

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ทำหน้าที่ครูโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดน ภาค 4 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามขั้นตอนจึงขอเสนอสาระของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 2 หลักการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 การจัดตั้งโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน
- ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เป็นที่ยอมรับกันว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญมากในการปฏิบัติงานงานใดก็ตามถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและกระตือรือร้นที่จะกระทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ผลเสียก็จะเกิดแก่หน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2522 : 241) ความพึงพอใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์และการจูงใจโดยตรง ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าหลักการและทฤษฎีที่สำคัญ พอสังเขปดังนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Two – Factors theory of Mativation)

เฮอรัชเบอร์ก มุสเนอร์ และซิดเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman 1959 : 113 – 115) ได้ศึกษาวิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมืองพิทส์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคน เพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบ ตลอดจนค้นหาเหตุผลจาก

การวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และได้สรุปว่ามีปัจจัยดังกล่าวสองปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)

ปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง การจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวสร้างความพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ

ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคคลหย่อนประสิทธิภาพลง ซึ่งประกอบด้วยนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เงินเดือน ฐานะตำแหน่งหน้าที่การงาน และความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน

นอกจากนี้ เฮิร์ซเบอร์ก ยังพบว่าสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสิ่งที่ไม่เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งสองด้านแยกออกจากกัน โดยไม่มีความสัมพันธ์กันเลย กล่าวคือความพึงพอใจด้านจูงใจไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถึงแม้จะขาดด้านนี้ แต่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ถ้าขาดหรือทำให้เสื่อมลงในด้านนี้ แต่ถ้าปัจจัยนี้คงมีอยู่ก็ได้หมายความว่าคนจะพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพียงแต่จะลดความไม่พึงพอใจในขณะหนึ่งเท่านั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก ทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน มีผู้ที่มีความเห็นสอดคล้องสนับสนุนองค์ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจะเกิดความปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2523 : 66) ได้กล่าวว่าความสำเร็จของงาน เมื่อลักษณะของงานและความรับผิดชอบทำให้สมบูรณ์แล้วความสำเร็จของงานก็จะมีผลสมบูรณ์ไปด้วย และถ้าความรับผิดชอบได้ทำอย่างเต็มที่แล้ว ก็หวังได้ว่าบุคคลจะพยายามทำงานนั้นไปสู่ความสำเร็จ

เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ (2545 : 68 - 70) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นค้ำจุนงานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วยสองสิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถในการทำงานนั้น

เมธี ปิลันธนาพันธ์ (2525 : 120 - 121) ได้กล่าวว่า การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานเกิดจากบุคคลมีความพึงพอใจและได้รับคำตอบสนองชนิด คือ ความคาดหวังของบุคคลที่โรงเรียนต้องการและความคาดหวังของบุคคลจะได้จากวัตถุประสงค์หรือรางวัลทางอารมณ์ ซึ่งจะสร้างความรู้สึที่ดีเป็นการตอบแทน

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 262) ได้กล่าวว่า คนที่มีความต้องการประสบผลสำเร็จสูงโดยมากจะนิยมตั้งเป้าหมายของงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ต้องการจะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเองและมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้นๆ สำเร็จได้ด้วยฝีมือของตนเอง บุคคลเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่ได้จากการทำงานนั้น บุคคลเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่นอยู่ สามประการ ประการที่หนึ่ง จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย ประการที่สอง ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ได้ตั้งใจไว้เพียงใด และจะไม่ชอบทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่จกจบสิ้นโดยไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่จะกระทำ ประการที่สาม คนกลุ่มนี้ที่จะต้องการควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากตนได้ทุ่มเทกำลังพยายามไปและจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่ขึ้นอยู่กับโชคหรือที่คาดการณ์ผลไม่ได้

สรุปว่า ความสำเร็จของงาน คือ การที่บุคคลสามารถทำให้งานที่รับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือสามารถแก้ไขปัญหาคำถามการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จเป็นสำคัญ

2. ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลจากหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความยอมรับในความสามารรถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จในงานด้วยดี

เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ (2545 : 68 - 70) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 298) ได้กล่าวว่า มีลักษณะนามธรรม เป็นวิธีการที่ชักนำบุคคลอื่นให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เมื่อได้เข้าไปทำงานที่ใดแล้วได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์การส่วนมากกว่าเราเป็นพวกพ้อง ทำให้มีกำลังใจเป็นสุขในการทำงาน ซึ่งกล่าวได้ว่าเกิดจากการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น

นพพงษ์ บุญจิตราคลย์ (2530 : 119) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือ คือ ความศรัทธา และเชื่อถือของบุคคล ซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลในหน่วยงานร่วมกันทำงานได้ผลดี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2523 : 66) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษา หรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจเป็นการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดสำเร็จ

จากแนวคิดข้างต้นการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดี การได้รับความไว้วางใจ การได้รับการเชื่อถือ การยอมรับเป็นพวกพ้อง การได้รับการสนับสนุนหรือการให้กำลังใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

3. ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังเพียงคนเดียว

เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ (2545 : 68 - 70) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทายความรู้ ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกร้าวก้าวหน้าในอาชีพการงาน

เสนาะ ตีเขาว์ (2525 : 251 - 252) ได้กล่าวว่า การจัดลำดับความต้องการของบุคคลที่หวังจะได้จากองค์การว่าสภาพการทำงานที่ดีปลอดภัย สะดวก รุหรุรา เป็นต้น เป็นลักษณะของงานที่บุคคลพึงพอใจ

สรุปว่า ลักษณะของงาน คือ รูปแบบของงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถน่าสนใจท้าทายให้อยากทำความยากง่ายของงาน เป็นลักษณะงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่าย

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมีอำนาจและมีอิสระในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ (2545 : 68 - 70) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยให้เขารู้สึกผูกพัน บุคคลต้องมีโอกาสที่จะรับผิดชอบถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกและลดลง

ธงชัย สันติวงษ์ (2519 : 114) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึงข้อผูกพันของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาอันสืบเนื่องมาจากการได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำอย่างหนึ่งอย่างใด

จุดสำคัญของความรับผิดชอบคือข้อผูกพัน ความรับผิดชอบเกิดขึ้นได้เนื่องจากสาเหตุความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบเป็นข้อผูกพันที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไปหรือสิ้นสุดลงด้วยการที่ได้กระทำที่ได้รับมอบหมาย

จ้านง สมประสงค์ (2520 : 114) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบของหัวหน้าไว้ 2 ประการ ประการแรก ต้องมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาและบำรุงระดับของความมีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลในปกครองไว้ให้อยู่ในระดับที่สูงที่สุดเท่าที่จะสูงได้

หวน พิณรุฬห์ (2528 : 134) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ คือ การที่บุคคลรับหน้าที่ใดมาแล้วจะบากบั่นทำหน้าที่อย่างดีที่สุดโดยไม่ทอดทิ้งแม้จะมีอุปสรรคก็ตามและยินดีรับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำผิดพลาด

ประจุม รอดประเสริฐ (2528 : 231) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยที่ผลงานนั้นจะมีข้อจำกัดว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมได้ เช่น เสมียนพนักงานควรสามารถที่จะเก็บเอกสารได้อย่างมีระเบียบและมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

สรุปว่า ความรับผิดชอบเป็นภาระหน้าที่และความผูกพัน ที่ผู้ดำรงตำแหน่งหรือผู้ได้รับมอบหมายต้องปฏิบัติให้บังเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์การ การมีโอกาสให้การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ (2545 : 68 - 70) ได้กล่าวว่า แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ (2545 : 35) ได้กล่าวว่าโอกาสในความก้าวหน้าในงานจะมีส่วนให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

เสนาะ ดิเชาว์ (2525 : 251) ได้กล่าวว่า พนักงานส่วนใหญ่เข้าร่วมในองค์การเพราะมีความหวังว่าเขาจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นเรื่อยๆ จนถึงระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ

สมยศ นาวิการ (2525 : 434 - 435) ได้กล่าวว่าโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ การที่บุคคลมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสเข้ารับการอบรมดูงานและศึกษาต่อให้ได้วุฒิสอนหรือได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง

6. เงินเดือน หมายถึง เงินหรือรายได้ที่จะได้รับเป็นค่าตอบแทนแรงงานเป็นรายเดือนและถือเป็นรายได้ประจำ

เจลิเมผ่า อจละนันท์ และคณะ (2545 : 68 - 70) ได้กล่าวว่า ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ลีลา สีนานุเคราะห์ (2530 : 116) ได้กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลได้รับเป็นค่าตอบแทนการทำงานถือเกณฑ์จ่ายเหมารายเดือน เป็นรายได้ประจำเรียกว่าเงินเดือนประจำ

เสนาะ ดิยาวี และคนอื่นๆ (2525 : 253) ได้กล่าวว่า สิ่งแรกที่คนหวังจะได้รับจากการที่ได้ร่วมกับองค์กร คือ ค่าตอบแทนที่เป็นเงินสด

พะยอม วงศ์สารศรี (2532 : 52) ได้กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนที่ข้าราชการได้รับเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติราชการ มีลักษณะเป็นการเหมาจ่ายเป็นรายเดือน โดยไม่คำนึงถึงจำนวนวันหรือจำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงาน

สรุปว่า เงินเดือน หมายถึง เงินค่าจ้างที่ได้รับประจำเดือนรวมทั้งเงินตอบแทนและเงินสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนเงินสวัสดิการประเภทต่างๆ

7. นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางกว้างๆ ที่ใช้เป็นเครื่องนำทางสำหรับการกระทำต่างๆ เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 9) ได้กล่าวว่า นโยบายและการบริหารเป็นสิ่งที่บ่งชี้ความตั้งใจของผู้บริหารว่าควรทำหรือไม่ควรทำกิจกรรมใดในอนาคต หรือในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และเป็นแนวคิดอันน่าจะนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกัน มีมาตรฐานเดียวกัน มีความต่อเนื่องกัน นโยบายที่ดีมีลักษณะอย่างนี้

ประการที่หนึ่ง นโยบายจะชี้แนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้และจะบอกให้ทุกคนที่หน่วยงานได้รับแนวทางโดยรวมขององค์กร

ประการที่สอง นโยบายจะต้องเป็นข้อความที่เข้าใจง่ายและควรเป็นลายลักษณ์อักษร

ประการที่สาม นโยบายจะชี้ให้เห็นถึงเงื่อนไขที่จำกัดและช่องทางในการปฏิบัติงานในอนาคต

ประการที่สี่ นโยบายสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความจำเป็นอย่างมีเหตุผล

ประการที่ห้า นโยบายจะต้องเป็นผลสามารถนำไปปฏิบัติได้

ประการที่หก นโยบายต้องได้รับการทบทวนและตรวจสอบเป็นระยะ นโยบายที่ดีย่อมทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจถูกต้อง เป็นการควบคุมขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน ทำให้เกิดการประสานงานในการปฏิบัติ และช่วยลดเวลา ที่ต้องใช้

ในการตัดสินใจ แม้มีความเชื่อยอมรับกันโดยทั่วไปว่านโยบายเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดขึ้น แต่เป็นที่เข้าใจกันดีในกลุ่มผู้บริหารว่า นโยบายเป็นสิ่งที่ใช้ไม่ได้ ถ้านโยบายนั้นผู้ได้บังคับบัญชามิได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และขาดความรู้ ความเข้าใจที่จะนำไปปฏิบัติอย่างแท้จริง เมื่อนโยบายมีความชัดเจนทั้งผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาย่อมมีความเข้าใจกัน ทำงานร่วมกันด้วยความสุขและมีความพึงพอใจและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การโดยรวม

เจลิมเฟ่า อจละนันท์ และคณะ (2545 : 68 - 70) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

สรุปว่า นโยบายและการบริหาร เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ การกระจายงานให้รับผิดชอบตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีวิธีการในการดำเนินงานที่บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจ และยึดหลักการบริหารงานที่ถูกต้องมีเหตุผล

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับ สิ่งแวดล้อมที่เรียกว่าองค์ประกอบปัจจัยค่าจุนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในองค์การความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ซึ่ง เสถียร เหลืองอร่าม (2526 : 149 - 150) กล่าวว่า เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานเพื่อสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน การสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน ให้ความเป็นกันเองให้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสมของงาน โดยการใช้ระบบคุณธรรม การจะสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นได้นั้น สุรพันธ์ ชันต์ทอง (2525 : 42 - 3) ได้กล่าวว่า ขึ้นอยู่กับการวางตัวของผู้บริหารเป็นสำคัญ กล่าวคือ ผู้บริหารต้องปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเลื่อมใส ซื่อสัตย์ เข้าใจผู้อื่น เปิดเผย ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานชะลอ ธรรมศิริ (2530 : 520 - 523) ได้กล่าวว่า มีแนวความคิด 5 ประการ ในเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นที่ยอมรับกันมากในหมู่นักบริหารของประเทศไทย

1) รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง จะต้องอยู่บนหลักเหตุผลไม่ควรใช้อารมณ์ทำให้เกิดความเสียหายได้

2) รู้วิธีเสริมกำลังใจ ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนต้องการกำลังใจในการปฏิบัติงาน ต้องการยอมรับและยกย่องจากผู้บังคับบัญชา เช่นเอาใจเขามาใส่ใจเรา เอาใจใส่รับรู้อความยากลำบากและรับรู้ปัญหาในการทำงาน

3) รู้จักให้รางวัล การยกย่องชมเชย การตอบแทนน้ำใจผู้ได้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่จำเป็นบางครั้งอาจเป็นสิ่งของเล็กๆ น้อยๆ ก็ได้

4) ชี้แจงความเคลื่อนไหวของงานให้ทราบ นโยบาย เป้าหมาย แผนงานและกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญเพราะทุกคนจะได้รับความเคลื่อนไหวและให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแก้ปัญหาและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

สุภวรรณ พันธุ์บุรณะ (2542 : 37) พบว่าการการเกี่ยวข้องกับสังคมกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เพราะการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานทำให้นुकคณเกิดความผูกพันกับองค์กร

นางเยาว์ แก้วมรดก (2542 : 31) ทำการศึกษาความผูกพันขององค์กรต่อองค์กรของพนักงานขนส่ง จำนวน 114 คน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในทางบวก ได้แก่ อายุงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

อวยพร ประพฤติธรรม (2537 : 100) พบว่าการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชามีความผูกพันกับความผูกพันต่อองค์กร

เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ (2545 : 68 - 70) กล่าวว่า การปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

สรุปว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึงความสามารถทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้อย่างพอใจทั้งสองฝ่าย

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จำนวนคน ความสะดวก ความเหมาะสมเพียงพอในเรื่องสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ลักษณะอาคาร สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในการทำงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2523 : 69)

เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ (2545 : 68 - 70) กล่าวว่า สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน รวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพที่เอื้ออำนวยต่อความสะดวกสบายและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

10. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ในขณะเดียวกันก็สร้างบรรยากาศให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างเต็มที่ ผู้บริหารคงจะต้องรู้จักใช้วิธีการต่างๆ โดยเฉพาะการรู้จักสร้างน้ำใจใน

การทำงานและรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (พนัส หันนาภินทร์ 2526 : 196) สุรพันธ์ ยนต์ทอง (2525 : 88) ได้กล่าวว่า ในการปกครองบังคับบัญชาจะต้องยึดหลักความยุติธรรม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง พิจารณาทุกอย่างให้เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ เมธี ปิณฑานนท์ (2525 : 52) ได้เสนอวิธีการปกครองและบังคับบัญชาควรมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ประการแรก ให้ครูประจำชั้นในความเป็นเหตุเป็นผลมิใช่เพื่อปกครองอย่างเดียว ประการที่สอง นโยบายที่กำหนดขึ้นให้เป็นเหตุเป็นผลมิใช่มุ่งแต่ลงโทษครู ประการที่สาม ต้องเป็นรูปของการเสนอแนะมากกว่าที่จะเป็นสิ่งที่ผูกมัดให้ต้องทำ ประการที่สี่ ให้ข่าวสารข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนแก่คณะครูตามความเป็นจริง ประการที่ห้า ให้คณะครูมีโอกาสสนทนาและติดต่อกันอย่างเปิดเผย ประการที่หก จัดวางรากฐานเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และให้ความดีความชอบอย่างกระจ่างชัด ประการที่เจ็ด จัดให้คณะครูได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวางนโยบายการดำเนินงาน การปกครองบังคับบัญชาเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ในการปกครองบังคับบัญชา ในบทบาทหน้าที่นี้เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารซึ่ง ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 377) กล่าวว่า ในการสั่งการใดๆ ผู้บริหารย่อมมีความประสงค์อย่างหนึ่ง คือ อยากที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมที่ดี อยากให้เห็นผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งทำงานอย่างขยันขันแข็งและทุ่มเทให้กับองค์การเต็มประสิทธิภาพ สิ่งที่เป็นที่น่าสนใจของผู้บริหารจึงอยู่ที่การพยายามเข้าใจถึงกลไกของพฤติกรรมว่ามีลักษณะอย่างไรและเพื่อที่จะให้สามารถควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสมอ การศึกษาทำให้ทราบรายละเอียดของการจูงใจ ย่อมเท่ากับทำให้ผู้บริหารในฐานะเป็นผู้นำสามารถชักจูง กำกับหรือผลักดันให้พฤติกรรมในการทำงานเป็นไปอย่างประสิทธิภาพสูงสุดได้เสมอ ลักษณะการบริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกัน พิจารณากำหนดเป้าหมายต่างๆ โดยจะมีการกำหนดขอบเขตสิ่งที่ต้องรับผิดชอบในรูปของผลงานที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติรับไปปฏิบัติ และด้วยเป้าหมายที่รับผิดชอบนี้เองผู้ปฏิบัติจะใช้เป็นแนวทางสำหรับปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในหน่วยงานของตน ตลอดจนใช้สำหรับการประเมินผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วด้วย

สรุปได้ว่าการปกครองบังคับบัญชา คือ ความสามารถบริหารโดยใช้ศาสตร์และศิลป์ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในอันที่จะให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 2 หลักการสร้างควมพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลของงานย่อมเกิดจากการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของผู้ทำงานนั้น การปฏิบัติงานที่ได้ผลดีมีประสิทธิภาพย่อมเกิดจากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำจะช่วยให้เกิดการกระตือรือร้นในการทำงานได้มาก ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พึงพอใจในงานแล้วย่อมก่อให้เกิดผลเสียหาย ทำให้คนไม่สนใจงาน ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตของงานตกต่ำลง หากหน่วยงานใดสนองความต้องการแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งทางร่างกายและจิตใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจมีความสุขกาย สุขใจ รักงาน และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มความรู้ความสามารถ จนบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การได้ การสร้างควมพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องตระหนักเป็นสำคัญ

สมคิด บางโม (2525 : 23 - 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน สรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา การทักทายพูดคุยในโอกาสต่างๆ ด้วยความเห็นอกเห็นใจ เป็นที่พึงเมื่อเขามีปัญหา หาโอกาสช่วยเหลือเมื่อมีโอกาसानวย มีพฤติกรรมแสดงให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน
2. พยายามจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ดี สถานที่ทำงานสะดวกสบาย อากาศถ่ายเทได้สะดวก แสงสว่างเพียงพอ ตลอดจนบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ
3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ต้องให้บุคลากรมีความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนดำรงอยู่นั้นมิได้เปลี่ยนแปลงหรือล้มเลิกเมื่อใดก็ได้ ซึ่งข้อนี้มักมีปัญหาอยู่เสมอเพราะผู้บริหารบางคนชอบทำตามใจตนเอง เช่น ย้ายตำแหน่งผู้ใต้บังคับบัญชาตามความพอใจ พฤติกรรมเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจอย่างยิ่ง
4. บุคคลที่ทำงานทุกอาชีพย่อมต้องการความก้าวหน้าและความทะเยอทะยาน ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้ก้าวหน้ามากที่สุด เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ การอบรมดูงานและการให้ศึกษาต่อ
5. สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของให้เกิดขึ้นในองค์การ ให้รู้จักรัก และหวงแหนหน่วยงาน เกิดความภาคภูมิใจในหน่วยงาน และมีการยกย่องชมเชยผลงานที่เขาประสบความสำเร็จ และหน่วยงานควรมีลักษณะ เช่น มีเครื่องหมาย และเพลงประจำองค์การ
6. รายได้ที่เหมาะสมกับงาน เพื่อไม่ให้เดือดร้อน ให้เหมาะสมกับฐานะ และอัตราการจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนและสิทธิพิเศษต่างๆ ควรจัดให้รวดเร็วทันกับความต้องการ

7. ผู้บริหารจะต้องมีคุณธรรม ต้องยึดหลักความรู้ ความสามารถของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ ได้แก่ เห็นแก่พรรคพวก มีความตั้งใจจริงต่อการทำงาน มีความปรารถนาดีต่อทุกคนและทุ่มเทการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน

กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 331 - 332) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ หากที่ใดเกิดความพึงพอใจขึ้นแล้วที่นั่นเต็มไปด้วยความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นในการสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารพึงกระทำ เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานต่อไป การสร้างบรรยากาศในการทำงานส่วนใหญ่แล้วจะเน้นในเรื่องการตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงานที่พึงมีดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อจัดงานให้ถูกต้อง
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน
3. การมอบหมายงานต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ท้าทายและริเริ่มงานใหม่ๆ ให้ทำเสมอ
7. จัดเวลาให้เหมาะสมเพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่าย
8. ส่งเสริมให้ให้มีสภาพการทำงานที่ดี
9. การบริหารงานด้วยความเที่ยงตรง
10. ให้ทุกคนให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นใจในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนได้รู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่างๆ ภายในองค์การ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมขึ้นจากปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจ หากมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติมาก การจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นการสร้างแรงโน้มน้าวจิตใจให้มีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากปฏิบัติงานพร้อมจะทุ่มเท และเสียสละเวลาเพื่องานและหน่วยงาน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงาน การปฏิบัติงานใดๆ ให้สำเร็จไปได้ด้วยดีแล้วนั้น ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ งานนั้นจะดำเนินไปอย่างราบรื่นหรืออาจไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องกระทำให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน

ความหมายของความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ท่านด้วยกันดังนี้

ประเสริฐ วิเศษกิจ (2542 : 28) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้หรือทัศนคติที่ดีเป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามตลอดไป

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543 : 30) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้นๆ

จันทรานี สงวนนาม (2533 : 79) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำงานของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานที่ได้รับผลเป็นที่น่าพอใจ ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้น มีความสุข มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ ซึ่งจะส่งผลถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรด้วย

สมยศ นาวิการ (2524 : 39) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ คือ ความต้องการที่แท้จริงของบุคคลากรเพื่อให้เกิดผลอย่างหนึ่งภายใต้สถานการณ์การทำงาน หากบุคคลได้คำตอบแทน ได้เลื่อนตำแหน่ง ได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าหากได้รับการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่างๆ ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจขึ้น

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลากรอันเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงาน อันได้แก่ การจัดองค์การ การจัดระบบงาน การดำเนินงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารงานบุคคล ซึ่งคุณภาพและสภาพของหน่วยงานดังกล่าวมีผลกระทบต่อความต้องการของบุคคลและกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลากรในนั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ หรือกระตุ้นให้มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจ

อันเกิดจากความสำเร็จของงาน การได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดกำลังใจ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากรูธรรม เสวกสุวรรณ (2518 : 16) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานถ้าองค์กรหรือหน่วยงาน สามารถจัดบริการสนองความต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความพึงพอใจ เขาก็จะรักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรใดหรือ หน่วยงานใดไม่สามารถจัดบริการสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดการเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน และอาจลาออกจากงานในที่สุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วย่อมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มี ต่อการปฏิบัติงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้ตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการ ผลที่เกิดขึ้นคือ การเพิ่มความ สนใจในงานมีมากขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลงานในการผลิต สูงยิ่งขึ้น

กล้า ทองขาว (2533 : 2) ได้กล่าวว่าเมื่อใดก็ตามที่บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงาน ที่ปฏิบัติอยู่ หรือรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเองก็จะมีความรู้สึก ไม่มั่นใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุถึง จุดหมาย

กิติมา ปริดีดิถก. (2529 : 332) ได้กล่าวว่า หากคนงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แล้วจะมีพฤติกรรมที่เอาใจใส่ต่อการทำงาน ขยันติดตามผลงาน มีความสามัคคีไม่ขาดหรือหยุดงาน โดยไม่จำเป็น ขอมเสียสละ ดังนั้นหากคนงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วหน่วยงานนั้นจะมี ประสิทธิภาพในการทำงาน

นิคม พรหมชัย (2529 : 12) ได้กล่าวว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานผลที่เกิดขึ้นคือการเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และการเพิ่มผลงานในการผลิตสูงขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสุขกาย สุขใจ ในการทำงานผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความ จงรักภักดีต่อหน่วยงานจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของงาน บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ องค์กร

มาตรการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โยธิน ศันสนยุทธ์ (2533 : 56 - 57) ได้กล่าวว่า ในการพิจารณาความดีความชอบใน ด้านงานควรพิจารณาความพอใจในชีวิตควบคู่ไปด้วยเพื่อเปรียบเทียบทั้งสองภาพ ความพอใจใน งานและความพอใจในชีวิต มักจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด จึงพิจารณาความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและผลผลิต เคยเชื่อกันว่าความพอใจใน งานที่ทำให้เกิดผลผลิตสูง หรือปานกลาง หรือต่ำก็ได้ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับผลผลิตจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อน เพราะมีตัวแปรระหว่างกลางมากมาย เช่น รางวัล และค่านิยมของ สังคม เป็นต้น

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรอื่นๆ นอกจากความสัมพันธ์ ระหว่างความพอใจในงานกับผลผลิตแล้ว ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับตัวแปร อื่นๆ ด้วยดังนี้

2.1 การเปลี่ยนงานและการขาดงาน ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยน งานสูง กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานต่ำมาก ทั้งงานเดิมไปหางานใหม่และการขาดงานก็ เช่นเดียวกัน ถ้าคนพอใจในงานต่ำก็มีแนวโน้มที่จะขาดงานบ่อยขึ้น

2.2 อายุ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานมักปรากฏในลักษณะ ที่ว่าเมื่อคนอายุมากขึ้นย่อมมีแนวโน้มที่จะรู้สึกมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เพราะการปรับตัวดี ขึ้นอยู่ที่อาศัยประสบการณ์

2.3 อาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและความพอใจในงานมักจะเป็นลักษณะ ที่ว่างานอาชีพระดับสูงให้ความพอใจในงานสูงกว่างานอาชีพระดับต่ำๆ

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นการวัดความพึงพอใจในงานได้ในระดับ หนึ่ง แต่สำหรับมาตรการวัดความพึงพอใจจริงนั้น อาจทำได้โดยใช้วิธีดังต่อไปนี้

1. ใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมกันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้คนงานหรือที่เรา ต้องการให้แสดงความคิดเห็นทำเครื่องหมายในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบ คำถามโดยอิสระ อาจจะถามความพึงพอใจด้านการบริหารงาน การควบคุม ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานเพื่อนใจต่างๆ ในการทำงาน รางวัลทางเศรษฐกิจ การเลื่อนขั้นและสภาพอื่นๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจในงานทางตรงได้ทางหนึ่งแต่ต้องอาศัยกลวิธี และเทคนิคมากพอสมควรไม่เช่นนั้นแล้วอาจจะไม่ได้ข้อเท็จจริง แต่ถ้ามีเทคนิคที่ดีก็จะประหยัด และได้ประโยชน์มากทีเดียว

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่สามารถทราบความพึงพอใจในการทำงานได้อีกวิธีหนึ่ง โดยสังเกต พฤติกรรม การพูด กริยาท่าทาง แต่ต้องกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

4. การปฏิบัติการวิจัย เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่ได้นำเอาความรู้ในสาขาวิชาการต่างๆ มาประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทางการบริหาร ในรูปที่สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ อันเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ

จากมาตรการวัดความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าว จะเห็นได้ว่ามีหลายวิธีที่จะเลือกวิธีใดก็ได้แต่ความสะดวกและเหมาะสมกับสถานการณ์ อย่างไรก็ตามควรจะคำนึงว่าวิธีที่จะเลือกใช้จะต้องสามารถวัดสภาพจิตใจในการทำงานได้ และการวัดก็ควรจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างในกรณีที่มีผู้ปฏิบัติงานหลายๆ จึงจะได้ผลมากขึ้น

ตอนที่ 4 การจัดตั้งโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน

การดำเนินการจัดตั้งโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนเพื่อสอนหนังสือแก่ชาวเขาและประชาชนไกลคมนาคม ได้ดำเนินการจากหมู่บ้านหนึ่งไปสู่มูลบ้านหนึ่งกระจายไปทั่วทุกภาคของประเทศไทย โดยยึดหลักการที่จะดำเนินการในเฉพาะพื้นที่ที่หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบด้านการศึกษาพื้นฐาน ไม่สามารถเข้าไปจัดตั้งโรงเรียนได้และประชาชนในพื้นที่ มีความต้องการให้จัดตั้งโรงเรียนเท่านั้น และเมื่อข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนได้จัดตั้งโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนขึ้นแล้วการดำเนินการเรียนการสอน การพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตลอดจนพื้นที่จัดตั้งโรงเรียน ได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมที่ดีขึ้นปราศจากภัยคุกคามจากการก่อกรรร้ายใดๆ และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงมีความพร้อมที่จะรับไปดำเนินการต่อไปได้ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนก็จะมอบถ่ายโอนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ดังกล่าวให้กับหน่วยงานนั้นไปดำเนินการต่อไป

โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในสังกัด กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดน ภาค 4 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในปัจจุบันมีทั้งหมด 4 โรงเรียน ดังนี้

1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านควนมีชัย ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 ตำบลวังอ่าง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ทำหน้าที่ครูโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 14 นาย ครูผู้ดูแลเด็กเล็กจำนวน 1 คน ในปัจจุบัน ร้อยตำรวจโท สอาด สังข์ทองจีน ทำหน้าที่ครูใหญ่ (โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านควนมีชัย 2547 : 2)
2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านเขาวัง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลหินตก อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ทำหน้าที่ครูโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 12 นาย ในปัจจุบัน ร้อยตำรวจเอก เหมือน หอมกลิ่น ทำหน้าที่ครูใหญ่ (โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านเขาวัง 2547 : 3)

3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านไร่ยาว ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลบางขัน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ทำหน้าที่ครูโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 12 นาย ครูผู้ดูแลเด็กเล็กจำนวน 1 คน ในปัจจุบัน ร้อยตำรวจตรีสำเร็จ เกื้อหนุน ทำหน้าที่ครูใหญ่ (โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านไร่ยาว 2547 : 3)

4. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านยูงงาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลบางขัน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ทำหน้าที่ครูโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 12 นาย ครูผู้ดูแลเด็กเล็กจำนวน 1 คน ในปัจจุบัน ร้อยตำรวจโท ประกอบหาพันธ์ ทำหน้าที่ครูใหญ่ (โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านยูงงาม 2547 : 3)

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน

เพื่อขจัดความไม่รู้หนังสือเพื่อเสนอโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ในการได้รับการบริการทางการศึกษาจากรัฐ ทั้งนี้ ก็โดยตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน มิได้มุ่งเน้นที่จะให้ประชาชน อ่านออกเขียนได้ หรือรู้หนังสือเท่านั้น แต่เป็นการศึกษาแบบครบวงจร ผู้ที่ได้รับความรู้จากโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ไปแล้วนั้น สามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตตลอดจนการปรับปรุงชีวิตเป็นอยู่ให้ดีขึ้น (คู่มือการดำเนินงานโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดน ภาค 4 2539 : 5)

ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลงานวิจัยในประเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2543 และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามคณะและประเภทของนายจ้าง ผลการวิจัย พบว่านายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2543 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ ในวิชาชีพ ส่วนความเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามคณะพบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม และคณะวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จำแนกตามประเภทของนายจ้างพบว่า นายจ้างของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจกับนายจ้างของหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อ

บัณฑิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยนายจ้างของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่านายจ้างของหน่วยงานเอกชน

ไชยา กัญญาพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ใน 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า

1. ครูโรงเรียนพัฒนานิคม ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีวุฒิการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป
2. ครูโรงเรียนพัฒนานิคม มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
3. ครูที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีกับที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความสำเร็จของงาน
4. ครูที่มีวุฒิสึกษาปริญญาตรี กับที่มีวุฒิกการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน
5. ครูที่มีประสบการณ์การสอนต่ำกว่า 10 ปีกับที่มีประสบการณ์การสอน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ประเสริฐ ชมนาวัง (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการในจังหวัดขอนแก่น สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่าสภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการกรมการปกครองอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การยอมรับจากสังคม และความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในระดับสูง คือ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ศักดิ์ศรีของอาชีพ และการยอมรับจากสังคม

อลงกรณ์ หทัยยุทธ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองปราบปราม ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 2 กองปราบปราม พบว่าข้าราชการตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 30-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และมีระดับชั้นยศจ่าสิบตรี - นายดาบตำรวจ ส่วนระดับขวัญของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ปัจจัยด้านความเหมาะสมด้านความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับดี ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า

ในด้านหน้าที่ ปัจจัยด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ไม่ดี คือ ปัจจัยด้านความเพียงพอของเงินเดือนและรายได้พิเศษ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน รองลงมาคือ ปัจจัยความเหมาะสมด้านความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยคุณลักษณะส่วนตัวที่มีผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน คือ ระยะเวลาการทำงานและระดับชั้นยศ

รัชณี คงเจริญ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของนายตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นอาจารย์ในโรงเรียนตำรวจภูธรและโรงเรียนตำรวจนครบาล พบว่านายตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นอาจารย์ในโรงเรียนและโรงเรียนตำรวจนครบาล มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของขวัญในการปฏิบัติงานในทุกด้าน ได้แก่ ความอบอุ่นใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการบริหารของผู้บังคับบัญชา โอกาสในการได้ใช้ความรู้ความสามารถ ศักดิ์ศรีของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน และผู้ได้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ค่อนข้างต่ำ และในด้านอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

สุเทพ กลมกล่อม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแผนกสายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจแผนกสายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์มีขวัญในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อยกว่า ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีผลต่อความแตกต่างระดับขวัญ และเจ้าหน้าที่ตำรวจแผนกสายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

บริสุทธิ์ นุศรีวอ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองทะเบียนพล กรมตำรวจ พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล กรมตำรวจ มีสภาพขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์สูง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญ พบว่า มีปัจจัย 6 ประการที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่าง

เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสความก้าวหน้า สภาพการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการทำงาน

ปริทัศน์ สงวนสุข (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจพบว่าข้าราชการตำรวจมีระดับขวัญปานกลาง ความแตกต่างภูมิหลังทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ เงินเดือน อายุราชการ หน้าที่ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ขวัญและประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีขวัญในการทำงานสูง จะสามารถทำนายประสิทธิผลในการทำงานสูง แต่ข้าราชการตำรวจที่มีระดับขวัญในการทำงานต่ำไม่สามารถทำนายประสิทธิผลในการทำงานในระดับสูงหรือต่ำ ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีขวัญในด้านความพึงพอใจในงาน ความมั่นคงในหน้าที่ และได้รับการยอมรับสูง จะสามารถทำนายประสิทธิผลของงานสูงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาริยา น้อยษา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษา สภาพสมรส ชั้นยศ ระยะเวลาในการรับราชการ และอายุ ส่วนขวัญในการทำงาน 10 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของงาน ความเจริญก้าวหน้า เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับและประสบความสำเร็จ ด้านการบังคับบัญชาและความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา สถานภาพทางสังคม และด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่าขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมี 3 ตัวแปร คือ ชั้นยศมีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงของงาน และสถานภาพสมรสมีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

สมควร นุพพัฒน์สมชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ศึกษากรณี บริษัทของกิจ เท็กไทล์ จำกัด พบว่าพนักงานของบริษัทของกิจ เท็กไทล์ จำกัด มีขวัญกำลังใจในการบริหารและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง และมีขวัญกำลังใจด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านความพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานชายกับพนักงานหญิงมีขวัญกำลังใจด้านค่าตอบแทนและด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานแผนกทอผ้ากับพนักงานแผนกช่างซ่อมบำรุง มีขวัญในด้านค่าตอบแทนและด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจกับขวัญ

กำลังใจของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจด้านค่าตอบแทนที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุเจตนา ชูแผน (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญของผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์ระดับรองสารวัตร สังกัดสำนักงานวิทยาการตำรวจ พบว่า ขวัญของผู้ชำนาญการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีตัวแปรในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ตัวแปรเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรและความต้องการ

ชุมพล เตมีศักดิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ในเขตการศึกษา 7 และเขตการศึกษา 8 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 จังหวัด ในด้านการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ตำแหน่งงานความรู้สึกรับผิดชอบ อำนาจปกครองของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รายได้เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าศึกษานิเทศก์อำเภอมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากในปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน และความรู้สึกในความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยอนามัยศึกษานิเทศก์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านอำนาจปกครองของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในเงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ประหัต อนุศิลป์ (2535 : 117 - 118) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน แต่โดยสภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือและด้านเงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ด้านลักษณะของงานและด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างโดยรวม และโดยภาพรวมทั้งหมด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและสภาพแวดล้อมใน

การทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน แต่โดยภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แวนูเซ็ง มะรอนี (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของครูอยู่ในระดับปานกลาง ครูเพศชายและครูที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูง และโดยส่วนรวมครูมีความพึงพอใจด้านปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน

สมนึก มีแสง (2530 : 109 - 110) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอยู่ในระดับปานกลาง ครูเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หนึ่งองค์ประกอบ คือ นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ครูที่มีอายุราชการ 1 - 10 ปี และครูที่มีอายุราชการสูงกว่า 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามองค์ประกอบ คือ ได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลและสภาพการทำงาน ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน สำหรับครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิทางการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สังคม โทปุรินทร์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการบริหารกับความพึงพอใจในการทำงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาอาจารย์จำนวน 292 คน ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศการบริหารของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์อยู่ในระดับปานกลางทุกขนาดโรงเรียน และความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศการบริหารทุกองค์ประกอบ

อนุวัฒน์ชัย ชูดำ (2534 : 118 - 119) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านเงินเดือนและค่าจ้าง ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่วุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 ด้านความสำเร็จของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหารต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งรายด้านและรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่ดำรงตำแหน่งในโรงเรียนขนาดใหญ่และขนาดกลางกับผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งในโรงเรียนขนาดเล็กมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

สุวรรณ ภูดิฉนิษฐ์ (2541 : 53) ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในส่วนกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาของ วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์ (2542 : 88 - 89) พบว่า ครูคิดปะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้าน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน โดยมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง และผลการศึกษาของ บุษรา คุปตวิณฑุ (2535 : 103) พบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษา ท้องที่กั้นดาร์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่ามีปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้อง และมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน การศึกษาในเรื่องนี้มีการศึกษาวิจัยในแง่ต่างๆ แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะงานแต่ละองค์การ สถานการณ์ และบริบท อื่นๆ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสภาพส่วนบุคคลและองค์ประกอบในการปฏิบัติ ที่จะนำมาใช้ในการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ทำหน้าที่ครู โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ในสังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 42 ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและ ภูมิฐานะ

องค์ประกอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะ งาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน นโยบาย การบริหาร สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงานและการปกครองบังคับบัญชา

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

เดอเรียนด้า (เสนห์ โอธูกรม 2541 : 25 ; อ้างอิงมาจาก Dereinda 1984 : 1267) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันทุกลักษณะงาน

ชกเว้นการเลื่อนตำแหน่งและสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ
เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ส่วนสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจน้อยได้แก่เงินเดือน

แฮมเมอร์ (ณรงค์ ชูเพชร 2537 : 56 ; อ้างอิงมาจาก Hamer 1971 : 3373 - A) ได้
ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูในชั้นพิเศษ ในรัฐไอโอวา สหรัฐอเมริกาโดยใช้
ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก จากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน คือ ด้านการควบคุม
บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารชีวิต
ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

แจคสัน (ณรงค์ ชูเพชร 2537 : 56 ; อ้างอิงมาจาก Jackson 1974 : 7560 - A)
แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ธดัลลินอยส์ สหรัฐอเมริกาได้ศึกษาความสัมพันธ์ของแนวความคิดผู้บริหาร
วิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร
ระดับกลางจำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหารจำนวน 357 คน ผลการวิจัยพบว่า
ผู้บริหารระดับกลางและรองประธานกรรมการบริหาร เลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน
อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่จำเป็นที่มีส่วนให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

การู (เสน่ห์ โอฐกรรม 2541 : 23 - 24 ; อ้างอิงมาจาก Karugu 1980 : 38 - A) ได้ศึกษา
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างครูโรงเรียน
ประถมศึกษากับครูใหญ่เมืองไนโรบี ประเทศเคนยา และเปรียบเทียบการรับรู้องค์ประกอบด้าน
การทำงานที่เลือกได้ 14 ข้อ จาก Herzberg's two Factor theory ผลการศึกษาพบว่านักการศึกษา
ในกลุ่มตัวอย่างได้เจาะจงในเรื่องความมั่นคงในการทำงาน การไม่มีแนวทางเลือกวันหยุด ความรับรู้
ในเรื่องการสร้างชาติ โอกาสในการศึกษา การรักงานของคนรักเด็ก กิจกรรมนอกหลักสูตรและ
การติดต่อสื่อสารกับครู ผู้ปกครองและนักเรียน องค์ประกอบด้านการทำงานที่พึงพอใจมากที่สุด
และเป็นองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุที่ยังคงอยู่ในตำแหน่ง องค์ประกอบที่ถูกจัดไว้ว่าที่ไม่น่า
พึงพอใจและเป็นผลให้มีความต้องการออกจากงานคือ ค่าจ้างต่ำ วิธีการเลื่อนตำแหน่งโดยระบบ
อุปถัมภ์ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ดีไม่มีโอกาสก้าวหน้า ไม่มีค่าเช่าบ้านสำหรับสตรีที่สมรสแล้วไม่มีสิทธิ
ในการยืมเงิน นโยบายในการบริหารและความดีของการนิเทศ ความล่าช้าในการซ่อมแซมอุปกรณ์
ในโรงเรียน การเปรียบเทียบการรับรู้องค์ประกอบด้านการทำงานไม่แตกต่างกันและความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานด้านจูงใจและค้ำจุนไม่แตกต่างกัน

เซอร์จิอวานนี (Sergiovanni 1973 : 191 - 207) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผล ให้เกิด
ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง
ครูในเขตการศึกษาต่างๆ ของเมืองมอนโรคาเนตี้ รัฐนิวยอร์ก จำนวน 3,382 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และความเป็นส่วนตัว เป็นองค์ที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ครูมีความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูงและมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความยุติธรรม และฐานะของอาชีพมากที่สุด

4. ผลการวิจัยนี้สนับสนุนทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ที่กล่าวว่า ด้านที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็นสองอย่างคือแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. เพศ ตำแหน่ง และประเภทโรงเรียนที่ทำการสอน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า แนวคิดของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูส่วนใหญ่จะทำการศึกษารูปแบบการใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก โดยศึกษาจากปัจจัยกระตุ้น 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยค้ำจุน 5 ประการ คือ เงินเดือนและค่าตอบแทน นโยบาย และการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในลวรปฏิบัติงานและการปกครองบังคับบัญชา และพบว่าข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามตำแหน่ง เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น ผู้วิจัยเห็นว่าสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ทำหน้าที่ครู โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ จึงได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร ในการวิจัยในครั้งนี้