job satisfaction, aged and aged period of employment difference there is not difference in job satisfaction, but education level and responsibility of employment difference it had statistical significant difference at 0.10 (3) The study was information will be used for administration guidelines and how to make job satisfaction of Police Officers at Economic Crime Suppression Division

Keywords: Job Satisfaction, Police, Economic Crime Suppression Division

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

สมจิตร นवलบุญ

สิงหาคม 2558



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
สมมติฐานของการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	13
ปัจจัยหรือสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	17
แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	22
ประวัติความเป็นมากองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ.....	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการตำรวจกองบังคับการ ปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ.....	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการ ปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทาง เศรษฐกิจ.....	39
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของข้าราชการ ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม ทางเศรษฐกิจ.....	47
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปการศึกษา.....	58
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	70
ก แบบสอบถาม.....	71
ประวัติผู้ศึกษา.....	76

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับชั้นยศ.....30
ตารางที่ 3.2	ค่าความพึงพอใจและระดับคะแนน.....32
ตารางที่ 3.3	ระดับการแปลค่าความพึงพอใจ.....32
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม ทางเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ.....36
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม ทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ.....37
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม ทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุราชการ.....37
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม ทางเศรษฐกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา.....38
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม ทางเศรษฐกิจ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่/ ความรับผิดชอบ.....39
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยรวมและรายด้าน.....40
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน.....41

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ.....	42
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....	43
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	44
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านการยอมรับนับถือ.....	45
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน ของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านสภาพการทำงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก.....	46
ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ.....	48
ตารางที่ 4.14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุราชการ.....	50
ตารางที่ 4.16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามตำแหน่ง หน้าที่/ความรับผิดชอบ.....	52
ตารางที่ 4.18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของข้าราชการ ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยรวมและในแต่ละด้าน เปรียบเทียบ ด้านระดับการศึกษา.....	53
ตารางที่ 4.19	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิด เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชาและเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	54
ตารางที่ 4.20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของข้าราชการ ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยรวมและในแต่ละด้าน เปรียบเทียบ ด้านตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.21	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบเป็นรายคู่.....	56
ตารางที่ 4.22	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ.....	57



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
ภาพที่ 2.1 ความคาดหวังที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	15
ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีว่าด้วยความยุติธรรมของเสตนซีออดัมส์.....	17



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ของโลกปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมมนุษย์ ความอยู่รอดของการดำรงชีวิต ส่งผลให้มนุษย์ทุกคนต้องดิ้นรนต่อสู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อความอยู่รอดขององค์กรซึ่งเป็นที่รวมของกลุ่มคน ยิ่งมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเป็นทวิคูณเพื่อความอยู่รอดและการแข่งขันนั่นเอง ปัจจุบันทุกๆ องค์กรได้พยายามแสวงหาสิ่งที่เป็นเลิศต่อองค์กรเพราะถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนนโยบายที่ยึดถือปฏิบัติเป็นแนวคิดหลักในการบริหารงาน (วงพัคตร์ □ ภู □ พันธุ์ □ ศรี 2552)

จากสภาพการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงและกระทบทางสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของคนไทยในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตอย่างปกติสุขของคนในสังคม ปัญหาที่มีปริมาณและความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาการโจรกรรม ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหาการค้ำมนุษย์ ปัญหาที่สำคัญอีกประการ คือ ปัญหาอาชญากรรม ซึ่งองค์กรที่รับผิดชอบปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police) เป็นส่วนราชการไทยซึ่งเทียบเท่ากรม ไม่สังกัดกระทรวงใด หรือสำนักนายกรัฐมนตรี ขึ้นตรงกับนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลกิจการตำรวจไทย ผู้บังคับบัญชาสูงสุดคือผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จัดตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2541 จากการโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับภาระหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีนโยบายเน้นการกระบวนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมให้สอดคล้องกับสถานะสังคมในปัจจุบัน ได้มีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน คือรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รักษาและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการ

กระทำความผิดในทางอาญา บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน และดูแลผลประโยชน์ของ สาธารณะ ซึ่งสอดคล้องวิสัยทัศน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ “เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความ ปลอดภัยของประชาชน”

การเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผล กระทบให้มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจตามมาในหลายๆ ด้าน ส่งผลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้อง มีภารกิจในการปราบปรามอาชญากรรมทางด้านเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นมาอีกภารกิจหนึ่งที่ถือว่า มี ความสำคัญในระดับชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัญหาทางด้าน อาชญากรรมทางเศรษฐกิจจะมีปริมาณมากขึ้นและผู้กระทำความผิดจะมีลักษณะการกระทำ ความผิดหลากหลายรูปแบบ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทาง เศรษฐกิจ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานตำรวจแห่งชาติภายใต้สังกัดกองบัญชาการสอบสวน กลาง มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ดังนี้

1.1 มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับภาษีทุกประเภท สืบสวนสอบสวนปฏิบัติงานตามประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานภาษีทุกประเภทและความผิดที่ เกี่ยวเนื่อง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่รับมอบหมาย

1.2 มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและ ปราบปราม อาชญากรรมที่เกี่ยวกับภาษีทุกประเภท สืบสวนสอบสวนปฏิบัติงานตามประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานภาษีทุกประเภทและความผิดที่ เกี่ยวเนื่อง ทั่วราชอาณาจักร ยกเว้นในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่รับมอบหมาย

1.3 มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและ ปราบปราม อาชญากรรมที่เกี่ยวกับการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา สืบสวนสอบสวนปฏิบัติงาน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดทรัพย์สิน ทางปัญญาและความผิดที่เกี่ยวข้อง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่รับมอบหมาย

1.4 มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท สืบสวนสอบสวน ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการละเมิด

ทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภทและความผิดที่เกี่ยวข้องเนื่องทั่วราชอาณาจักร ยกเว้นในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.5 มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับการเงินการธนาคารทุกประเภท สืบสวนสอบสวนปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการงานการธนาคารทุกประเภทและความผิดที่เกี่ยวข้องเนื่องทั่วราชอาณาจักร รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย (<http://www.ecdpolice.com>)

ข้าราชการตำรวจมีหน้าที่พิทักษ์สันติราษฎร์ ปราบปรามโจรผู้ร้าย ปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ปัจจุบันตำรวจจะคิดถึงความพึงพอใจของประชาชนและประโยชน์ที่ประชาชน สังคมได้รับว่าจะมีความคุ้มค่า หรือมีคุณค่าเพียงพอกับที่ได้ลงทุนลงแรง ใช้งบประมาณไปหรือไม่ รวมทั้งทำอะไรให้ตำรวจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การเป็นตำรวจที่ดีต้องมีการพัฒนาคุณภาพทั้งระบบ (Total Quality Police Leadership) มีรากฐานมาจากการจัดการที่มีคุณภาพทั้งระบบ (Total Quality Management : TQM) โดยเป็นการสร้างระบบที่ทำให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้าใจถึงคุณภาพของงานหรือกิจกรรมของตนเอง และสามารถพัฒนารูปแบบงานของตนเองเพื่อเข้าสู่เป้าหมายทางคุณภาพที่ตนระบุขึ้น การดำเนินกิจกรรมขององค์กรตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร และองค์กร ได้พัฒนาก้าวหน้าอย่างแท้จริง จำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในปัจจุบันพบว่ามีอยู่หลายด้าน เช่น การขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สวัสดิการที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ความไม่พึงพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การขาดแคลนกำลังพลในระดับผู้ปฏิบัติ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการบริหาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการตำรวจในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในอันที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

หากผู้บังคับบัญชาเข้าใจและให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นด้านสวัสดิการ ด้านจิตใจ ด้านความคิด ด้านสุขภาพร่างกาย ด้านขวัญและกำลังใจ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการพัฒนาการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี การพัฒนาคุณภาพของ

บุคลากรนั้นต้องอาศัยความพึงพอใจในด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา เงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงานความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายและความก้าวหน้าในการทำงาน

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าว เพื่อให้รับรู้สภาพปัญหาและการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน จึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในหน่วยงาน เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาวิจัยเป็นข้อมูลนำเสนอผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการงานบริหารงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อข้าราชการตำรวจ หน่วยงานและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สุดท้ายเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชนและการพัฒนาสังคมให้เกิดความสงบสุขต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

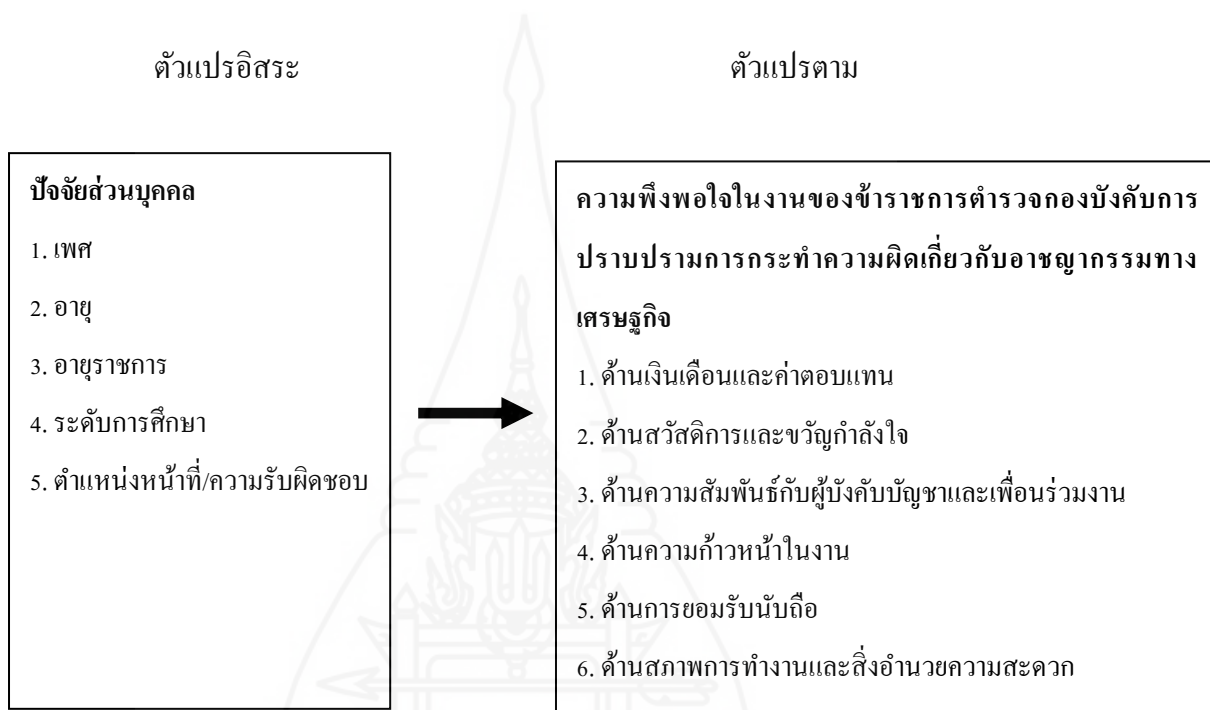
2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงและวิธีการสร้างความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานของการศึกษา

4.1 ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

4.2 ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

5.1.1 ประชากร คือข้าราชการตำรวจทุกระดับและทุกสายงาน สังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งปฏิบัติราชการอยู่ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 381 คน แบ่งเป็น

- 1) ข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน 242 คน
- 2) ข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน จำนวน 139 คน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการตำรวจทุกระดับและทุกสายงาน สังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งปฏิบัติราชการอยู่ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 205 คน แบ่งเป็น

- 1) ข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน 130 คน
- 2) ข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน จำนวน 75 คน

5.2 ขอบเขตของเนื้อหา

5.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกเป็น 6 ด้าน

- 1) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน
- 2) ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ
- 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 4) ด้านความก้าวหน้าในงาน
- 5) ด้านการยอมรับนับถือ
- 6) ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก

6. นวัตกรรมเฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีองค์ประกอบต่างๆ เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลดีต่องานและองค์กร

6.2 ข้าราชการตำรวจ หมายถึงบุคลากรทุกคนที่เป็นข้าราชการตำรวจและปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ในปี พ.ศ. 2558

6.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึงบุคคลที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมบังคับบัญชา ได้แก่ การสั่งงาน การมอบหมายงาน การกำกับดูแล การตรวจสอบการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ล่วงไปได้ด้วยดี มีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ชี้แนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

6.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึงการได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบในงานและหน้าที่ ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อหน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการแต่งตั้งโยกย้ายไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

6.5 สภาพการทำงาน หมายถึงสภาพในการทำงานหรือปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงความสะดวกและความเหมาะสมทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ คอมพิวเตอร์ วัสดุสำนักงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

7.2 เพื่อจะได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

7.3 เพื่อจะได้นำไปกำหนดแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและหาวิธีสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยหรือสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ประสิทธิภาพเป็นมากองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้ตามทัศนะคติของแต่ละบุคคล ซึ่งพอจะประมวลได้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้อธิบายคำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ความพึงพอใจ หมายถึงพอใจ ชอบใจ

Blum and Naylor (1968: 364) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัย ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

Lawler (1973: 64) ความพึงพอใจในงานสามารถใช้ตัดสินใจความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยที่มีอยู่และปัจจัยที่บุคคลรู้สึกว่าจะควรมี ดังนั้นความพึงพอใจในงานคือความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่บุคคลคาดว่าจะได้รับจากงานกับสิ่งที่เขาได้รับ จากงานจริงๆ สามารถแบ่งความหมายความพึงพอใจในงานเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบพอ และพอใจของบุคคลที่มีต่องานโดยรวม

2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบพอ และพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน

Luthans (2002: 230) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากการรับรู้ที่มีต่อ งาน โดยได้แบ่งมิติของความพึงพอใจออกเป็น 3 มิติ คือ มิติ 1 ความพึงพอใจเป็นการตอบสนอง ทางอารมณ์ของบุคคลต่องานที่ทำ มิติ 2 ความพึงพอใจในงานหรือทัศนคติเชิงบวกต่องานเกิดเมื่อ พนักงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ทำ และมิติ 3 ความพึงพอใจในงานมี ความสัมพันธ์กับทัศนคติในเรื่องงาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อน ร่วมงาน

Yoder (1985: 6) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีความ พึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลที่มีความ พึงพอใจในงานที่ทำ เมื่อได้รับผลตอบแทน ประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้าน จิตใจจากงานนั้น

มนชัย อรพิมพ์ (2550: 10) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก ต่องานที่ทำอยู่และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ โดยเกิดจาก องค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และค่าตอบแทน ซึ่งมีผลต่อบุคคลทำให้เกิดแรงกระตุ้นหรือรื้อน ต่อการทำงาน มีขวัญ และกำลังใจที่ดีมุ่งมั่น สร้างสรรค์ให้กับองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

วิศณีย์ วรรณกุล (2548: 9) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเข้าใจถึงปัจจัยด้าน บุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการ ด้านการปฏิบัติงาน การบริหาร ด้านสวัสดิการ ซึ่งมีผลทำให้เกิด ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิด ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เช่น ประสิทธิภาพของการทำงานลดน้อยลง การขาดงาน การลา การ ลาออก เป็นต้น

ศิรินทร์ยา อยู่สุข (2550: 6) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีความชอบ หรือพอใจในงานที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าวพอสรุปความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดี สวยงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้นุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

1.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จิตติภา ขาวอ่อน (2547) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่ากระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กรในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้นเสมอ เป็นต้นว่าผู้ปฏิบัติงาน

จะปฏิบัติงานด้วยความขยัน ช้นแข็ง ทำงานอย่างสนุกสนานความงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความกระตือรือร้น วิริยะ ในการทำงาน ไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือการปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที นอกจากผู้ที่มีมีความพึงพอใจในงานมักจะขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรและยอมผันแปรควบคู่ไปกับความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

วิชัย แหวนเพชร (2543) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่าการบริหารงานทางด้านอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะใช้การบริหารเชิงมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Approach) นั่นก็คือผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ได้บังคับบัญชา โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจเป้าหมายนโยบาย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนและพัฒนา ด้รับการยอมรับและมีความเป็นกันเอง สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางการบริหารที่ทำให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน จนผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีและมีความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก นับตั้งแต่มีการวิจัยของ บริษัท เวสเทิร์น อิเล็กทริก (Western Electric Company) ณ นครชิคาโก ที่เรียกว่า “Hawthorn Experiment” ของฮอร์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) จากมหาวิทยาลัย ฮาร์วาร์ด (Harvard University) ในช่วงระหว่าง ค.ศ. 1927 - 1960 โดยผลของการวิจัยได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง เพราะผลการวิจัยพบว่าการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน ผลการปฏิบัติงานจะประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ความคิดนี้แพร่กระจายและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่นอย่างได้ผล ซึ่งหากพิจารณาและสังเคราะห์ให้ดีแล้วความพึงพอใจมีความสำคัญมาก คือ

1. เสริมสร้างบรรยากาศและความตั้งใจในการทำงาน การที่พนักงานมีความพึงพอใจย่อมส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน ซึ่งเป็นการช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้ลดการขาดงาน การลางาน แต่จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบมากขึ้น

2. เสริมสร้างความเป็นอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อความอิสระเป็นอย่างมาก ซึ่งก็แสดงว่าเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจ พนักงานก็จะทำงานด้วยความเป็นตัวเองไม่จำเป็นต้องมีพันธนาการต่างๆ มาควบคุม ไม่ว่าจะ เป็นเครื่องมือ อุปกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ จะต้องจ้างหรือซื้อมากำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งย่อมเป็นการสิ้นเปลืองไม่น้อย

3. ส่งเสริมการบริหารแบบประชาธิปไตย เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจย่อมมีผลทำให้การบริหารงานเป็นแบบเปิด โอกาสให้พนักงานคิดอิสระ แสดงความคิดเห็นหรือแสดงความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ฉะนั้นความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งเสริมและมีผลให้การบริหารเป็นไปอย่างประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น

4. ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มผลผลิตส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานของตนเองมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น เกิดความเต็มใจและภูมิใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

ทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก, มาสเนอร์ และไซร์เดอร์แมน เสนอ “Motivation-Hygiene Theory” หรือ “two - factor theory” ซึ่งลักษณะใกล้เคียงกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) มุ่งเน้นบรรยากาศการทำงานและบรรยากาศสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ดีด้วย ได้แก่

1) **ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล** หมายถึงการที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี จึงเกิดความพึงพอใจและปลื้มใจในผลงาน

2) **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึงการได้รับยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้

เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) *ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ* หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) *ความรับผิดชอบ* หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5) *ความก้าวหน้า* หมายถึงได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม

2.1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1) *เงินเดือน* หมายถึงจำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

2) *โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต* หมายถึงโอกาสจะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) *ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน* หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4) *สถานะของอาชีพ* หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5) *นโยบายและการบริหารงาน* หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) *สภาพการทำงาน* หมายถึงสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ

7) *ความเป็นส่วนตัว* หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

8) *ความมั่นคงในงาน* หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9) **วิธีการปกครองบังคับบัญชา** หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินการหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎีของ Herzberg และคณะ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ไม่มีความพึงพอใจ” กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ความไม่พึงพอใจ” กับ “ความไม่พึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าในหน่วยงานใดผู้บริหารได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้อย่างเหมาะสมผู้ปฏิบัติงานก็ไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

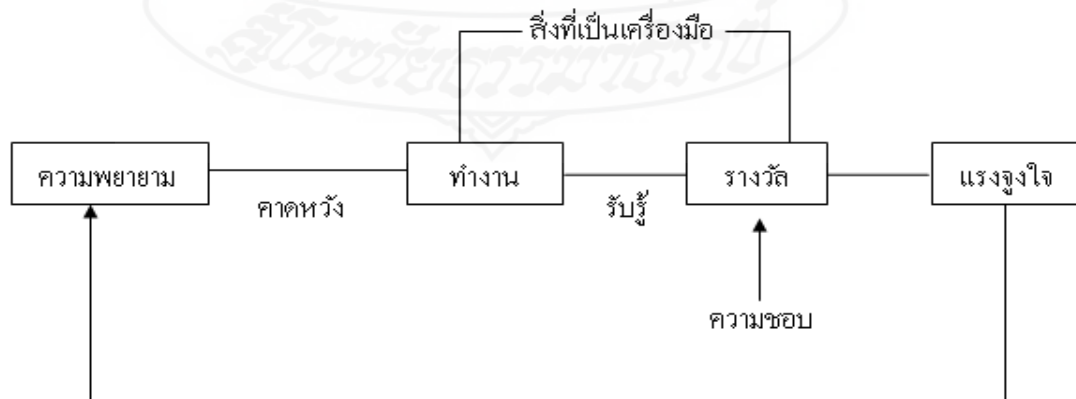
2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์รูม (The Expectancy Theory : Vroom)

รูมศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทน บุคคลเลือกรับรู้ตามความคาดหวังรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ บุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด บุคคลจะทำงานหนักถ้าเขาคาดว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังภาพที่ 2.1

2.2.1 ความคาดหวัง (Expectancy) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่าถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักมากขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น

2.2.2 สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือการรับรู้และหวังผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ

2.2.3 ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในบุคคลคือคุณค่าของรางวัลหรือความชอบพอในรางวัล



ภาพที่ 2.1 ความคาดหวังที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจ โดยต้องสัมพันธ์ ต่อเนื่องกันเป็นกระบวนการ คือการจูงใจในการทำงานนั้นเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลมีความคาดหวัง ในการทำงานของตนเองนั้น คือรู้ว่าความสามารถของคนนำไปสู่ผลงานที่ดีและรู้ว่าอะไรคือ รางวัลตอบแทนรางวัลสำหรับผลงานที่ดีนั้นหรือรู้ว่าถ้าได้รับรางวัลแล้วจะต้องชอบพอในรางวัล นั้นด้วย เมื่อองค์การมีองค์ประกอบทั้ง 3 ประการเป็นไปอย่างสอดคล้องดังนี้แล้วก็จะเกิดแรงจูงใจ ในการทำงานซึ่งจะไปกระตุ้นความพยายามให้สูงขึ้นอีก การจูงใจในการทำงานเป็นกระบวนการที่ ต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุดของเขาจะนำไปสู่รางวัล ที่เขาต้องการในด้านรายรับหรือตำแหน่งหน้าที่ที่ สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลใดจะขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น
2. ความเข้าใจหรือความรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบ
ความสำเร็จตามเป้าหมาย
3. การรับรู้ในความสามารถของเขาจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใด

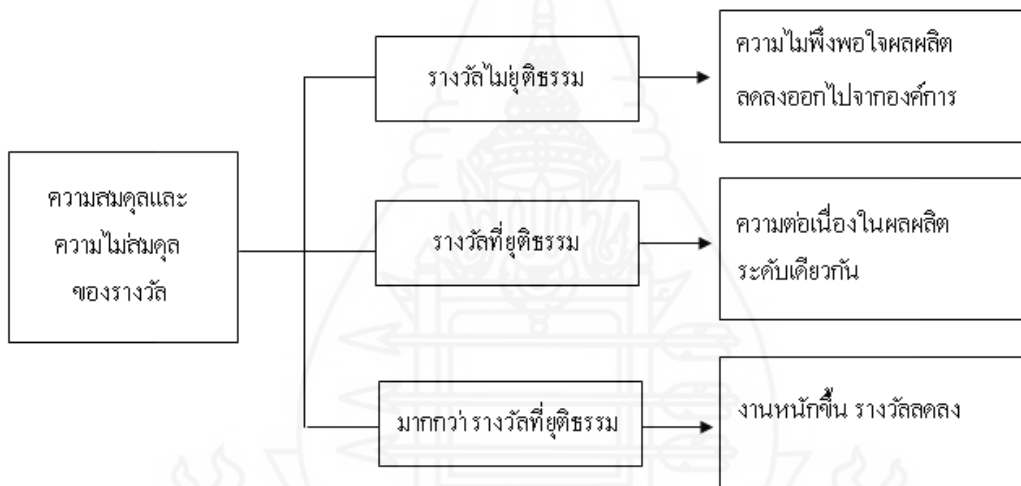
2.3 ทฤษฎีว่าด้วยความยุติธรรมของเสตนซี อัดัมส์ (Equity Theory)

ทฤษฎีว่าด้วยความยุติธรรมของเสตนซี อัดัมส์ มุ่งเน้นปัจจัยสำคัญ 2 ประการใน การให้รางวัลตอบแทนคือปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก ปัจจัยนำเข้าหมายถึง คุณสมบัติของบุคคล ที่มี สำหรับการทำงาน เช่น ระดับการศึกษา ทักษะความอาวุโสความพยายามทุ่มเทให้กับงาน เป็น ต้น ปัจจัยนำเข้านี้เป็นสิ่งที่กำหนดความรู้สึกของบุคคลว่าตนเองควรจะได้รับรางวัลตอบแทน อย่างไร ปัจจัยนำออกหมายถึงรางวัลตอบแทนที่บุคคลได้รับ เช่น เงินเดือน รายได้อื่น การยอมรับ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ปกติคนเรามีแนวโน้มที่จะประเมินความยุติธรรมในสิ่งที่ควร ได้รับเสมอคือจะดูระหว่างผลได้ที่ตนได้รับเป็นอัตราส่วนอย่างไรต่อปัจจัยนำเข้าของตน เมื่อได้รู้ อัตราส่วนของตนแล้วก็จะนำไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ที่ทำงาน เหมือนๆ กันเพื่อให้รู้ว่ารางวัลนั้นมีความเสมอภาคกันหรือไม่ ในการเปรียบเทียบเมื่อพบว่าทำให้ รางวัลตอบแทนไม่มีความยุติธรรมก็จะกรำ ในสิ่งที่ตนคิดว่าเป็นข้อแลกเปลี่ยนที่ยุติธรรมหรือ เหมาะสม ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

แนวคิดนี้มีประโยชน์ต่อผู้บริหาร คือให้รู้ว่าการให้รางวัลตอบแทนอย่างไม่เป็นธรรมขององค์กร มีผลกระทบต่อความต้องการภายในของบุคคลในการแสวงหาความยุติธรรม การจูงใจ

ในการทำงานจึงควรมีความยุติธรรมในการให้รางวัลตอบแทน อย่างไรก็ตามไม่ควรสร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัลตอบแทนที่สูงเกินกว่าการทำงานเพื่อหวังจะให้การทำงานเพิ่มขึ้น เพราะการให้รางวัลมากเกินไปแก่บุคคลหนึ่งย่อมทำให้บุคคลอื่นรู้สึกไม่ยุติธรรมและผู้บริหารควรคำนึงถึงตัวแปรด้านการรับรู้ของบุคคลจะมีผลกระทบต่อ การสร้างความเสมอภาคเพื่อการจูงใจในการทำงานด้วย เพราะการรับรู้ความเสมอภาคในความรู้สึกของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันออกไปตามการรับรู้ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีว่าด้วยความยุติธรรมของเสตนซีอค์มส์

3. ปัจจัยหรือสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตามแนวคิดของ Edwin Locke (1968) อ้างใน วิจารณ์ คงคาน้อย 2547: 10-11 ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงคนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและการสนใจก็就会有ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคน

ทำหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นที่เครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ไป ซึ่งสิ่งนี้คือ ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์กร เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับการปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กรที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายแน่นอนหรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

นอกจากนี้ Ghiselli and Brown (1955) อ้างใน ยุวนิต ฉายสุวรรณ 2548: 6 ได้ อธิบายว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ
2. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ
3. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli และ Brown นั้น อายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

3.2 ปัจจัยหรือสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานใดจะน้อยหรือมากขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โยธิน ศันสนยุทธ (2530: 61-63) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน ได้แก่ งานเอง ลักษณะต่างๆ หลายอย่างของงานสัมพันธ์กับความพอใจในงาน ลักษณะที่สำคัญที่สุดของงาน คืองานต้องเป็นที่น่าสนใจและมีความหมายส่วนต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง แต่ละลักษณะเฉพาะทำให้ความพอใจในงานขึ้นอยู่กับพิสัยที่กว้างมากของความแตกต่างระหว่างบุคคล สำหรับบุคคลที่มีค่านิยม ความสามารถและภูมิหลังอีกแบบหนึ่งอาจเห็นว่างานนี้ไม่น่าสนใจและไม่มีความหมาย ลักษณะของงานอีกลักษณะหนึ่งก็คือการสามารถนำทักษะมาใช้ซึ่งมีส่วนก่อให้เกิดความพอใจในงาน อีกลักษณะหนึ่งของงานที่สัมพันธ์กับทักษะ คือการมีอิสระในงานนั้นคือคนงานมีส่วนในการออกความเห็นว่ามีอะไรและอย่างไรในการทำงาน ลักษณะของงานอีกอย่างหนึ่งที่คล้ายคลึงกันนี้ก็คือ เอกลักษณะของงาน หมายถึงการทำงานทั้งหมดหรืออย่างน้อยส่วนหนึ่งของงาน เมื่อการมีส่วนร่วมของคนงานเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนลักษณะของงานทั้งสองนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานงานที่มีการทำซ้ำๆ เช่น งานอัตโนมัติมักจะก่อให้เกิดความน่าเบื่อหน่ายและความพอใจในงานต่ำ อย่างไรก็ตามที่ทำงานที่ท้าทายมากเกินไปที่คนงานไม่อาจผู้ได้อาจนำไปสู่ความล้มเหลวและความคับข้องใจ ดังนั้นความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งในความพอใจในงาน

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงื่อนไขของงาน ค่าตอบแทน เป็นเงื่อนไขของงานที่สำคัญที่สุดเงื่อนไขหนึ่ง ค่าตอบแทนเป็นองค์ประกอบที่สลับซับซ้อนตรงกันข้ามกับทฤษฎีตัวกำหนดทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่ง นักจิตวิทยาได้เห็นว่า มีความแตกต่างระหว่างบุคคลในความหมายของเงินอย่างมาก ความพอใจในงานที่เกิดจากค่าตอบแทนเป็นผลจากการเปรียบเทียบระดับของค่าตอบแทนในระหว่างคนด้วยกันมากกว่าระดับสูงต่ำของค่าตอบแทนในตัวของมันเอง ความมั่นคงในงานก็เป็นตัวประกอบเงื่อนไขของงานอีกตัวประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญมาก ดังจะเห็นได้จากการที่ได้มีการเรียกร้องของสหภาพแรงงานให้มีระบบอาวุโสและการมีสิทธิต่างๆ ในการทำงานในองค์การ โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างขององค์การมีลักษณะต่างๆ เป็นจำนวนมาก ขนาดขององค์การมักจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมของบุคคลอันมีผลต่อความพอใจในงาน เช่นคนงานในหน่วยงานใหญ่มักจะพอใจต่อเงินเดือนในระดับสูง ส่วนคนงานในบริษัทเล็กมักจะถูกจูงใจจากงานหลายๆ อย่าง และจากความสัมพันธ์ทางสังคมมากกว่าโครงสร้างขององค์การแบบลำดับขั้นและหลายลำดับขั้นก่อให้เกิดการสื่อสารอย่างขาดประสิทธิภาพ และทำให้คนงานไม่คุ้นเคยกัน โดยทั่วไปพนักงานต่างก็รู้สึกพอใจในโครงสร้างขององค์การแบบแนวราบมากกว่า

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน การทำงานในองค์การย่อมต้องการสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกำหนดความพอใจหรือความไม่พอใจในงาน และการเปลี่ยนแปลงงานของคนงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงานลดลงเมื่อให้คนงานเลือกเข้ากลุ่มทำงานกับคนที่ตนชอบทำงานด้วย

Gilmer & Haller (1966: 283) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจงานไว้ 10 อย่างด้วยกัน

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงปลอดภัยในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความอายุมากขึ้นจะต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูง

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่อง ได้สรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้า ในงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

3. บริษัทและการดำเนินงาน (company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (wages) มีความสำคัญเป็นอันดับ 4 ขององค์ประกอบทั้งหมด คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) องค์ประกอบนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพอใจ

6. การบังคับบัญชา (supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าชาย

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

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่างที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานของตนเองมากขึ้น เพื่อเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้นจนเกิดความเต็มใจและภูมิใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4. แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อุทัย หิรัญโต (2520: 182-184) ได้เสนอแนวทางในการสร้างภาพความพึงพอใจไว้หลายประการ ได้กล่าวว่า เจตคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดแรงจูงใจ พอจะมองเห็นแนวทางว่าการเสริมสร้างความพึงพอใจนั้น ควรจะเริ่มต้นที่การเปลี่ยนแปลง เจตคติของผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพต่างๆ ในองค์กรเสียก่อน เมื่อผู้ปฏิบัติมีเจตคติที่ดีแล้วก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในที่สุด วิธีการหนึ่งที่ทำได้และเป็นที่ยอมรับกันก็คือ การจูงใจ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ สิ่งจูงใจจะเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญต่อการเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคคลในหน่วยงาน ดังนี้

1. การที่จะสร้างขวัญหรือความพึงพอใจให้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยการจัดให้มีการสำรวจทัศนคติเป็นครั้งคราว ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบปัญหาว่าลูกน้องมีปฏิกิริยาต่องานหรือหัวหน้างานอย่างไรบ้างและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้ถูกต้อง
2. กำหนดมาตรฐานและเครื่องมือวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น จัดระบบการประเมินผลงานเพื่อประโยชน์ในการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน การสับ โยกย้าย แล้วดำเนินการให้ปฏิบัติตามระบบระเบียบนั้นอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อป้องกันความลำเอียงและข้อครหาอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้
3. ควรเปิดโอกาสผู้ทำงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ปรีกษาหาหรือ หรือระบายความอัดอั้นตันใจของเขาได้บ้าง เพราะการทำงานในคนหมู่มากมักมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ จึงควรละเว้นการกระทำในลักษณะเผด็จการ เพราะนอกจากจะไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา หรือได้รับการปฏิบัติในสิ่งที่เป็นความคับข้องใจแล้ว ผลงานที่ได้ยังไม่ทรงคุณค่าในทางการบริหาร และไม่ก่อประโยชน์อันถูกต้องแก่ความพึงพอใจของผู้ร่วมงานด้วย
4. ผู้บังคับบัญชาควรทำตัวเป็นที่ปรึกษาหาหรือที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน ดังที่เรียกว่า Counseling Service คือช่วยชี้ทางแก้ไขปัญหา
5. ควรมีการให้รางวัล แต่ต้องทำด้วยใจจริง และระมัดระวังมิให้เกิดเหตุ การชมเชยให้รางวัลทำให้เกิดแรงจูงใจ
6. ให้โอกาสเท่าเทียมกันในอันที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามส่วนสัดแห่งผลการปฏิบัติหน้าที่และความสามารถ

7. สร้างบรรยากาศการทำงานให้ทุกคนมีความหวัง มีโอกาสก้าวหน้า รู้อนาคตของตนเอง เปิดโอกาสให้แสวงหาความก้าวหน้า อย่ากีดกันเป็นอันดับ ให้โอกาสเท่าเทียมกันในอันที่จะก้าวหน้าในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างเต็มที่ หน้าที่การงานตามสัดส่วนแห่งผลการปฏิบัติหน้าที่และความสามารถ

8. ผู้บังคับบัญชาต้องวางตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี มีน้ำใจ เมตตากรุณา ให้ความอบอุ่นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา มิใช่วางตัวเป็นนาย ให้ความสนใจแก่สภาวะการทำงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ

9. พึงส่งเสริมอนามัยของผู้ปฏิบัติงานให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพราะขวัญเป็นสภาพของจิตใจ จิตใจกับร่างกายเป็นของคู่กัน อย่างใดอย่างหนึ่งเสื่อมย่อมมีผลต่อระบบทั้งสิ้น

10. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ทำ ขวัญและกำลังใจเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกรักพอใจในงานที่ทำ จะมอบหมายให้คนๆ หนึ่งทำงานนั้น จึงควรเป็นงานที่เขาพอใจ เจะจะให้ผลผลิตที่ดีมีคุณภาพอันเป็นวิธีการจูงใจที่ดีอีกวิธีการหนึ่ง

11. ความเป็นหน่วยหนึ่งของงานในองค์กรหนึ่งๆ ย่อมมีกลุ่มสังคมย่อยๆ เกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการการยอมรับเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม การได้รับการยกย่องนับถือจากพวกเดียวกันจะทำให้มีความพึงพอใจดีขึ้น ส่งผลถึงความพึงพอใจของกลุ่มและความพึงพอใจโดยส่วนรวมขององค์กรได้

12. สัมพันธภาพของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จะเป็นสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจดีขึ้นนั้น ควรตั้งอยู่บนความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ไม่พึงเห็นลูกน้องเป็นเครื่องจักรคอยกวัดข้นจับผิด บังคับ ลงโทษ หน้าที่ของผู้บังคับบัญชา คือจะหาทางจูงใจให้เกิดการทำงานด้วยความสมัครใจของผู้ใต้บังคับบัญชาเอง วิธีที่จะช่วยได้มาก คือเมื่อมอบหมายงานให้ทำแล้ว ควรปล่อยให้ใช้ความคิด ให้เขามีอิสระในการทำงาน ไม่ควรจู้จี้จกเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่ได้ใช้ความคิดในการทำงานนั้นด้วยตนเอง ไม่มีความภาคภูมิใจในผลงานนั้น หน้าที่ของผู้บังคับบัญชาคือให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาเมื่อเขาต้องการ

13. ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งทำให้มีความเชื่อถือ การไหลเลขาความมั่นใจ ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานพลอยเรรวน ขาดความมั่นใจไปด้วย

14. การจัดสวัสดิการที่ดี หมายถึงให้ประโยชน์แก่กุลนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการจูงใจอยู่แล้ว การให้สวัสดิการนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

15. สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพมิใช่สิ่งเดียวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่สิ่งนี้ก็มีส่วนสำคัญเพราะคนทำงานก็ต้องการความสะดวกสบายในการทำงานด้วยกันทั้งนั้น การสำรวจสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ เช่น เครื่องมือต่างๆ สถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม อากาศถ่ายเทดี ตลอดจนการป้องกัน ช่อมแซมสิ่งอันจะก่อให้เกิดอันตรายในระหว่างปฏิบัติงาน จะช่วยให้เกิดแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่จะปล่อยให้สภาพของการทำงานเป็นไปอย่างหย่อนยาน ไม่มีการปรับปรุง

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายๆ ประการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ถ้าผู้บริหารองค์กรใดละเลยไม่เอาใจใส่ต่อการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมจะมีผลกระทบต่อการบริหาร มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่งผลให้องค์กรนั้นๆ ไม่สามารถผลักดันให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความคาดหวังขององค์กร

5. ประวัติความเป็นมากองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

ในปีพุทธศักราช 2496 เมื่อครั้ง พลตำรวจเอก เผ่า ศรียานนท์ ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจ ได้มีการเร่งระดมปรับปรุงกรมตำรวจอย่างขนานใหญ่ ในปีนั้นเองได้มีการจัดตั้งกองการต่างด้าวขึ้น เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2496 เพื่อทำหน้าที่ด้านการต่างด้าว และต่อมาในปีพุทธศักราช 2498 กรมตำรวจได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรอีกครั้งหนึ่ง โดยได้มีการปรับปรุงกองการต่างด้าวเป็นกองพิเศษ เพื่อทำหน้าที่ด้านการทะเบียนต่างด้าวและการสืบสวนสอบสวนคดีภาษีอากร จากนั้นในปีพุทธศักราช 2503 เมื่อครั้ง จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจ ได้มีการปรับเปลี่ยนกองพิเศษเป็นกองทะเบียนคนต่างด้าวและภาษีอากร โดยทำหน้าที่ด้านการต่างด้าวและสืบสวนสอบสวนคดีภาษีอากร เหมือนเดิม ต่อมาในปีพุทธศักราช 2525 ได้เริ่มมีแนวความคิดในการก่อตั้งกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ เพื่อรองรับการเติบโตและความรุนแรงของอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติได้มีการศึกษาหาแนวทางปรับปรุงกรมตำรวจเพื่อให้ตอบสนองนโยบายดังกล่าว จนกระทั่งในปีพุทธศักราช 2530 กรมตำรวจได้จัดตั้งหน่วยเฉพาะกิจป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและการเงินขึ้นมาเป็นการชั่วคราวตามแนวความคิดดังกล่าว ในปีพุทธศักราช 2532 เมื่อครั้ง พลตำรวจเอก เกา สारสิน ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2534 เห็นชอบ

ให้ปรับปรุงกองทะเบียนคนต่างด้าวและภาษีอากรเป็นกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจขึ้นตรงต่อกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กรมตำรวจเสนอกณะรัฐมนตรีพิจารณาจนกระทั่งได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 20) พุทธศักราช 2535 จัดตั้งกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจขึ้น ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 109 ตอนที่ 25 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2535 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2535 เป็นต้นไป หลังจากนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างครั้งใหญ่ เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนศักยภาพขององค์กรให้รองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคม จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พุทธศักราช 2548 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พุทธศักราช 2548 ให้เลิกส่วนราชการเดิมตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พุทธศักราช 2539 แล้วให้จัดตั้งส่วนราชการใหม่ นั้นมีผลให้กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจถูกยกเลิกไปตามนัยดังกล่าว ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2548 และให้จัดตั้งกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีขึ้น ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2548 เป็นต้นไป ต่อมาวันที่ 7 กันยายน 2552 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการปรับโครงสร้างอีกครั้งงานเทคโนโลยีถูกแยกออกไปเป็นกองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการ ถนนแจ้งวัฒนะ ดังนั้นลักษณะงานจึงคงเป็นคดีเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว โดยใช้ชื่อหน่วยใหม่ว่ากองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ชื่อย่อว่า บก.ปอศ.

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สาธิต ปานอ่อน (2555) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 จำนวน 8 แห่งรวมทั้งสิ้น 230 คน จากประชากร 538 คน สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยวิธีนัยสำคัญต่ำสุด ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 อยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในเรือนจำทั้ง 8 แห่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง

ที่สุด (3) ปัจจัยทุกตัวได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับที่สูงมากกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน (4) แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7 ได้แก่ ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้หลากหลายและมีให้เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ควรเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้บังคับบัญชาควรให้อำนาจในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในระดับต้นเพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด และควรจัดระบบการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค นอกจากนั้นควรสร้างภาพลักษณ์ให้สังคมเห็นความสำคัญของหน่วยงานและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความภาคภูมิใจในงานของตน

พิระ ดำรงฤทธิ์ (2555) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลพญาไท ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 54 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ รองลงมา คือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ตามลำดับ

เรณู สุขเกษมกิจ (2554) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 377 คน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือใช้แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา พนักงานส่วนใหญ่วัยที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.7 อายุของพนักงานส่วนใหญ่ อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.2 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.3 ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 ซึ่งการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยเชิงใจ พบว่า ด้านที่มุ่งใจมากที่สุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือความสำเร็จ และด้านความรับผิดชอบ การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยจำจน ด้านที่มี

ความสำคัญมากที่สุด คือสถานะด้านอาชีพ รองลงมา คือด้านความเป็นส่วนตัว และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรในบริษัทอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

บุญมี เวียงนนท์ (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูผู้สอนจำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่เมื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงในระดับมาก เมื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือการทำงาน และความก้าวหน้าในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือการทำงาน พบว่า ครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีลงมา มีความพึงพอใจมากกว่าครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ด้านความก้าวหน้างานไม่แตกต่างกัน

ณัฏฐา กริหิรัญ (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม พบว่า การปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า เกือบทุกด้านมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พนักงานชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 25-30 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและแต่ละด้านไม่ต่างกัน

สุริย์ เข้มทอง และ กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย (2554) ประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ คณาจารย์ของสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดต่อกันเป็นเวลา 6 เดือน จำนวน 35 คน ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานในสาขาวิชาวิทยาการจัดการอยู่ในระดับมาก และกลุ่มปัจจัยด้านภาระงาน ด้านการบริหาร และด้านการสนับสนุน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะเชิงบวก และปัจจัยด้านภาระงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริหาร และการสนับสนุน ตามลำดับ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือข้าราชการตำรวจทุกระดับและทุกสายงานสังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งปฏิบัติราชการอยู่ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 381 คน แบ่งเป็น

- 1.1.1 ข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน 242 คน
- 1.1.2 ข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน จำนวน 139 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane 1973 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล 2543)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

วิธีการคำนวณสูตรนี้ผู้วิจัยต้องทราบขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา (N) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (e) 5%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{381}{1 + (381 \times 0.05^2)}$$

$$n = 195.38$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คน สำรองสำหรับกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 5% เท่ากับ 10 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน สังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้น} = \frac{\text{ประชากรในแต่ละระดับชั้น} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับชั้นยศ

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ระดับชั้นสัญญาบัตร	242	130
ระดับชั้นประทวน	139	75
รวม	381	205

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 6 ประเด็น จำนวน 28 ข้อ ได้แก่

- | | | | |
|--|-------|---|-----|
| 1. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 2. ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | จำนวน | 6 | ข้อ |
| 4. ด้านความก้าวหน้าในงาน | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 5. ด้านการยอมรับนับถือ | จำนวน | 3 | ข้อ |
| 6. ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน | 5 | ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open End) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหน่วยงาน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 1 ข้อ

2.2 เกณฑ์ในการวัดแบบสอบถาม

ใช้วิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ตารางที่ 3.2 ค่าความพึงพอใจและระดับคะแนน

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจมากที่สุด	5

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้แปลระดับความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยการกำหนดช่วงการวัด เป็น 5 ระดับ ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ระดับการแปลค่าความพึงพอใจ

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.49
พึงพอใจน้อย	1.50 - 2.49
พึงพอใจปานกลาง	2.50 - 3.49
พึงพอใจมาก	3.50 - 4.49
พึงพอใจมากที่สุด	4.50 - 5.00

2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.3.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยการดำเนินการดังนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการปฏิบัติงาน

2) สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 6 เรื่อง ดังนี้

- (1) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน
- (2) ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ
- (3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- (4) ด้านความก้าวหน้าในงาน
- (5) ด้านการยอมรับนับถือ
- (6) ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ ลักษณะการศึกษาและนิยามศัพท์เฉพาะ

2.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดำเนินการดังนี้

1) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหาและสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำไปทดสอบใช้ (Try Out) กับข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.854 แสดงว่าค่าความเชื่อมั่นที่วิเคราะห์ได้มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

4) ได้เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้ศึกษาทำหน้าที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาต่อผู้บังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ เพื่ออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถาม โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนมิถุนายน 2558

3.3 ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาตลอดจนวิธีการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

3.4 รวบรวมข้อมูลทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลมาประเมินผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ วิเคราะห์โดยการค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของบุคคล ทดสอบความแตกต่างของเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิดที่เป็นอิสระแก่กัน สำหรับอายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำมาแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยวิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยรวมและในแต่ละด้าน คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของบุคคล ทดสอบความแตกต่างของเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิดที่เป็นอิสระแก่กัน สำหรับอายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยการแจกแจงความถี่และนำเสนอเชิงบรรยาย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในตรงกันในการแปลความหมายและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสื่อความของข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน จำนวนข้าราชการตำรวจในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน สถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน สถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

จากการสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ตามเพศ อายุ หาราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ จำนวน 205 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.1 - 4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	137	66.83
หญิง	68	33.17
รวม	205	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าจำนวนข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 66.83 เป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 33.17

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	4	1.95
31-40 ปี	77	37.56
41-50 ปี	84	40.98
50 ปีขึ้นไป	40	19.51
รวม	205	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 40.98 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 37.56 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ปี	4	1.95
11-20 ปี	77	37.56
21-30 ปี	89	43.42
มากกว่า 31 ปี	35	17.07
รวม	205	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่มีอายุราชการในการทำงาน ระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 43.42 รองลงมาคืออายุราชการในการทำงาน ระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 37.56 อายุราชการในการทำงาน มากกว่า 31 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 และอายุราชการในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน คิด เป็นร้อยละ 1.95

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจกองบังคับการ ปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามระดับ การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา / ปวช.	12	5.85
อนุปริญญา / ปวส.	18	8.78
ปริญญาตรี	147	71.71
ปริญญาโท / สูงกว่า	28	13.66
รวม	205	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 71.71 รองลงมาคือการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.66 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.78 และการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.85

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่/ ความรับผิดชอบ

ตำแหน่งหน้าที่ / ความรับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
อำนวยการ	48	23.41
สอบสวน	70	34.15
ปราบปราม	87	42.44
อื่นๆ	-	-
รวม	205	100

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบงานปราบปราม จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 42.44 รองลงมาคือตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบงานสอบสวน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 และตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบงานอำนวยการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 23.41

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

จากการสอบถามความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.6 -

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ
โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	3.14	0.57	ปานกลาง
2. ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ	3.72	0.74	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.15	0.85	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.40	0.65	ปานกลาง
5. ด้านการยอมรับนับถือ	3.82	0.80	มาก
6. ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.81	มาก
รวม	3.76	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในงานภาพรวมที่คะแนนเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
 ดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทาง
 เศรษฐกิจ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ	3.32	0.61	ปานกลาง	1
2. รายได้จากเงินเดือนอย่างเดียวเพียงพอสำหรับท่าน	3.10	0.58	ปานกลาง	3
3. ท่านมีรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน	3.01	0.48	ปานกลาง	4
4. วิธีการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม	3.14	0.61	ปานกลาง	2
รวม	3.14	0.57	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมาคือวิธีการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.14) รายได้จากเงินเดือนอย่างเดียวเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.10) และมีรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
 ดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ
 ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ

ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม	3.56	0.64	มาก	4
2. เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นท่านคิดว่าท่าน ได้รับสวัสดิการดีกว่า	3.54	0.68	มาก	5
3. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาใน งานที่ท่านปฏิบัติ	3.68	0.75	มาก	3
4. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานใน การปฏิบัติหน้าที่เสมอ	3.85	0.80	มาก	2
5. ท่านได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดีเกี่ยวกับงานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่เสมอ	3.96	0.85	มาก	1
รวม	3.72	0.74	มาก	

ตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดีเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56) และเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นคิดว่าได้รับสวัสดิการดีกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
 ดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ
 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.14	0.79	มาก	3
2. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.10	0.89	มาก	5
3. ท่านเป็นที่รักใคร่และได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.13	0.90	มาก	4
4. ท่านได้รับความล้าใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน เมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่อง ส่วนตัว	4.00	0.82	มาก	6
5. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ท่านสามารถขอ คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา	4.20	0.85	มาก	2
6. ท่านได้รับการคุ้มครองดูแลจากหน่วยงานและ ผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่	4.35	0.81	มาก	1
รวม	4.15	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมและรายด้าน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับการคุ้มครองดูแลจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่สามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.20) ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) เป็นที่รักใคร่และได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และได้รับความล้าใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
 ดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทาง
 เศรษฐกิจ ด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.28	0.65	ปานกลาง	3
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	3.27	0.58	ปานกลาง	4
3. ท่านสามารถโยกย้ายตำแหน่งได้อย่างสะดวกเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่	3.26	0.65	ปานกลาง	5
4. หน่วยงานมีนโยบายส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เช่น ศึกษาต่อ ฝึกอบรม	3.53	0.65	มาก	2
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	3.64	0.74	มาก	1
รวม	3.40	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่คะแนนเฉลี่ย 3.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.64) หน่วยงานมีนโยบายส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เช่น ศึกษาต่อ ฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.53) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.27) และสามารถโยกย้ายตำแหน่งได้อย่างสะดวกเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
 ดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทาง
 เศรษฐกิจ ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทาง ในการปฏิบัติหน้าที่	3.78	0.84	มาก	3
2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความ คิดเห็นต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน	3.85	0.79	มาก	1
3. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.84	0.78	มาก	2
รวม	3.82	0.80	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการดำรงกองบังคับการปราบปรามการ
 กระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการ
 ยอมรับนับถือในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ
 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.85)
 รองลงมาคือผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีส่วนร่วมในการ
 วางแผนและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
 ดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทาง
 เศรษฐกิจ ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก

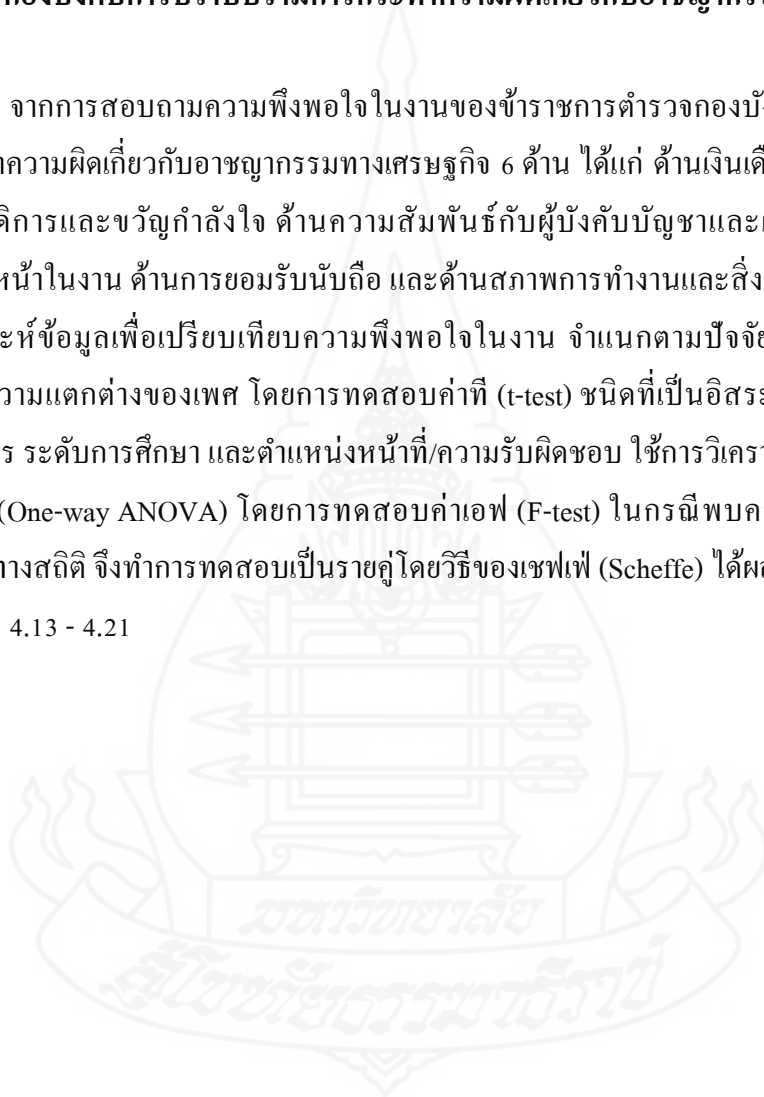
ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. หน่วยงานของท่านมีอาคารที่มั่นคง มีพื้นที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.19	0.92	มาก	5
2. หน่วยงานของท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เหมาะสม เช่น ชุมชน ส่วนราชการ หน่วยงานอื่นๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.30	0.77	มาก	3
3. สภาพแวดล้อมทางด้านแสง เสียง กลิ่น สี อุณหภูมิของที่ทำงานที่เหมาะสม	4.22	0.76	มาก	4
4. หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่	4.40	0.77	มาก	1
5. หน่วยงานมีเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.39	0.84	มาก	2
รวม	4.31	0.81	มาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการดำรงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือหน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือหน่วยงานมีเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.39) หน่วยงานของท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เหมาะสม เช่น ชุมชน ส่วนราชการ หน่วยงานอื่นๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) สภาพแวดล้อมทางด้านแสง เสียง กลิ่น สี อุณหภูมิ ของที่ทำงานที่

เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.22) และหน่วยงานของท่านมีอาคารที่มั่นคง มีพื้นที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

จากการสอบถามความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของบุคคล ทดสอบความแตกต่างของเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิดที่เป็นอิสระแก่กัน สำหรับอายุ ราชการ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.13 - 4.21



ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig
	n = 137		n = 68			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	3.10	0.56	3.22	0.58	-1.61	0.23
2. ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ	3.94	0.75	3.74	0.74	1.66	0.31
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.14	0.85	4.18	0.85	1.64	0.62
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.39	0.66	3.37	0.64	1.23	0.18
5. ด้านการยอมรับนับถือ	3.89	0.81	3.84	0.80	1.78	0.15
6. ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.82	4.38	0.81	3.44	0.11
รวม	3.81	0.74	3.79	0.74	1.36	0.27

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของ
ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม
ทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงาน	อายุ								F	Sig
	ต่ำกว่า 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		50 ปีขึ้นไป			
	n = 4		n = 77		n = 84		n = 40			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเงินเดือนและ ค่าตอบแทน	3.50	0.65	3.13	0.58	3.16	0.57	3.14	0.59	0.71	0.61
2. ด้านสวัสดิการและ ขวัญกำลังใจ	4.00	0.81	3.72	0.75	3.67	0.75	3.79	0.72	1.09	0.44
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	4.13	0.84	4.17	0.83	4.08	0.90	4.29	0.75	0.52	0.68
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.50	0.52	3.39	0.66	3.38	0.66	3.45	0.65	0.57	0.65
5. ด้านการยอมรับนับถือ	3.75	0.50	3.86	0.81	3.73	0.81	3.96	0.82	0.74	0.56
6. ด้านสภาพการทำงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.62	4.39	0.81	4.28	0.85	4.47	0.75	0.47	0.73
รวม	3.90	0.66	3.78	0.74	3.72	0.76	3.85	0.71	0.68	0.61

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการ
กระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุราชการ

ความพึงพอใจในงาน	อายุราชการ								F	Sig
	ต่ำกว่า 10 ปี		11-20 ปี		21-30 ปี		มากกว่า 30 ปี			
	n = 4		n = 77		n = 89		n = 35			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	3.44	0.63	3.13	0.58	3.16	0.57	3.14	0.60	1.35	0.32
2. ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ	4.00	0.81	3.72	0.75	3.65	0.75	3.36	0.71	1.12	0.31
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.13	0.84	4.17	0.83	4.04	0.91	3.87	0.66	1.02	0.43
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.50	0.52	3.39	0.66	3.38	0.65	3.02	0.67	1.64	0.26
5. ด้านการยอมรับนับถือ	3.75	0.50	3.86	0.81	3.70	0.78	4.06	0.80	1.29	0.43
6. ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.62	4.39	0.81	4.24	0.86	4.01	0.68	2.48	0.17
รวม	3.89	0.65	3.78	0.74	3.70	0.75	3.58	0.69	1.48	0.32

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของ
ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม
ทางเศรษฐกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในงาน	ระดับการศึกษา								F	Sig
	มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		ปริญญาโท /			
	/ ปวช.		/ ปวส.				สูงกว่า			
	n = 12		n = 18		n = 147		n = 28			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเงินเดือนและ ค่าตอบแทน	3.15	0.57	3.01	0.47	3.15	0.57	3.17	0.60	0.92	0.49
2. ด้านสวัสดิการและ ขวัญกำลังใจ	3.68	0.81	3.83	0.60	3.69	0.75	3.83	0.74	0.68	0.56
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	4.13	0.77	4.52	0.53	4.06	0.89	4.41	0.67	3.13	0.06 **
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.20	0.69	3.42	0.47	3.41	0.66	3.42	0.69	1.34	0.31
5. ด้านการยอมรับนับถือ	3.81	0.67	3.93	0.65	3.78	0.83	4.01	0.80	0.35	0.79
6. ด้านสภาพการทำงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.81	4.69	0.50	4.28	0.85	4.53	0.71	2.25	0.12
รวม	3.73	0.72	3.90	0.54	3.73	0.76	3.89	0.70	1.45	0.39

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการ
กระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับ
การปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.10

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของ
ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม
ทางเศรษฐกิจ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ / ความรับผิดชอบ

ความพึงพอใจในงาน	ตำแหน่งหน้าที่ / ความรับผิดชอบ						F	Sig
	อำนวยการ n = 48		สอบสวน n = 70		ปราบปราม n = 87			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเงินเดือนและ ค่าตอบแทน	3.13	0.55	3.13	0.57	3.16	0.58	0.17	0.85
2. ด้านสวัสดิการและ ขวัญกำลังใจ	3.64	0.76	3.73	0.73	3.75	0.75	0.43	0.66
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	4.01	0.90	4.18	0.84	4.21	0.82	0.99	0.06**
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.36	0.65	3.41	0.65	3.41	0.67	0.16	0.87
5. ด้านการยอมรับนับถือ	3.69	0.75	3.90	0.83	3.84	0.81	1.32	0.27
6. ด้านสภาพการทำงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.86	4.39	0.80	4.38	0.80	0.41	0.67
รวม	3.68	0.75	3.79	0.74	3.79	0.74	0.58	0.42

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการ
กระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบต่างกัน
มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่าข้าราชการ
ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึง
พอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกอง
บังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ
โดยรวมและในแต่ละด้าน เปรียบเทียบด้านระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.55	1.18	0.92	0.49
	ภายในกลุ่ม	201	53.87	0.46		
	รวม	204	57.42			
2. ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.57	2.85	0.68	0.56
	ภายในกลุ่ม	201	54.12	0.46		
	รวม	204	62.69			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ- บัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.87	1.95	3.13	0.06**
	ภายในกลุ่ม	201	69.01	0.59		
	รวม	204	74.88			
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	8.96	2.98	1.34	0.31
	ภายในกลุ่ม	201	65.68	0.56		
	รวม	204	74.64			
5. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	11.06	3.67	0.35	0.79
	ภายในกลุ่ม	201	72.48	0.62		
	รวม	204	83.54			
6. ด้านสภาพการทำงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	6.51	2.17	2.25	0.12
	ภายในกลุ่ม	201	70.84	0.61		
	รวม	204	77.35			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.22	2.07	1.45	0.39
	ภายในกลุ่ม	201	51.68	0.44		
	รวม	204	57.90			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท/ สูงกว่าปี	
	\bar{x}	4.13	4.52	4.06	4.41
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.13				
อนุปริญญา/ปวส.	4.52				
ปริญญาตรี	4.06		**		
ปริญญาโท/สูงกว่า	4.41				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกอง
บังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ
โดยรวมและในแต่ละด้าน เปรียบเทียบด้านตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.17	0.85
	ภายในกลุ่ม	202	38.15	0.13		
	รวม	204	38.19			
2. ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	0.43	0.66
	ภายในกลุ่ม	202	45.00	0.16		
	รวม	204	45.06			
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.45	0.23	0.99	0.06**
	ภายในกลุ่ม	202	51.06	0.18		
	รวม	204	51.52			
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.40	0.20	0.16	0.87
	ภายในกลุ่ม	202	39.65	0.14		
	รวม	204	40.05			
5. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.53	0.27	1.32	0.27
	ภายในกลุ่ม	202	60.08	0.21		
	รวม	204	60.61			
6. ด้านสภาพการทำงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.10	0.05	0.41	0.67
	ภายในกลุ่ม	202	68.85	0.24		
	รวม	204	68.94			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.41	0.20	0.58	0.42
	ภายในกลุ่ม	202	68.31	0.24		
	รวม	204	68.72			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ในรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ เป็นรายคู่

ตำแหน่งหน้าที่/ ความรับผิดชอบ	งานอำนวยการ	งานสอบสวน	งานปราบปราม
\bar{x}	4.01	4.18	4.21
งานอำนวยการ	4.01		**
งานสอบสวน	4.18		
งานปราบปราม	4.21		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบงานอำนวยการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกับข้าราชการตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบงานปราบปราม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด มีผู้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ จำนวน 105 คน ซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสิทธิประโยชน์ของข้าราชการตำรวจ	5	4.76
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานควรพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลักโดยยึดหลักคุณธรรม	18	17.14
3. ต้องจัดสวัสดิการพื้นฐานให้เพียงพอต่อข้าราชการตำรวจในหน่วยงาน	30	28.57
4. ต้องมีการพิจารณากำลังพลให้เพียงพอและสอดคล้องกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ	15	14.29
5. อุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติที่เกิดความเสียหาย ต้องได้รับการซ่อมแซมเพื่อให้ใช้งานได้ตามปกติโดยรวดเร็ว	37	35.24
รวม	105	100

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ในบทนี้ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอประเด็นดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปรับปรุงและวิธีการสร้างความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งปฏิบัติราชการอยู่ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 381 คน ผู้ศึกษานำประชากรมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 6 ประเด็น จำนวน 28 ข้อ ได้แก่

1. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน
2. ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน
5. ด้านการยอมรับนับถือ
6. ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open End) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหน่วยงาน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 1 ข้อ

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้ศึกษาทำหน้าที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาต่อผู้บังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ เพื่ออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2) จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบ-สอบถาม โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนมิถุนายน 2558

3) ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ตลอดจนวิธีการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

4) รวบรวมข้อมูลทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ วิเคราะห์โดยการค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของบุคคล ทดสอบความแตกต่างของเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิดที่เป็นอิสระแก่กัน สำหรับอายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ รองลงมาคือวิธีการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม รายได้จากเงินเดือนอย่างเดียวเพียงพอ และมีรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน

2) ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดีเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ รองลงมาคือได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เสมอ ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ปฏิบัติ ได้รับการสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม และเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นคิดว่าได้รับสวัสดิการดีกว่า

3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือได้รับการคุ้มครองดูแลจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติ รองลงมาคือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่สามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นที่รักใคร่ได้รับความ

ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

4) ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และหน่วยงานมีนโยบายส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ และสามารถโยกย้ายตำแหน่งได้อย่างสะดวกเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่

5) ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น รองลงมาคือผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่

6) ด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือหน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือหน่วยงานมีเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติ หน่วยงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมทางด้านแสง เสียง กลิ่น สี อุณหภูมิ ของที่ทำงานที่เหมาะสม และหน่วยงานของท่านมีอาคารที่มั่นคง มีพื้นที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

1.3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของบุคคล พบว่า

- 1) ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 2) ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 3) ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 4) ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกับข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5) ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ที่มีตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านที่มีตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบงานอำนวยการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับข้าราชการตำรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่/ความรับผิดชอบงานปราบปรามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ผู้ศึกษามีประเด็นที่น่าสนใจสำหรับนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอัตราเงินเดือนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ไม่มีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ อัตราค่าครองชีพที่มีการปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ผลจากนโยบายการปรับขึ้นเงินเดือนตามวุฒิการศึกษา มีผลต่อข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการสูงแต่วุฒิการศึกษาไม่สามารถนำมาปรับเงินเดือนได้ ส่งผลให้ข้าราชการตำรวจที่บรรจุใหม่ได้รับเงินเดือนที่ไม่แตกต่างจากข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการมาก ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว รวมทั้งค่าเบี่ยงเบนตามสิทธิยังไม่มี ความเหมาะสม จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระ คำรงฤทธิ์ (2555) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สายงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลพญาไท ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ รองลงมา คือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน

2.2 ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจคิดว่าหน่วยงานมีความเอาใจใส่ ดูแล และบริหารจัดการสวัสดิการได้เพียงพอกับความต้องการพื้นฐาน เช่น สวัสดิการอาหารกลางวัน อาหารในการเข้าร่วมประชุม ค่าส่งหมาย ค่าเข้าเวรในวันหยุดราชการ ซึ่งอาจเกิดจากการที่หน่วยงานและผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในเรื่องของสวัสดิการและการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ข้าราชการตำรวจในสังกัด รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญา จึงมีความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณมากยิ่งขึ้น และเป็นการเพิ่มพูนสวัสดิการและขวัญกำลังใจให้แก่ข้าราชการตำรวจในสังกัด

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งเพื่อนร่วมงานก็มีความจริงใจช่วยเหลือในการทำงาน หากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานก็พร้อมที่จะแก้ปัญหาร่วมกัน และหากมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านส่วนตัวและปัญหาในการทำงานสามารถปรึกษาได้ทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ดังทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยเฮอริชเบียร์ ปัจจัยที่จะจูงใจให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คือการที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากข้าราชการตำรวจในหน่วยงานไม่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง มีวัฒนธรรมการทำงานตามคำสั่งอย่างเคร่งครัดจึงมีผลต่อการขาดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา รวมทั้งไปถึงการปฏิบัติงานที่ขาดความต่อเนื่อง เมื่อมีการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง อีกทั้งการโยกย้ายไม่ได้เป็นไปตามความสมัครใจและระบบคุณธรรม ทำให้ข้าราชการตำรวจบางรายที่มีความสามารถและผลการปฏิบัติงานที่ดีไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาจนำมาสู่ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ดังที่ Gilmer & Haller (1966: 283) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ

ต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน

2.5 ด้านการยอมรับนับถือ

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน บังคับบัญชาให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถ ไว้วางใจในการมอบหมายงาน ที่นอกเหนือจากหน้าที่ประจำ โดยปกติแล้วคนทุกคนมีความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างกัน ดังนั้นถ้าผู้บังคับบัญชาแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดของบุคคลไม่ว่าจะเป็นการยกย่อง ชมเชยหรือการให้การสนองตอบที่เหมาะสม จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญมี เวียงนนท์ (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก ประถมศึกษานูริรัมย์ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการยอมรับนับถืออยู่เมื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในระดับมาก

2.6 สภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน อากาศถ่ายเทดี บรรยากาศทั้งภายในและภายนอกห้องทำงานมีความเหมาะสม รวมทั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและเพียงพอ จึงทำให้ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจด้านนี้ในระดับมาก ดังที่ อุทัย หิรัญโต (2520) ได้เสนอแนวทางในการสร้างภาพความพึงพอใจว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพมิใช่สิ่งเดียวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่สิ่งนี้ก็มีส่วนสำคัญเพราะคนทำงานก็ต้องการความสะดวกสบายในการทำงานด้วยกันทั้งนั้น การสำรวจสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ เช่น เครื่องมือต่างๆ สถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม อากาศถ่ายเทดี ตลอดจนการป้องกัน ซ่อมแซมสิ่งอันจะก่อให้เกิดอันตรายในระหว่างปฏิบัติงาน จะช่วยให้เกิดแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่จะปล่อยให้สภาพของการทำงานเป็นไปอย่างหย่อนยาน ไม่มีการปรับปรุง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ผู้บริหารจะต้องมีการสนับสนุนการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรม พิจารณาถึงรายได้ที่ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจพอเพียงต่อการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวหรือไม่ จึงควรมีการเพิ่มในส่วน of ค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่และภาวะเศรษฐกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน

3.1.2 ด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารจะต้องจะต้องมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ เช่น การอบรมสัมมนา การประชุมวิชาการ รวมทั้งการให้การสนับสนุนและให้โอกาสแก่ข้าราชการตำรวจที่มีความรู้ความสามารถในการที่จะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาในอนาคต ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ และขยายขอบเขตการศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครอบคลุม ครบถ้วน หรือเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าในงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ สืบค้นจาก
<http://www.ecdpolice.com/index.php?modules=about>
- จิตติภา ขาวอ่อน. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน
ปลัดกระทรวงกระทรวงศึกษาธิการ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.
- ฉันทฐา กริหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. (วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- บุญมี เวียงนนท์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
ขนาดเล็ก ประถมศึกษานูริรัมย์ เขต 1. (สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พยอม ศรีสุข. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์,
ละเชิงเทรา.
- พีระ ดำรงฤทธิ์. (2555). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
สายงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลพญาไท. (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยทองสุข, กรุงเทพมหานคร.
- มนชัย อรพิมพ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมการค้าต่างประเทศกระทรวงพาณิชย์. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- ยุวนิต ฉายสุวรรณ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท
Siemens Limited. (สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- โยธิน ศันสนยุทธิ. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ จิตวิทยาในการทำงานในองค์กร. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ใน *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. หน้า 775.

- เรณู สุขเกษมกิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท
ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล.
(คุณนิพนธ์ ปริญญาปรัชญาคุษุภบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์) ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- วิจารณ์ คงคาน้อย. (2547). การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต
น้ำบางเขนของการประปานครหลวง. (สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิตโครงการ
บัณฑิตศึกษาด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ธรรมกล
- วิศนีย์ วรรณกุล. (2548). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ขับรถฟอร์คลิฟ บริษัท ส.ทรัพย์สว่าง จำกัด. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- ศิรินทร์ยา อยู่สุข. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,
กรุงเทพมหานคร.
- สาธิต ปานอ่อน. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในกลุ่มเรือนจำเขต 7.
วารสารการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 11(1), 101-113.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2553). การวิจัยและสารสนเทศทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์.
ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. หน่วยที่ 1-15.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2555) *แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2558*
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- สุรีย์ เข้มทอง, และ กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย. (2554). การประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายวิชาการในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
วารสารการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 9(2), 41-53.
- อุทัย หิรัญโต. (2520). *ศิลปะศาสตร์ของนักบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์

- Aamir, M. S., & Asif, B. G. (2014). Factors Affecting Employees' Job Satisfaction in Telecommunication Industry: a case study of Pakistan. *Oeconomics of Knowledge*, 53-73.
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper and Row Publisher.
- Gilmer, B., & Haller, V. (1966). *Industrial psychology*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. B., Mausner & Sysderman, B. (1959). *The motivevation to work*. New York: John Wilay & Son.
- Jenaibi, Badreya Al. (2011). Job Satisfaction Comparisons among Diverse Public Organizations in the UAE. *Management Science and Engineering*, 53-75.
- Lawler III, Edward E. (1973). *Motivation in Work Organization*. California Books Cole, 64.
- Luthans, F., & Jensen, S. M. (2002). *A new positive strength for human resource development*. *Human Resource Development Review*, 330.
- Maslow, A.H. (1960). *A Theory of Human Motivevation*. Heckmann I.L.Jr and Huneryager S.G. eds. in *Human Relation in Management*. Cincinnati: South-Westem Pub Com.
- Mcgregar, Douglas. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGregar-Hill.
- Mose, N. C. (1958). *Satisfactions in the while collar job*. Ann-Arbor Michigan: University of Michigan.
- Ololube, N.P. (2007). Professionalism, Demographics, and Motivation Predictors of Job Satisfaction Among Nigerian Teachers. *International Journal of Education Policy and Leadership*.
- Yoder, Dale. (1985). *Personal Principles and Policies*. New Jersey: Prentice - Hall.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านที่

มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขอให้ท่านตอบตรงกับความรู้สึกท่านมากที่สุด โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้

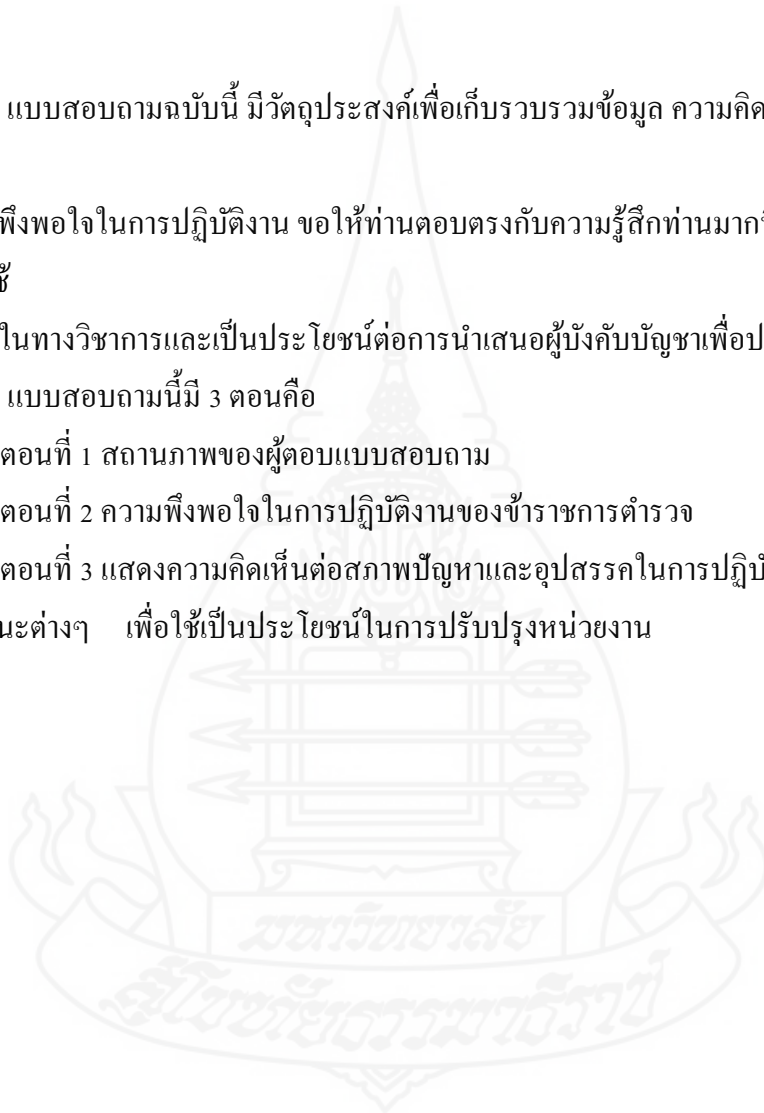
ประโยชน์ในทางวิชาการและเป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุงหน่วยงาน

2. แบบสอบถามนี้มี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหน่วยงาน



ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. อายุราชการ

 ต่ำกว่า 10 ปี 11 - 20 ปี 21 - 30 ปี มากกว่า 31 ปี

4. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษา / ปวช. อนุปริญญา / ปวส.ปริญญาตรีปริญญาโท / สูงกว่า

5. ตำแหน่งหน้าที่ / ความรับผิดชอบ

 อำนวยการ สอบสวนปราบปราม อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ท่านเห็นว่าเป็นความจริงและตรงกับ
ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	เงินเดือนและค่าตอบแทน					
1	อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ
2	รายได้จากเงินเดือนอย่างเดียวเพียงพอสำหรับท่าน ท่านมีรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน
3	วิธีการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้น
4	เงินเดือนมีความเหมาะสม
	สวัสดิการและขวัญกำลังใจ					
	ท่านได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม					
5	เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นท่านคิดว่าท่าน
6	ได้รับสวัสดิการดีกว่า
7	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาใน งานที่ท่านปฏิบัติ
8	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานใน การปฏิบัติหน้าที่เสมอ
9	ท่านได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดีเกี่ยวกับงานที่ ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ
10	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ท่านกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
11	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
12	ท่านเป็นที่รักใคร่และได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
13	ท่านได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว
14	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา
15	ท่านได้รับการคุ้มครองดูแลจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในงาน
16	ท่านมีโอกาสดูแลความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
17	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน
18	ท่านสามารถโยกย้ายตำแหน่งได้อย่างสะดวกเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่
19	หน่วยงานมีนโยบายส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เช่น ศึกษาต่อ ฝึกอบรม
20	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การยอมรับนับถือ
21	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่
22	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน
23	ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
24	สภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยงานของท่านมีอาคารที่มั่นคง มีพื้นที่ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
25	หน่วยงานของท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสังคม ที่เหมาะสม เช่น ชุมชน ส่วนราชการ หน่วยงาน อื่นๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
26	สภาพแวดล้อมทางด้านแสง เสียง กลิ่น สี อุณหภูมิ ของที่ทำงานที่เหมาะสม
27	หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่อำนวยความสะดวก ต่อการปฏิบัติหน้าที่
28	หน่วยงานมีเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนคู่มือ การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่

ท่านมีปัญหหรืออุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ และท่านอยากให้หน่วยงานของท่าน
ปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	ร้อยตำรวจโทหญิง สมจิตร นวลบุญ
วัน เดือน ปีเกิด	15 พฤศจิกายน 2528
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2551
สถานที่ทำงาน	กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรม ทางเศรษฐกิจ แขวงสีลม เขตบางรัก กทม.
ตำแหน่ง	รองสารวัตรฝ่ายอำนวยการ

