

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2
(ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวเสวนีย์ เทพนิม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
มีนาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๑๕๘. ๓๔

๑๑๓๒

๑๑

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง ๒
(ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บทคัดย่อ

ข้อ

นางสาวเสวนีย์ เทพนิม

๑

๒ ๑ เสง.ย. ๒๕๔๖

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

มีนาคม ๒๕๔๖

๒ ๑๕๗๑๐๘๙

เสวนีย์ เทพฉิม. (2546). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจ จำนวน 110 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย SPSS สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน
4. สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน
5. รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

FACTORS RELATING TO WORK MORALE OF THE POLICE IN THE IMMIGRATION
DIVISION 2 (BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT), ROYAL THAI POLICE

AN ABSTRACT
BY
MISS SAWANEE TAPCHIM

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics degree in Economics of Education
at Srinakharinwirot University
March 2003

Sawanee Tapchim. (2003). *Factors Relating to work Morale of The Police in The Immigration Division 2 (Bangkok International Airport), Royal Thai Police*, M.Econ. (Economics of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc.Prof. Dr. Tumrong Udompijitkul.

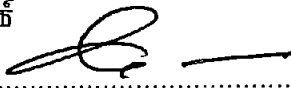
The purpose of this research was to study Factors Relating to work Morale of the Police in The Immigration Division 2 (Bangkok International Airport), Royal Thai Police. Samples were 110 Police constable and data were collected through questionnaire. Analysis of data was made by SPSS computer program. The data were analyzed by mean of frequency distribution, mean, standard deviation, Pearson product moment correlation coefficient.

The results of the study were as follows :

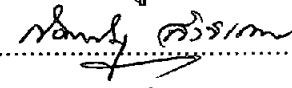
1. The Police in The Immigration Division 2 (Bangkok International Airport) had a middle level of working morality.
2. Policy and management were related to working morality at a middle level.
3. Relationship with commander and staff were related to working morality at a middle level.
4. Environment of work was related to working morality at a middle level.
5. Income and welfare were related to working morality at a middle level.
6. Career achievement of work was related to working morality at a middle level.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

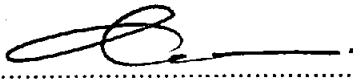
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.চারังค์ อุดมไพจิตรกุล)

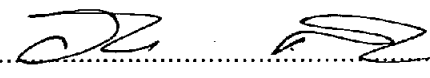
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.চারังค์ อุดมไพจิตรกุล)


..... กรรมการ
(อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)


..... กรรมการ
(อาจารย์วิพรรณ สาสีผล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่...๗...เดือน มีนาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพันตำรวจโทอำรรพ ไตรกิตยานุกูล อาจารย์ยินดี ถาวโรจน์ และคุณสาส์ สุขเกิด ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบเค้าโครงและคณะกรรมการสอบปากเปล่า ดังนี้คือ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิดา เทศนิยม อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี และอาจารย์วิพรรณ สาส์ผล ที่ได้ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบสารนิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้อบรม สั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัยและขอบพระคุณเพื่อน ๆ ในกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งความช่วยเหลือและกำลังใจจากคุณ เฉลิมวุฒิ ถาวโรจน์ ที่มีส่วนผลักดันให้ข้าพเจ้ามีความมุ่งมั่นที่จะตั้งใจศึกษาและทำสารนิพนธ์จนเกิดความสำเร็จในการศึกษาในครั้งนี้

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้บิดามารดาที่ได้อบรมสั่งสอน ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และชี้แนะแนวทางที่ดีจนเกิดความสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

เสวนีย์ เทพฉิม

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	ประสิทธิภาพในการทำงาน	7
	ความหมายของขวัญ	9
	ความสำคัญของขวัญ	12
	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน	14
	โครงสร้างและหน้าที่ของกองตรวจคนเข้าเมือง 2	37
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน	45
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	47
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	48
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	50



สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	71
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	71
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	73
การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	88
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย.....	93
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ.....	98
ประวัติย่อผู้วิจัย	100

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของกองตรวจคนเข้าเมือง	40
2	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามเพศ.....	54
3	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามอายุ.....	54
4	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	55
5	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
6	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามบ้านพักอาศัย.....	56
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน.....	57
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน.....	58
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพการทำงาน.....	59
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ.....	60
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าใน อนาคต.....	61
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับขวัญและความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อ ปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน.....	62
13	การทดสอบสมมติฐานโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	63
14	ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงาน.....	65
15	ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน..	66
16	ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการทำงาน.....	67
17	ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายได้และสวัสดิการ.....	68
18	ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต.....	69

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของมนุษย์กับพฤติกรรมมนุษย์.....	14
2	โครงสร้างของกองตรวจคนเข้าเมือง 2.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยปกติจะต้องอาศัยทรัพยากรการบริหาร (Administrative resources) หรือปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหารมีอยู่ 4 ประการคือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการจัดการ (Method or management) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า 4M's ในการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการเป็นองค์ประกอบสำคัญ ไม่ว่าการบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจก็ตาม (นรินทร์ แจ่มจำรัส. 2544 : 5) โดยเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของการบริหารเพราะคนมีส่วนสำคัญที่สุดที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2544 : 65) อีกทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (2540-2544) และฉบับที่ 9 (2544-2549) ได้เน้นการพัฒนา “คน” เป็นศูนย์กลางหรือจุดมุ่งหมายหลักในการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพขีดความสามารถในทุกกลุ่มอายุโดยผ่านกระบวนการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างปัญญาและเทคโนโลยีบนรากฐานของตนเอง (กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ด.อ. 2544 : 1 ; อ้างอิงจาก อุทิศ ขาวเขียว. 2538) รวมทั้งได้เปลี่ยนกระบวนการพัฒนาแบบแยกส่วนมาเป็นการพัฒนาแบบองค์รวมมากขึ้น(ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์. 2543 : 5)

มนุษย์มีบทบาททางเศรษฐกิจที่สำคัญ 3 ประการ คือ ผู้บริโภค ผู้ผลิตและผู้ออกเสียง บทบาทในฐานะผู้บริโภคที่จะไม่ทำลายธรรมชาติไม่เบียดเบียนสมาชิกสังคมคนอื่น ๆ ความสามารถที่จะอยู่ร่วมกับธรรมชาติและคนอื่น ๆ ได้ และสุดท้ายสามารถเลือกอาชีพที่จะส่งเสริมคุณค่าความเป็นมนุษย์ได้ บทบาทในฐานะเป็นผู้ออกเสียงเป็นผู้มีสิทธิได้รับการรับรองโดยกฎหมายรัฐธรรมนูญให้เป็นผู้ออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนไปทำหน้าที่จัดระบบการเมืองที่มีคุณภาพและเพิ่มคุณค่ากิจกรรมทางเศรษฐกิจและในฐานะผู้ผลิตจะผลิตอย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพทัศนคติในการเพิ่มผลผลิตคือทัศนคติที่ต้องปลูกฝังในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มผลผลิต เพราะการเพิ่มผลผลิตนั้นคือ เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ลดต้นทุนการผลิต ทำให้สามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่มีจำกัด (ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2543 : 113) ขวัญและกำลังใจในการทำงานก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมาก เป็นที่ยอมรับกันในเชิงวิชาการแล้วว่าขวัญนั้นมีอิทธิพลต่อคนเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่ใด ๆ ก็ตาม ถ้า

หากคนมีขวัญอยู่ในระดับต่ำแล้วยอมเป็นไปไม่ได้ที่จะตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (กิตติพงษ์ รัตนหงษา, ร.ต.อ. 2544 : 1)

กองตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นกองบังคับการที่อยู่ในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่ปฏิบัติและรับผิดชอบตลอดจนการวางระเบียบในการตรวจบุคคลและพาหนะทั้งปวงที่เข้ามาในราชอาณาจักรและออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง รวมทั้งการตรวจตราบุคคลที่กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง นอกจากนี้ให้มีอำนาจหน้าที่สืบสวนสอบสวนและปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พระราชบัญญัติว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง รวมทั้งความผิดอาญาอื่นใดที่มูลเหตุของการกระทำความผิดมีจุดประสงค์จะให้คนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรโดยฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง (กองตรวจคนเข้าเมือง. 2541 : 125)

ลักษณะการทำงาน คือ จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยตรวจหนังสือเดินทางและตรวจลงตราในการเดินทางเข้าและออกนอกประเทศตลอด 24 ชั่วโมง มีการปฏิบัติงานเป็นกะซึ่งต้องหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปทั้งคืนและต้องมีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีอุปสรรคและข้อขัดข้องต่าง ๆ เช่น ปัญหาด้านกำลังเจ้าหน้าที่โดยมีข้อจำกัดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีปริมาณไม่เพียงพอกับปริมาณผู้โดยสารโดยเฉพาะในช่วงเทศกาล หน่วยงานยังขาดแคลนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในด้านภาษาต่างประเทศ หน่วยงานมีสวัสดิการและงบประมาณที่จำกัด ไม่มีรถรับส่งเจ้าหน้าที่ และนอกจากนี้ยังพบว่าร้านอาหารภายในท่าอากาศยานกรุงเทพมีราคาแพง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีค่าใช้จ่ายส่วนตัวสูงและปัญหาอีกหลายประการ โดยทั่วไปในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะต้องใช้ความระมัดระวังรอบคอบในการตรวจหนังสือเดินทางและการตรวจลงตรา มีความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่รวมอยู่ด้วย หากเกิดความผิดพลาดในการตรวจหนังสือเดินทางและการตรวจลงตราจะต้องเขียนรายงานชี้แจงและโดนลงโทษตามพระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยตำรวจ พ.ศ. 2477 (กองบัญชาการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 467) ส่งผลให้เสียประวัติในการทำงาน

ขวัญจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ถ้าขวัญอยู่ในระดับต่ำแล้วก็จะส่งผลกระทบทำให้เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย หรือสิ้นหวังในการปฏิบัติงาน ไม่ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถหรือพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการทำงาน เกิดการละเลยไม่สนใจที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ขาดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและขาดความเชื่อมั่นในองค์กรของตน ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกองตรวจคนเข้าเมือง 2 จึงสนใจที่จะได้ศึกษาระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคน

เข้าเมือง 2 ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหที่อาจเกิดจากสาเหตุของขวัญในการปฏิบัติงานที่ต่ำและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและประเทศชาติต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2
2. ผลการวิจัยอาจใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารงานบุคคล และการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะกรณีระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ใน 5 ด้านคือ

- 1.1 นโยบายและการบริหารงาน
- 1.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 1.3 สภาพการทำงาน
- 1.4 รายได้และสวัสดิการ

- 1.5 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
2. ขอบเขตด้านพื้นที่

กองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 152 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้สูตรของ Yamane (สุพรรณิ อินค้ำ 2544 : 28) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 110 คน
4. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ (X) ได้แก่
 - 4.1.1 นโยบายและการบริหารงาน
 - 4.1.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
 - 4.1.3 สภาพการทำงาน
 - 4.1.4 รายได้และสวัสดิการ
 - 4.1.5 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
 - 4.2 ตัวแปรตาม (Y) ได้แก่ ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2

นิยามศัพท์เฉพาะ

"ขวัญ" (Morale) หมายถึง สภาพทางจิตหรือความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในหน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นหรือความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ด้าน คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกของข้าราชการตำรวจ ชั้นพลตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 เกี่ยวกับการจัดการและการบริหารงานขององค์กรให้ดำเนินการอย่างมีระบบ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการตำรวจ ชั้นพลตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. สภาพการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการตำรวจ ชั้นพลตำรวจ สังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ต่อสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ มีสภาพที่เหมาะสม

4. รายได้และสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการตำรวจ ชั้นพลตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 เกี่ยวกับรายได้ที่รับจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยง เงินเพิ่มพิเศษจากการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น ค่าเช่าบ้าน การให้สวัสดิการเรื่องที่อยู่อาศัย ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรที่พึงได้รับจากหน่วยงาน

5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ต่อการได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน มีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร ความยั่งยืนของอาชีพและการมีโอกาสศึกษาอบรมเพิ่มเติม

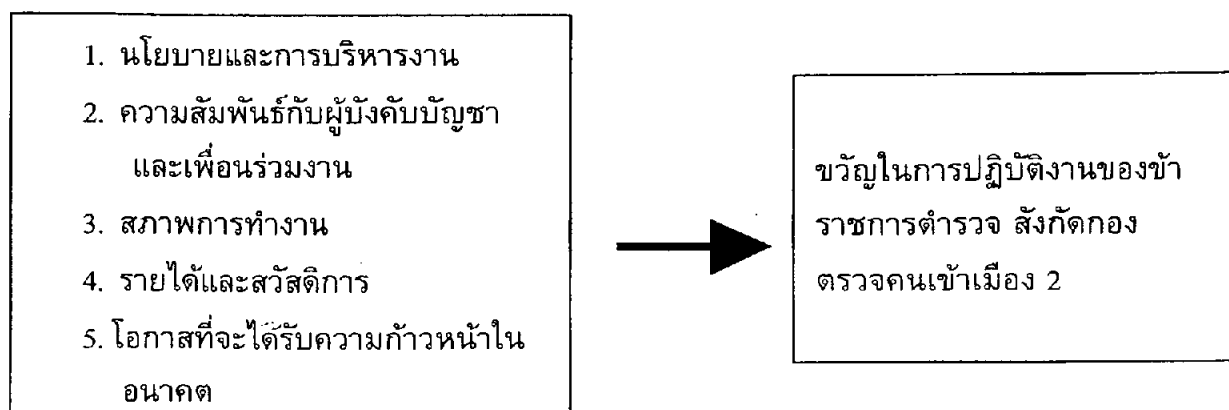
"ข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจ (Police constable)" หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจที่มียศเป็นพลตำรวจ ตำแหน่งลูกแถว ที่ปฏิบัติงานที่กองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

"กองตรวจคนเข้าเมือง 2 หรือ ตม.2" หมายถึง หน่วยงานในระดับกองบังคับการ สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปร X

ตัวแปร Y



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2
3. สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2
4. รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2
5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ความหมายของขวัญ
3. ความสำคัญของขวัญ
4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน
5. โครงสร้างและหน้าที่ของ กองตรวจคนเข้าเมือง 2
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น มุ่งพัฒนามนุษย์ให้มีคุณลักษณะและทักษะที่จะทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่สิ่งเหล่านั้นจะไร้ประโยชน์ หากคุณลักษณะและทักษะที่ถูกสร้าง และสะสมไม่ถูกนำออกมาใช้ และพบว่า “ขวัญ” จะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์ดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตนออกมาใช้ประโยชน์ ทำให้ประสิทธิภาพของงานสูงขึ้น

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพ (Productivity) หมายถึง สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ในวันนี้ได้ดีกว่าเมื่อวานนี้และพรุ่งนี้จะต้องดีกว่าวันนี้ (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2543 : 113) หรือ ผลสัมฤทธิ์ของผลผลิตที่ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนของปัจจัยป้อนเข้ากับผลผลิต (ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2537 : 9) นรินทร์ แจ่มจำรัส (2544 : 168) กล่าวว่าองค์การธุรกิจที่มุ่งเป้าหมายคือกำไรสูงสุดแต่เพียงอย่างเดียว โดยละเลยขวัญกำลังใจของพนักงานก็อาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้ การที่พนักงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจที่ดีจะทำให้คนงานเพิ่มความเพียรพยายามที่จะทำงานให้ได้ผลผลิตที่ดีกว่าและมากกว่า ขวัญมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 19 ; อ้างอิงจาก จำนง สมประสงค์. 2518) กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่ขวัญสูงจะมีความตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง มีทัศนคติไปในทางคิดสร้างสรรค์ มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยมาก แม้จะตกอยู่ในภาวะ

กอดันจากสถานการณ์ต่าง ๆ ก็มีความอดทนได้นานและไม่คิดหนีปัญหา ไม่ปิดความรับผิดชอบแต่อย่างใด

โยเดอร์ (Yoder) กล่าวว่า ทุกวันนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่คำนึงถึงสภาพของขวัญของบุคลากรเป็นสำคัญ คนที่มีขวัญสูงจะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เขาจะทำงานอย่างมีความสุขและตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี ตรงข้ามกับผู้ที่ขวัญต่ำจะเป็นผู้ที่ไม่สนใจต่อการทำงาน ขาดความตั้งใจในการทำงาน ฉะนั้นผลผลิตของงานย่อมจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผู้ที่ขวัญสูงอยู่เสมอ(กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 19 ; อ้างอิงจาก เสนีย์ หงษ์โต. 2539 :22)

ผลการการศึกษาวิจัยพฤติกรรมของคนงานในการปฏิบัติงานของ เอลตัน มาโย (Elton Mayo) และคณะที่เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มาโยสรุปผลการวิจัยว่า การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือเหตุผลที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น มิได้เกิดจากสภาพทางกายภาพ เช่น ระดับความสว่างจากแสงไฟ หรือปัจจัยอื่น เช่น เวลาหยุดพักของคนงาน แต่เกิดจากปัจจัยทางจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สภาพทางจิตใจหรือทัศนคติของคนงานที่มีต่องานและต่อหน่วยงานที่เขาปฏิบัติงานอยู่ รวมตลอดทั้งความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการของคนงาน ความตั้งใจ ตลอดจนขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มนั้นย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคนงานหรือต่อผลผลิต (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2544 : 65 ; อ้างอิงจาก Elton Mayo. 1881-1949)

การที่ข้าราชการปฏิบัติงานพัฒนาชนบทจะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้จะต้องมี “ขวัญ” และกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน การที่ข้าราชการเหล่านี้จะมี “ขวัญ” และกำลังใจที่ดีได้สิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งคือ จะต้องมีความตั้งใจและผลประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะทำให้เขาเหล่านั้นมีกำลังใจและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ (กองวิชาการ สำนักงาน ก.พ. 2530 : 22) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ที่ได้ศึกษาถึง ทัศนคติในการเพิ่มผลผลิตว่าเป็นทัศนคติที่ต้องปลูกฝังให้กับบุคลากรในองค์การ “การเพิ่มผลผลิต” คือ ความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพของงาน (ตฤตถ์ นพคุณ และศิริชัย อระเอี่ยม. 2542 : 14) การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์การส่วนหนึ่ง (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2543 : 113) หนึ่งในทัศนคติทั้งหมดคือ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน (Morale = M) เป็นสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลผลิตที่ดีตามมา ในการปฏิบัติงานบุคลากรแต่ละคนจะต้องใช้ทัศนคติ (Attitude) ความรู้ (Knowledge) และทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill) หรือที่เรียกกันว่า “AKS” การปรับปรุงขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นการพัฒนาในด้านทัศนคติของบุคลากร และเป็นแนวคิดในการเพิ่มผลผลิตด้วยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

(Productivity through people) คือ เน้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการเพิ่มผลผลิต จะส่งเสริมขวัญและกำลังใจที่ดีเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ มากมาย เช่น นโยบายและเป้าหมายขององค์กร ความมั่นคงขององค์กร ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการศึกษา พัฒนาและฝึกอบรม เงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร ทั้งจากผู้บริหารสู่พนักงานและในทางกลับกัน บรรยากาศและความสัมพันธ์ภายในองค์กร การมีส่วนร่วมในองค์กร การมีอำนาจในการตัดสินใจในระดับที่เหมาะสมต่อความรับผิดชอบ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานและอื่น ๆ

2. ความหมายของขวัญ

ราชบัณฑิตสถาน (2525) ได้อธิบายความหมายของคำว่า “ขวัญ” (Morale) หมายถึง สิ่งที่เป็นมงคล สิริ ความดี ไม่มีตัวตน นิยมกันว่ามีอยู่ประจำชีวิตของคนมาตั้งแต่เกิด ซึ่งเชื่อกันว่า ถ้าหากมีขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญขวัญก็ออกจากร่างเสีย ซึ่งเรียกกันว่าขวัญหาย ขวัญบิน ขวัญหนี เป็นต้น (วุฒิชชาติ เลื่อนสุคันธ, ร.ต.อ. 2542 : 9)

ขวัญมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น สัมผัสไม่ได้ แต่สังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลไม่ว่าจะเป็นกลุ่มหรือไม่เป็นกลุ่ม และถ้าหน่วยงานใดผู้ปฏิบัติงานมีขวัญสูงจะแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นสภาพในหน่วยงานนั้น ๆ ได้ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นมีความเอาใจใส่ในหน้าที่การงาน มีความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพของการทำงานจะสูง ซึ่งขวัญนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงาน (กิตติพงษ์ รณหงษา, ร.ต.อ. 2544 : 8 ; อ้างอิงจาก วันศักดิ์ เพ็ญสุภา. 2531 : 46)

“ขวัญ” หรือ “กำลังใจ” เป็นคำเดียวกัน แต่มักนิยมเขียนเป็นคำพ้องต่อกัน ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกรักหมู่คณะ ความภาคภูมิใจ ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่น และความมุ่งหวังให้บรรลุอุดมคติสำคัญที่รวมกลุ่มกันดำเนินงาน คิด หรือต่อสู้โดยมีผู้นำ กำลังใจหรือขวัญนี้เกิดมีได้จากการที่ความประพฤติและการกระทำของทั้งผู้นำและสมาชิกในกลุ่มสอดคล้องกับหลักศีลธรรมประจำกลุ่มนั้น และจากการที่สมาชิกเต็มใจยอมรับหลักการที่สัมพันธ์กับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกลุ่ม (คำรบ ลียะวนิช, นาวาเอก. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก ชีรนนท์ ที่ทา. 2539 : 11)

จากการศึกษาการให้ความหมายของขวัญนั้นพบว่ามี การให้ความหมายและคำนิยามเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานไว้หลายประการ สามารถรวบรวมสรุปได้ดังนี้

จำนง บุญชู ให้คำนิยามว่า ขวัญเป็นความพอใจกับสภาพการทำงานที่กำลังดำเนินการอยู่และมักมีความตั้งใจที่จะดำเนินการให้งานบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพด้วยดี (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก จำนง บุญชู. 2513 : 50)

วัชรินทร์ ปรีดาภรณ์ ให้คำนิยามว่า ขวัญหมายถึง สภาพจิตใจที่จะส่งผลถึงการปฏิบัติหน้าที่การงานในหน่วยงานที่กระทำอยู่ (วุฒิชชาติ เลื่อนสุคันธ. 2542 : 10 ; อ้างอิงจาก วัชรินทร์ ปรีดาภรณ์. 2520 : 11)

อรุณ รักธรรม ได้ให้ความหมายไว้ว่า ขวัญหมายถึง วัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลที่ทำงานนั้นเป็นวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความมั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ และพยายามร่วมมือพยายามต่อสู้กับอุปสรรคที่มาขัดขวางอย่างสุดความสามารถ และพยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางที่วางไว้ (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม. 2522 : 205)

สมพงษ์ เกษมสิน กล่าวว่า ขวัญเป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่างและขวัญที่ดีเกี่ยวกับการทำงานนั้นคือ ความตั้งใจของคนทำงานเพื่อที่จะอุทิศเวลาและร่างกายของตนเพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์การ (ศิริชัย เสรีนนท์ชัย. 2537 : 9 ; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. 2519 : 221)

อรุณี บุญประเสริฐ ให้คำนิยามว่า ขวัญเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงาน คือ หน่วยงาน ผู้ร่วมงาน โดยทัศนคตินั้นจะแสดงออกมาในรูปการมีความรู้สึกหรือไม่มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรู้สึกรับผิดชอบ ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน (สุพรรณิ อินค้ำ. 2544 : 5 ; อ้างอิงจาก อรุณี บุญประเสริฐ. 2519 : 20)

เสนาะ ดิยาวี ได้ให้ความหมายไว้ว่า ขวัญคือ สภาพจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันมีผลต่อวัตถุประสงค์ของบุคคลและองค์การ (กิตติพงษ์ รณหงษา ,ร.ต.อ. 2544 : 9 ; อ้างอิงจาก เสนาะ ดิยาวี. 2519 : 210)

อุทัย หิรัญโต ให้ความหมายไว้ว่า ขวัญ คือ สภาวะแห่งจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบแห่งพฤติกรรมในการที่จะแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความรัก หมู่คณะ ความเฉื่อยชา ความไม่มีชีวิตชีวา (กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 9 ; อ้างอิงจาก อุทัย หิรัญโต. 2523. 58)

พนัส หันนาตินทร์ กล่าวว่า ขวัญ หมายถึง ปฏิบัติทางอารมณ์ที่คนในองค์การมีต่องานอันมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและเห็นได้ชัด ซึ่งนำใจในการทำงานนี้เป็นของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มก็ได้ แต่จะเป็นของบุคคลหรือกลุ่มจะต้องเป็นลักษณะที่ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ แต่ละคนพร้อมที่จะเสียสละเพื่อคณะหรือส่วนรวม (เอกพงษ์ กองนาค ,ร.ต.อ. 2542 : 23 ; อ้างอิงจาก พนัส หันนาตินทร์. 2524)

สุรสิทธิ์ สังขพงศ์ ขวัญ หมายถึง สภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิด ท่าทีของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานคือสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติหรือสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นหรือความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน (เอกพงษ์ กองนาค,ร.ต.อ. 2542 : 23; อ้างอิงจาก สุรสิทธิ์ สังขพงศ์. 2532)

ณัฐพล ขันธไชย ให้คำนิยามไว้ว่า กำลังขวัญ คือ ความรู้สึกนึกคิด หรือท่าทีของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง เช่น หน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่ ลักษณะงานที่ทำ สภาพะการทำงาน กลุ่มการทำงาน และเพื่อนร่วมงานทุกระดับ (ศิริชัย เสรีนันทชัย. 2537 : 9; อ้างอิงจาก ณัฐพล ขันธไชย. 2517)

ไพฑูรย์ มหิพันธ์ ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ความเพียงพอของรายได้ โอกาสก้าวหน้า ความร่วมมือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การประสบความสำเร็จ เป็นสภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นท่าทีหรือพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงาน เช่น ความตั้งใจ ความกระตือรือร้น อุทิศเวลาและแรงกายของตนเพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 11; อ้างอิงจาก มณเฑียร มณีมาศ. 2534)

วิษณุ ไส้ชะพิช กล่าวไว้ว่า ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกทางด้านจิตใจหรือทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งจะมีผลทำให้บุคคลในหน่วยงานมีความร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและหมู่คณะ (กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 11; อ้างอิงจาก มณเฑียร มณีมาศ. 2534)

ครูเดนและเชอร์แมน (Cruden & Sherman) ได้ให้คำนิยามว่า ขวัญ คือท่าทีของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ความพอใจในการที่จะทำงาน การปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน (กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 10; อ้างอิงจาก เสนีย์ หงษ์โต. 2539 : 16)

เดวิส (Davis) ให้คำนิยามว่า ขวัญ คือ สภาพจิตใจ สภาพการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความเชื่อมั่น และอื่น ๆ (กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 10; อ้างอิงจาก เสนีย์ หงษ์โต. 2539 : 16))

ฟลิปโป (Flippo. 1971 : 416-417) กล่าวว่า ขวัญเป็นสภาพทางจิตหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงาน

เจียน (Guion) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับกำลังขวัญไว้ดังนี้(สุพรรณิ อินท้ำ. 2544 : 6; อ้างอิงจาก อาร์ เพชรสุด. 2530 : 38)

1. กำลังขวัญ คือความสามัคคีภายในกลุ่ม คนมีกำลังขวัญสูงจะทำงานเป็นกลุ่ม
2. กำลังขวัญ คือ ทศนคติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน คือ ทศนคติที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้าเกี่ยวข้องกับ การให้รางวัล เกี่ยวข้องกับผลบวกและความพึงพอใจในการทำงาน
3. กำลังขวัญ คือ สภาพที่ไม่มีความขัดแย้ง คือทำงานราบรื่น
4. กำลังขวัญ คือ การปรับตัวได้ดีในสภาพการทำงานต่าง ๆ
5. กำลังขวัญ คือ ความรู้สึกเป็นสุข คือเมื่อบุคคลทำงานจะรู้สึกสบายใจมีความสุข
6. กำลังขวัญ คือ การได้มีส่วนร่วมอย่างจริงจัง บุคคลบางคนได้ทุ่มเทชีวิตจิตใจในการทำงานแสดงว่ามีกำลังขวัญดี

7. กำลังขวัญ คือ การที่บุคคลยอมรับ เป้าหมายของกลุ่มบุคคล แต่ละคนจะมีขวัญสูงหรือต่ำดูได้จากกลุ่มที่เขาเป็นสมาชิก

คอสเซนและคอลเลจ (Kossen & College) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กำลังขวัญ หมายถึง ทศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การโดยทั่ว ๆ ไป หรือปัจจัยต่าง ๆ ของงาน เช่น การปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และคำตอบแทนในการทำงาน(กิตติพงษ์ วรรณหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 11; อ้างอิงจาก สมเกียรติ เนื้อทอง. 2536 : 15)

จากความหมายของขวัญที่นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้ พอสรุปได้ว่า “ขวัญในการปฏิบัติงาน” หมายถึง สภาพทางจิตใจและทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เช่น ความตั้งใจ ความกระตือรือร้น การร่วมมือร่วมใจทำงาน ซึ่งขวัญของแต่ละบุคคลจะรวมกันเป็นขวัญของหมู่คณะ และจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ความสำคัญของขวัญ

จากความหมายของคำว่า “ขวัญ” เมื่อพิจารณาจะเห็นว่า ขวัญเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับบุคคล งานและหน่วยงานอย่างยิ่ง ซึ่งกมลทิพย์ คติการ ยืนยันว่าประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมาเพียงอย่างเดียว แต่หากมีปัจจัยอย่างอื่นอีกด้วยที่มีผลอย่างสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยเฉพาะความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ความรู้สึกว่าการดำเนินงานของฝ่ายบริหารถูกต้องและยุติธรรมและเห็นว่านโยบายขององค์การเหมาะสม จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การเป็นไปในทางร่วมมือร่วมใจกับฝ่ายบริหารมากขึ้น ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่กล่าวมานี้ คือ ขวัญของผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง (วสันต์

ชมสวัสดิ์. 2540 : 104; อ้างอิงจาก กมลทิพย์ คติการ. 2528 : 55)

การบริหารงานตามแนวความคิด ซึ่งให้ความสำคัญของปัจจัยในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ (Human resources) เป็นพิเศษนั้น ถือได้ว่า กำลังขวัญหรือขวัญเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ร่วมกันปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะ ขวัญและความพอใจในการทำงานเป็น กุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (วสันต์ ชมสวัสดิ์. 2540 : 104; อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม. 2527 : 203) ซึ่ง เดวิส (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 8; อ้างอิงจาก Davis. 1951 : 578-579) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ ว่า ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานสูง (High morale) สมาชิกจะมีความสนใจและศรัทธา เชื่อมั่นใน องค์การเป็นอย่างมาก มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือแก่ผู้บังคับบัญชา อย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ และมีความเสียสละ มีการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารืองานและเรื่องส่วนตัวบ่อยครั้ง ในด้านการปฏิบัติงานก็มีปริมาณสูงและมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาเพียงเล็กน้อย ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานต่ำ (Low morale) สมาชิกจะไม่ชอบการ บริหารงานของผู้บังคับบัญชา ไม่มีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความรู้สึกถูก ทอดทิ้ง ไม่ได้รับสิทธิ์ที่ควรจะได้ รู้สึกท้อแท้และยุ่งยากใจ ขวัญจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติ งานอย่างยิ่ง ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้คือ

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยอันจะทำให้มีการปฏิบัติงานตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้ในยามคับขัน
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ ของงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ใน องค์การ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นภาคภูมิใจในองค์การหรือหน่วยงานของตนเอง มากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมพงษ์ เกษมสิน (วุฒิชชาติ เลื่อนสุคันธี,ร.ต.อ. 2542 : 11; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. 2517 : 19) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญ ไว้โดยสรุปคือ

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์การ
 2. สร้างความจงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
 3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงาน
- เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและศีลธรรมอันดีงาม

4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังรวมในกลุ่ม ทำให้เกิดพลังสามัคคีสามารถฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้

5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

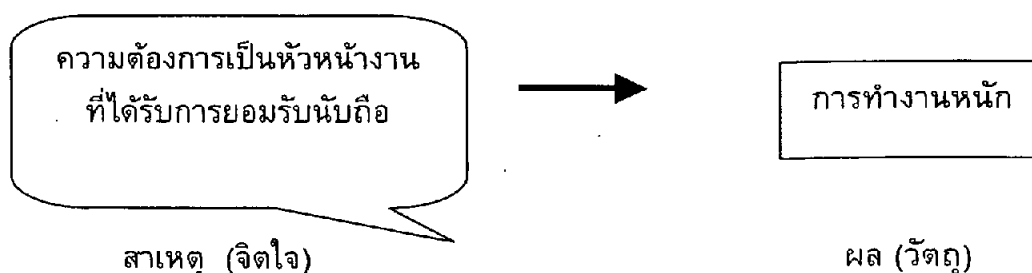
ขวัญเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อยู่เสมอ เพราะหากการบำรุงขวัญดี จะทำให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นจะต้องศึกษาถึงปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งขวัญในการทำงานเสมอ และต้องเปรียบเทียบกับสถานการณ์ของขวัญในขณะนั้นให้ถูกต้องเพื่อจะได้หาวิธีที่ถูกต้องไปใช้ในการบำรุงขวัญได้อย่างเหมาะสม

4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของอับราฮัม มาสโลว์ (อิริช วิริช นิภาวรรณ. 2544 : 70; อ้างอิงจาก Abraham H. Maslow. 1943 : 388-389) ในปี ค.ศ. 1943 เขียนบทความด้านจิตวิทยา เรื่อง A Theory of human motivation และในปี ค.ศ. 1954 ได้ผลิตผลงาน Motivation and personality ที่ให้ความสำคัญกับสภาพจิตใจของมนุษย์ เรียกว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจูงใจและการตอบสนองบุคลากรได้ มีสาระสำคัญดังนี้

1. เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่มีสภาพจิตใจที่มีความต้องการ (Needs) หลายอย่างหรือหลายลำดับขั้น

2. สภาพทางจิตใจที่มีความต้องการของมนุษย์ (จิตใจ) เช่น ความต้องการเป็นหัวหน้างานที่ได้รับการยอมรับนับถือ เป็นสาเหตุหรือมีส่วนสำคัญทำให้เกิดผลหรือพฤติกรรมหรือการแสดงออกของมนุษย์ (วัตถุ) เช่นการทำงานหนัก โปรดดูภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของมนุษย์กับพฤติกรรมของมนุษย์

3. ส่วนใหญ่ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากลำดับขั้นล่างขึ้นไปเรื่อย ๆ เมื่อได้รับการตอบสนองในลำดับขั้นหนึ่งแล้ว ก็จะก้าวไปสู่ความต้องการในลำดับขั้นต่อไปอีก

4. ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้น ลำดับขั้นแรก เกือบทั้งหมดเป็นความต้องการด้านวัตถุ ส่วนอีก 4 ลำดับขั้น ส่วนใหญ่เป็นความต้องการด้านจิตใจ ทั้งนี้ ในสภาพความเป็นจริงแต่ละลำดับขั้นไม่อาจแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาดอาจมีบางส่วนคาบเกี่ยวกันบ้างและไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะต้องเกิดกับทุกคน ข้อยกเว้นอาจเกิดขึ้นได้บ้าง แต่ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นไปในลักษณะดังกล่าว แต่ละลำดับขั้นมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs) เกือบทั้งหมดเป็นความต้องการด้านวัตถุหรือความต้องการพื้นฐานทางกาย เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค หรือความต้องการมีงานทำ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security needs) ส่วนใหญ่เป็นความต้องการด้านจิตใจ หลังจากที่ได้รับการตอบสนองด้านวัตถุมาแล้ว จะนำมาสู่ความต้องการในลำดับขั้นนี้ เช่น หลังจากมีปัจจัยสี่แล้ว จึงเกิดความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ต้องการอยู่อาศัยในสถานที่ที่ปลอดภัย ต้องการความมั่นคงในการทำงานไม่ถูกออกจากงานง่าย ๆ หรือต้องการปฏิบัติงานด้วยความสบายใจอย่างเป็นอิสระ เป็นต้น

3. ความต้องการให้สังคมยอมรับ (Social acceptance needs) เป็นความต้องการด้านจิตใจอีกระดับหนึ่ง เช่น หลังจากมีความมั่นคงในการทำงานและได้รับการตอบสนองแล้ว จากนั้นยังจะมีความต้องการให้ลูกน้องรักใคร่หรือต้องการให้เจ้าของบริษัทไว้วางใจในความรับผิดชอบ ไปได้ที่ไหนมีคนรู้จักและให้การยกย่องนับถือ

4. ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการด้านจิตใจในระดับที่สูงขึ้น เช่น หลังจากมีคนรู้จักและยกย่องนับถือในสังคมแล้ว จากนั้นจะต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศและได้รับการสรรเสริญในระดับที่สูงกว่าเดิมหรือระดับประเทศ ในด้านการทำงานหมายถึงเมื่อปฏิบัติงานจนเป็นที่ยอมรับภายในหน่วยงานแล้ว ยังต้องการให้คนภายนอกหน่วยงานยอมรับและยกย่องสรรเสริญต่อไปอีกด้วย

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุดตามที่ตั้งใจไว้ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จด้านจิตใจในระดับที่สูงที่สุด หมายถึง ความต้องการสูงสุดที่มุ่งมั่นมุ่งหมายไว้ในชีวิต เช่น ในภาคเอกชน หลังจากมีเกียรติยศชื่อเสียงอย่างกว้างขวางแล้วยังอาจต้องการให้ได้รับการยกย่องว่าเป็นนักธุรกิจระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ในส่วนของภาครัฐอาจเป็นความต้องการปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับประเทศ เป็นต้น

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์นำมาปรับใช้กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะเรื่องการจูงใจและการตอบสนองได้ด้วยการยึดแนวคิดสำคัญ 2 ประการคือ

ประการที่หนึ่ง แนวคิดที่ว่า “เนื่องจากความต้องการของบุคลากรในแต่ละลำดับชั้นจะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่สอดคล้องกับความต้องการในลำดับชั้นนั้น ๆ เพราะฉะนั้น เป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานหรือหัวหน้างานควรจะรู้และเข้าใจว่าบุคลากรคนใดมีความต้องการอยู่ในลำดับชั้นใด แล้วควรจูงใจและตอบสนองด้วยปัจจัยตามลำดับชั้นนั้น” เช่น ถ้าหน่วยงานเชื่อว่าคนงานนั้นมีความต้องการทางกายภาพอันเป็นขั้นแรก หน่วยงานก็ควรที่จะจูงใจและตอบสนองด้วยปัจจัยพื้นฐานที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน หรือสิ่งของ แต่ถ้าเมื่อใดเชื่อว่าคนงานนั้นมีความต้องการให้สังคมยอมรับซึ่งเป็นขั้นที่สาม หรือมีความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงซึ่งเป็นขั้นที่สี่แล้ว การจูงใจและการตอบสนองคนงานนั้นอาจเน้นปัจจัยด้านจิตใจ เช่น การมอบความไว้วางใจ การยกย่อง และการให้เกียรติต่อหน้าคนอื่น หรือการให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีหน้ามีตามิเกียรติ แทนที่จะจูงใจและตอบสนองด้วยปัจจัยพื้นฐานทางกายภาพหรือขั้นที่สอง เป็นต้น

ประการที่สอง แนวคิดที่ว่า “โดยทั่วไป ความต้องการในลำดับชั้นสูงจะไม่เกิดขึ้น ถ้าความต้องการในลำดับชั้นต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนอง เพราะฉะนั้น ความต้องการของคนงาน การจูงใจและการตอบสนองของหน่วยงานต่อความต้องการดังกล่าวจึงต้องสอดคล้องและอยู่ในลำดับชั้นเดียวกัน” เช่น เป็นไปได้ยากที่คนงานจะมีความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงหรือได้รับการยกย่อง ตราบใดที่ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพของคนงานนั้นยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎีความต้องการของเอลเดอเฟอร์ (Alderfer's modified need hierarchy theory)

เอลเดอเฟอร์ (Alderfer) เป็นผู้หนึ่งที่สนับสนุนความต้องการลำดับชั้นของมาสโลว์ เขาได้ปรับเปลี่ยนความต้องการตามลำดับชั้น 5 ลำดับของมาสโลว์ให้เหลือเพียง 3 ลำดับชั้น ซึ่งรูปแบบใหม่ 3 ลำดับชั้นของเขาได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (ERG : Existence Related needs – Growth theory) เอลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้กล่าวสรุปถึงความต้องการของบุคคล 3 ประการ (สุพรรณิ อินค้ำ. 2544 : 17; อ้างอิงจาก บุญมั่น. 2537 : 130) ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบ ๆ ตัวและบุคคลในสังคมอย่างมีความหมาย

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการเพื่อเจริญก้าวหน้าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดรวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีความต้องการของ มัวเรย์ (Murray's manifest needs theory)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (สุพรรณิ อินค้ำ. 2544 : 17; อ้างอิงจาก บุญมัน. 2537 : 131) ได้อธิบายถึงทฤษฎีความต้องการของมัวเรย์ว่า เป็นทฤษฎีที่ไม่ได้เรียงตามลำดับชั้นความต้องการเหมือนทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ กล่าวคือ ทฤษฎีของมัวเรย์สามารถอธิบายได้ว่าในเวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านสูง และมีความต้องการด้านอื่น ๆ ต่ำก็ได้ แต่ทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถอธิบายได้ มัวเรย์ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลว่ามีทั้งหมด 20 ประการ แต่ความต้องการที่จำเป็นและมีความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคนนั้นมีอยู่ 4 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

3. ความต้องการอิสระ (Need for autonomy) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระมีความเป็นตัวของตัวเอง

4. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นและต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland's achievement motivation theory)

แมคเคลแลนด์ (McClelland) มีความเชื่อว่าความต้องการของคนเป็นผลมาจากการเรียนรู้มากกว่าอย่างอื่น ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ จึงมีอิทธิพลสูงใจให้คนแสดง หรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเขา ความต้องการในชีวิตของแต่ละคนจะแตกต่างกันในสิ่งแวดล้อมทั้งครอบครัว ที่ทำงาน ตลอดจนประเพณี วัฒนธรรม แมคเคลแลนด์ได้กล่าวถึงความต้องการ 3 ประการ (สุพรรณิ อินค้ำ. 2544 : 17; อ้างอิงจาก บุญมัน. 2537 : 150) คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (The Need for achievement) เป็นความต้องการ

มีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา คุณลักษณะของคนที่มีความต้องการประสบความสำเร็จ ได้แก่

- 1.1 เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรับภาระ หรือความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ไม่ชอบเกี่ยงงาน จะค้นหาว่าปัญหาจะถูกแก้ไขได้โดยวิธีใด หรืออย่างไร
- 1.2 เป็นคนที่ตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าปกติ และชอบเสี่ยงกับเป้าหมายนั้น
- 1.3 เป็นคนที่ต้องการให้ผู้อื่นประเมินหรือบอกสิ่งที่เขาทำว่าเป็นอย่างไร
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (The Need affiliation) เป็นความต้องการที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธ์ภาพอันอบอุ่น เพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการมิตรสัมพันธ์สูงมีลักษณะดังนี้
 - 2.1 เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ต่อการยอมรับและให้ความเชื่อมั่นหรือให้กำลังใจ
 - 2.2 เป็นคนที่มีแนวโน้มที่จะปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นตามความปรารถนาและบรรทัดฐานของผู้อื่นได้
 - 2.3 เป็นคนที่มีความใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่นอย่างจริงจัง
3. ความต้องการอำนาจ (The Need for power) เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลและครอบงำผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง มีลักษณะดังนี้
 - 3.1 มีความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลต่อผู้อื่นโดยตรง
 - 3.2 มีความปรารถนาที่จะมีกิจกรรมในการควบคุมเหนือผู้อื่น
 - 3.3 มีความสนใจในการรักษาสัมพันธ์ภาพในการเป็นผู้นำ ผู้ตาม

ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฟรดเดอริก ดับบลิว. เฮอรัชเบอร์ก และคณะ

(วิรัช วิรัชนิการวรรณ. 2544 : 74 ; อ้างอิงจาก Frederick W. Herzberg et al. 1957) ในปี ค.ศ. 1957 จากผลงานเรื่อง The Motivation to work ได้เสนอแนวคิดการเพิ่มคุณค่าของงานในลักษณะที่ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน อันเป็นลักษณะของการนำเสนอแนวคิดการมอบอำนาจให้กับคนงานเพิ่มมากขึ้น ต่อมาในปี ค.ศ. 1966 เฮอรัชเบอร์กในหนังสือ Work and nature of man ได้เขียนเรื่องความต้องการของมนุษย์ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นแรงจูงใจในหน่วยงาน โดยสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ในบริเวณเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) มลรัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ด้วยคำถามที่ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนงานรู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน พร้อมเหตุผล ในที่สุดได้พบตัวกระตุ้นหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivators หรือ Motivational factors) ให้คนงานรักงานหรือชอบงาน 6 ประการ คือ 1. ความสำเร็จของงาน 2.

การได้รับการยกย่อง 3. ความก้าวหน้า 4. ลักษณะของงานเอง 5. ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า 6. ความรับผิดชอบ และยังมีปัจจัยจำวน (Maintenance factors) ได้แก่ 1. สถานะทางสังคม 2. นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน 3. การบังคับบัญชา 4. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา 5. ความมั่นคงของงาน 6. ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว 7. สภาพการทำงาน 8. เงินเดือน

การที่จะนำทฤษฎีการจูงใจของ เฮอริชเบอร์เกอร์ไปประยุกต์ใช้นั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยทั้งสองควบคู่กันไปด้วย ในแง่ของผู้บริหารที่จะนำทฤษฎีปัจจัยทั้งสองไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีปัจจัยที่ 1 (Hygiene factors) ให้เพียงพอ และเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ หรือขจัดความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานที่อาจมีอยู่ให้หมดไป และจะต้องดำเนินการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจโดยใช้ปัจจัยที่ 2 (Motivated factors) ในลักษณะต่าง ๆ (กาญจนา วสุสิริกุล. 2540 : 19-20 ; อ้างอิงจาก วิรัช สงวนวงศ์ วาน. 2531 : 204)

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์เกอร์ มีสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์เป็นอันมาก และได้รับการนิยามยกย่องว่าเป็นทฤษฎีที่ขยายแนวความคิดจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่สามารถนำไปประยุกต์ในองค์กรต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะปัจจัยที่เป็นปัจจัยจูงใจมีความสำคัญต่อการกระตุ้นหรือจูงใจผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของดักกลาส แม็คเกรเกอร์ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2544 : 72; อ้างอิงจาก Douglas McGregor. 1960 : 16-18) ในปี ค.ศ. 1960 ได้เขียนผลงาน The Human side of enterprise บรรยายถึงความเชื่อพื้นฐาน (basic assumption) 2 ด้านที่มีต่อมนุษย์ เรียกว่า ทฤษฎีเอ็กซ์ และ ทฤษฎีวาย (Theory X and Theory Y) ทั้งสองทฤษฎีนี้สะท้อนถึงธรรมชาติของมนุษย์ในหน่วยงานที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีเอ็กซ์ มีความเชื่อพื้นฐานต่อมนุษย์ในทางลบว่า

1. มนุษย์ทั่วไปมีนิสัยไม่ชอบทำงาน ไร้ความสนใจไม่ได้ และจะหลีกเลี่ยงการทำงานถ้าสามารถทำได้

2. สืบเนื่องจากนิสัยที่ไม่ชอบทำงาน การที่จะทำให้มนุษย์ส่วนใหญ่ตั้งใจทำงานจึงจำเป็นต้องบีบบังคับ ควบคุม สั่งการ และข่มขู่ว่าจะลงโทษ

3. มนุษย์ทั่วไปชอบที่จะถูกชี้นำและต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ในส่วนของงานมุ่งสนใจแต่สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นวัตถุเป็นหลัก

ตรงกันข้ามกับทฤษฎีเอ็กซ์คือทฤษฎีวายซึ่งมีความเชื่อพื้นฐานต่อมนุษย์ในทางบวกว่า

1. มนุษย์ทั่วไปมีนิสัยชอบทำงาน
2. การควบคุมและข่มขู่จะลงโทษมิใช่เป็นหนทางเดียวที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
3. มนุษย์สามารถชักจูงให้พึงพอใจในลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ได้ เช่น ความต้องการให้สังคมยอมรับ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จสูงสุดตามที่ตั้งใจไว้
4. ภายใต้สภาพที่เหมาะสม มนุษย์ทั่วไปไม่เพียงมีความสามารถในการยอมรับสิ่งต่าง ๆ เท่านั้น แต่ยังเข้าไปร่วมรับผิดชอบได้อีกด้วย
5. มนุษย์มีความสามารถอย่างกว้างขวางในการนึกคิด ประดิษฐ์ และสร้างสรรค์เพื่อหาข้อสรุปของปัญหาทั้งหลายในหน่วยงาน

การนำทฤษฎีดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ ลักษณะการทำงานจะปรากฏออกในในลักษณะที่แตกต่างกัน ถ้านำทฤษฎีเอ็กซ์ไปใช้ หน่วยงานจะควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเข้มงวดและใช้ปัจจัยพื้นฐานทางวัตถุ เช่น เงิน และสิ่งของ สำหรับจูงใจ แต่ถ้านำทฤษฎีวายไปประยุกต์ใช้หน่วยงานก็จะไว้วางใจพนักงาน ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และสามารถใช้อำนาจทางจิตใจเป็นสิ่งที่จูงใจพนักงานได้

เบอนาร์ด (Bernard. 1972 : 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรืองาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสถานะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal non-material opportunities) เป็นสิ่งจูงใจในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นเหตุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefications) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือการได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่นทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (Associational attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ จินตมิตร และความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล (Adaptation of conditions to habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงานวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The condition of communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

ลักษณะขวัญดีและขวัญไม่ดีในการปฏิบัติงาน

สมเกียรติ เนื้อทอง ได้กล่าวว่า ขวัญดีในการปฏิบัติงาน คือ ความร่วมมือร่วมใจในอันที่จะประกอบภารกิจตามนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ส่วนลักษณะขวัญไม่ดีจะแสดงออกในรูปผู้ปฏิบัติงานมีความเฉื่อยชา ผลงานที่ออกมาลดลง มีการปฏิบัติงานที่มาสาย ลาป่วยลากิจบ่อยครั้ง มีอัตราการเข้าออกสูง ทั้งมีการวิ่งเต้นขอโยกย้ายไปทำงานหน่วยอื่นมากขึ้น(กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ด.อ. 2544 : 20; อ้างอิงจาก สมเกียรติ เนื้อทอง. 2536)

เดวิส (Davis) กล่าวถึงขวัญดีว่า การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงานหรือองค์การจะทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลายาวนานได้ย่อมต้องมีขวัญที่ดีหรือสูง(กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ด.อ. 2544 : 20; อ้างอิงจาก สมเกียรติ เนื้อทอง. 2536)

ศาสตราจารย์โยเตอร์ (กองวิชาการ สำนักงาน ก.พ. 2530 : 22; อ้างอิงจาก Yoder. 1959 : 445-446)ให้คำนิยามว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกสนุกสนานในการทำงาน รู้สึกรักงาน รู้สึกผูกพันต่องานและรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงานก็เรียกว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นมีขวัญดี แต่ถ้ารู้สึกตรงกันข้ามก็เรียกว่า ขวัญไม่ดีหรือขวัญต่ำ

ลักษณะของกลุ่มหรือบุคคลที่มีกำลังขวัญสูง

1. เป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในกลุ่มที่รวมตัวกันเหนียวแน่น
2. เมื่อมีปัญหาขัดแย้งเกิดขึ้นในกลุ่มสมาชิกภายในกลุ่มก็พยายามที่จะขจัดปัญหาร่วมกันและเผชิญกับปัญหาร่วมกันได้
3. กลุ่มพยายามที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพื่อจะทำให้กลุ่มมีการพัฒนาเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ
4. สมาชิกในกลุ่มทุกคนจะมีความปรารถนาดีและมีน้ำใจไมตรีที่ดีต่อกัน
5. สมาชิกในกลุ่มทุกคนยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของกลุ่ม
6. สมาชิกของกลุ่มจะเห็นพ้องต้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของกลุ่มมีการติดต่อสังสรรค์เพื่อให้เป้าหมายของกลุ่มบรรลุความสำเร็จ

ลักษณะของกลุ่มหรือบุคคลที่มีกำลังขวัญต่ำ

1. กลุ่มมักจะรวมตัวกันแบบหลวม ๆ ไม่มีบูรณการและพร้อมที่จะแตกแยกออกเป็นกลุ่มเล็กกลุ่มน้อย
2. ภายในกลุ่มมักจะมีการทะเลาะเบาะแว้งกัน
3. เมื่อกลุ่มเผชิญปัญหาความขัดแย้งหรือมีความกังวลก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้
4. ในบรรดาสมาชิกในกลุ่มขาดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
5. กลุ่มจะขาดความรู้สึกร่วมในเป้าหมายและค่านิยมของกลุ่ม
6. สมาชิกในกลุ่มขาดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันภายในกลุ่ม

รัชนี้ คงเจริญ กล่าวถึงบุคคลที่มีขวัญดีว่าจะแสดงออกในลักษณะที่คนทั่วไปเห็นสภาพภายในหน่วยงานนั้น เช่น ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ผลงานที่ออกมาสม่ำเสมอ มีผู้เข้าร่วมมือทำกิจกรรมของหน่วยงานมาก มีความจงรักภักดีและศรัทธาต่อองค์กร ในทางตรงข้ามหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานขวัญไม่ดี การแสดงออกมักจะเป็นไปในรูปที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเฉื่อยชา ผลงานที่ออกมาลดลง มีการมาสาย ลาป่วย ลากิจบ่อยครั้ง มีอัตราการเข้าออกสูง ตลอดจนมีการวิ่งเต้นขอโยกย้ายไปทำงานหน่วยงานอื่นมากขึ้น(กิตติพงษ์ รัตนหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 21; อ้างอิงจาก รัชนี้ คงเจริญ. 2540 : 13)

จากลักษณะของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีกำลังขวัญดีและกำลังขวัญไม่ดีที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานดีหรือสูงสมาชิกจะมีความสนใจและศรัทธาเชื่อมั่นในองค์กรเป็นอย่างมาก มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือแก่ผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ มีความเสียสละ ผลงานที่ออกมาดีมีความสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานไม่ดีหรือต่ำ สมาชิกจะไม่ชอบการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ไม่มีความเชื่อ

มันในวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความรู้สึกถูกทอดทิ้ง ท้อแท้และยุ่งยากใจ การแสดงออกในรูปการปฏิบัติงานมีความเฉื่อยชา ผลงานที่ย่อยกมาลดลง

องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน

เดวิส (Davis) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงานที่ดีซึ่งปัจจัยตัวหนึ่งที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักนโยบายดำเนินงานขององค์กร (กิตติพงษ์ รัตนหงษา,ร.ต.อ. 2544 : 30; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2530) วายส์ (Wiles) กล่าวว่า ขวัญในการปฏิบัติงานเป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์และจิตใจของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ ปัจจัยที่มีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน (คำรบ ลียะวณิช,นาวาเอก 2542 : 24; อ้างอิงจาก ชีรนนท์ ทิศา. 2539 : 14) แอนเดอร์สันและไดกี (Anderson & Dyke) กล่าวว่า ความเห็นพ้องด้วยกันกับวัตถุประสงค์และความร่วมมือในการกำหนดนโยบายเป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน (คำรบ ลียะวณิช,นาวาเอก. 2542 : 26; อ้างอิงจาก ชีรนนท์ ทิศา. 2539 : 18-19) แวน เดอร์เซล (Van Dersal) กล่าวว่านโยบายและการบริหารงานขององค์กรเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (คำรบ ลียะวณิช,นาวาเอก. 2542 : 26; อ้างอิงจาก ชีรนนท์ ทิศา. 2539 : 18-19) มอร์และเบอร์น (Moore & Burns) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญซึ่งปัจจัยที่สำคัญตัวหนึ่งคือ ความเชื่อมั่นต่อระบบบริหารและประสิทธิภาพของการบริหารงานในองค์กร (สุพรรณิ อินคำ. 2544 : 6; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2524) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ 2 ประการจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและมีอิทธิพลต่อขวัญ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์กรให้ดำเนินการอย่างมีระเบียบ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีระบบและรวดเร็ว (คำรบ ลียะวณิช,นาวาเอก. 2542 : 30 ;อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2519 : 74-75) ลอคกี (คำรบ ลียะวณิช,นาวาเอก.2542 : 38; อ้างอิงจาก Locke. 1976 : 256-257) กล่าวว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยองค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรมีการวางนโยบายที่แน่นอนในเรื่องต่าง ๆ ก็นำมาซึ่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยในประเทศ เช่น วิจิตร อาวะกุล (คำรบ ลียะวณิช,นาวาเอก. 2542 : 43 ; อ้างอิงจาก วิจิตร อาวะกุล. 2526 : 76) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดี มาจากความศรัทธาและความเชื่อมั่นที่มีต่อวัตถุประสงค์ นโยบายของกลุ่มและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนว

คิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 44 ; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 342-343) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดขวัญที่ดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยหนึ่งขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานในองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดองค์กรและระบบงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

จีเซลและบราว (Gbiesell & Brown) กล่าวว่าคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน หรือผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของลูกน้อง ย่อมมีผลต่อขวัญและการผลิตอย่างมาก (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 11; อ้างอิงจาก อาริยา เพชรรัตน์. 2524 : 13) สอดคล้องกับงานวิจัยของเดวิส (Davis) ได้กล่าวว่า ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้หน้าที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของขวัญ (กิตติพงษ์ รณหงษา, ร.ต.อ. 2544 : 30; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2530) ฟลิปโป (Flippo) กล่าวว่า ลักษณะและรูปแบบของการปกครองบังคับบัญชา ความเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อขวัญเช่นกัน (กิตติพงษ์ รณหงษา, ร.ต.อ. 2544 : 30; อ้างอิงจาก อำนาจ อ่อนน้ำ. 2535) แอนเดอร์สันและไดกี (Anderson & Dyke) ให้คำอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 26; อ้างอิงจาก ชีรนนท์ ทิพา. 2539 : 18-19) สมิท (Smith) กล่าวว่าเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 27; อ้างอิงจาก สมบัติ สวงโท, ร.ต.อ. 2537 : 46) เช่นเดียวกับ แวน เดอร์เซล (Van Dersal) กล่าวว่า การปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 28; อ้างอิงจาก สมบัติ สวงโท, ร.ต.อ. 2537 : 46) มอร์และเบอร์น (Moore & Burns) ได้กล่าวถึงขวัญในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญ ส่วนหนึ่งคือสัมพันธภาพในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (สุพรรณณี อินคำ. 2544 : 6; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2524) ทิฟฟินและจอร์มิก (Tiffin & Gormic) กล่าวว่าเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเช่นกัน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 30; อ้างอิงจาก บุญญะพัฒน์ จันทอรุไร. 2531 : 20) เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg) กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ 2 ประการจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลต่อขวัญ คือปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจกัน และกันเป็นอย่างดี (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 31; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2519 :

74-75) ลอคกี (คำรบ ลียะวณิซ, นาวาเอก. 2542 : 38; อ้างอิงจาก Locke. 1976 : 256-257) กล่าวว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยในประเทศที่กล่าวถึงปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา คือ ฌีรูล ฌันช็อย (คำรบ ลียะวณิซ, นาวาเอก. 2542 : 34; อ้างอิงจาก ฌีรูล ฌันช็อย. 2517 : 235) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีความสำคัญกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อรุณี บุญประเสริฐ (คำรบ ลียะวณิซ, นาวาเอก. 2542 : 42; อ้างอิงจาก อรุณี บุญประเสริฐ. 2519 : 64) ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาว่ามีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน บุญทัน ดอกไธสง (คำรบ ลียะวณิซ, นาวาเอก. 2542 : 42; อ้างอิงจาก บุญทัน ดอกไธสง. 2520 : 94) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจของบุคคลไว้ 3 ประการ ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ ปัจจัยทางมนุษย์ (Human factor) ได้แก่ การเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ การเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีความสำคัญกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สภาพการทำงาน

กิลเมอร์ (Gilmer) และคณะ กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการทำงาน (ศิริชัย เสรีนนท์ชัย 2537 : 14; อ้างอิงจาก อุดุลย์ แสงสิงห์แก้ว, พ.ศ. 2533) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีเซลและบราว (Ghiesell & Brown) เสนอองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันได้ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ สภาพการทำงานต่าง ๆ มีลักษณะสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 11; อ้างอิงจาก อาริยา เพชรรัตน์. 2524 : 13) เดวิส (Davis) กล่าวว่าสภาพของการทำงานควรให้ถูกต้องตามลักษณะเพราะจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน (กิตติพงษ์ รณหงษา, ร.ต.อ. 2544 : 30; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2530) ฟลิปโป (Flippo) กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การที่จะทราบถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นก็อาจจะดูได้จาก สภาพในการทำงานเป็นสำคัญ (กิตติพงษ์ รณหงษา, ร.ต.อ. 2544 : 30; อ้างอิงจาก อำนาจ อ่อนน้ำ. 2535) ซอลนิก (Zalznick) ได้ทำการศึกษาขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน สรุปความ

เห็นว่าในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจดีหรือไม่นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านภายนอกและความต้องการภายใน หากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึง การมีประสิทธิภาพที่ดีต่อการปฏิบัติงานความต้องการภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพซึ่งส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 25; อ้างอิงจาก สมบัติ สวงโท, ร.ต.อ. 2537 : 42-43) แวน เดอร์เซล (Van Dersal) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสภาพการทำงาน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 28; อ้างอิงจาก สมบัติ สวงโท, ร.ต.อ. 2537 : 46) สอดคล้องกับงานวิจัยของ มอร์และเบอ์น (Moore & Burns) ที่กล่าวว่าสภาพในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน (สุพรรณิ อินค้ำ. 2544 : 6; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2524) ทิฟฟินและจอร์มิก (Tiffin & Gormic) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสภาพการทำงานและลักษณะงานที่ทำมีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน เช่นกัน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 30; อ้างอิงจาก บุญญะพัฒน์ จันทอรุไร. 2531 : 20) เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ 2 ประการจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลต่อขวัญ คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ มีสภาพที่เหมาะสม (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 31; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2519 : 74-75) เชสเตอร์ (Chester) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงาน 8 ประการ ประการหนึ่งคือ สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable physical conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 34; อ้างอิงจาก มนตรี. 2535 : 49-50) นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยในประเทศ คือ ญัฐพล ชันธไชย (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 41; อ้างอิงจาก ญัฐพล ชันธไชย. 2517 : 235) กล่าวว่า สภาพการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีความสำคัญกับขวัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญทัน ดอกไธสง (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 42; อ้างอิงจาก บุญทัน ดอกไธสง. 2520 : 94) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญของบุคคลไว้ 3 ประการ ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ ปัจจัยอื่น ๆ (Other factor) ได้แก่ การมีสภาพที่ทำงานที่ดี เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีความสำคัญกับขวัญในการปฏิบัติงาน วิจิตร อวะกุล (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 43; อ้างอิงจาก วิจิตร อวะกุล. 2526 : 76) กล่าวถึงสภาพการทำงาน เช่น ความสะดวกสบาย ความลำบากก็เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 44; อ้างอิงจาก

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 342-343) กล่าวว่า สภาพของการทำงานควรให้ถูกต้อง มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างพอเพียง มีเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วน เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

รายได้และสวัสดิการ

กิลเมอร์ (Gilmer) กล่าวว่าสิ่งตอบแทน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย ก็มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ (ศิริชัย เสรีนนท์ชัย. 2537 : 14; อ้างอิงจาก อุดุลย์ แสงสิงห์แก้ว, พ.ศ. 2533) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีเซลและบราว (Ghiesell & Brown) เสนอองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันได้ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำวันและรายได้ตอบแทนพิเศษ (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 11; อ้างอิงจาก อาริยา เพชรรัตน์. 2524 : 13) เดวิส (Davis) กล่าวว่า การให้บำเหน็จรางวัลเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับขวัญ (กิตติพงษ์ รัตนหงษา, ร.ศ. 2544 : 30; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2530) ฟลิปโป (Flippo) กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การที่จะทราบถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นก็อาจจะดูได้จาก เงินเดือนและ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ (กิตติพงษ์ รัตนหงษา, ร.ศ. 2544 : 30; อ้างอิงจาก อำนาจ อ่อนจำ. 2535) ซอลนิก (Zalznick) ได้ทำการศึกษาวขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน สรุปความเห็นว่าการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจดีหรือไม่นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านภายนอกและความต้องการภายใน หากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึง การมีประสิทธิภาพที่ดีต่อการปฏิบัติงานความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้ตอบแทนซึ่งส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 25; อ้างอิงจาก สมบัติ สวงโท, ร.ศ. 2537 : 42-43) แวน เดอร์เซล (Van Dersal) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับเงินเดือน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 28; อ้างอิงจาก สมบัติ สวงโท, ร.ศ. 2537 : 46) สอดคล้องกับงานวิจัยของมอร์และเบิร์น (Moore & Burns) ที่กล่าวว่าค่าจ้าง และค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน (สุพรรณิ อินค้ำ. 2544 : 6; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2524) ทิฟฟินและจอร์มิก (Tiffin & Gormic) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเช่นกัน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 30; อ้างอิงจาก บุญญะพัฒน์ จันทอรุไร. 2531 : 20) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ 2 ประการจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและมีอิทธิพลต่อขวัญ คือ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงานเป็นปัจจัยจำวนที่

สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 31; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2519 : 74-75) เชสเตอร์ (Chester) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงาน 8 ประการ ประการหนึ่งที่สำคัญคือ ปัจจัยสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่วุฒิบัณฑิตงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรมาแล้วเป็นอย่างดี (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 34; อ้างอิงจาก มนตรี. 2535 : 49-50) นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยในประเทศ คือ ฌ็อง-พอล ชันธไชย (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 41; อ้างอิงจาก ฌ็อง-พอล ชันธไชย. 2517 : 235) กล่าวว่า ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีความสำคัญกับขวัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญทัน ดอกไธสง (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 42; อ้างอิงจาก บุญทัน ดอกไธสง. 2520 : 94) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญของบุคคลไว้ 3 ประการ ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ๑ (Economic factor) ได้แก่ การมีเงินเดือนและการได้รับค่าจ้างอย่างสม่าเสมอ การมีบำนาญเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีความสำคัญกับขวัญในการปฏิบัติงาน สุภาวดี งามอาจ (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 44; อ้างอิงจาก สุภาวดี งามอาจ. 2535 : 21-22) ได้สรุปประเภทของปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทางด้านวัตถุ ซึ่งเป็นปัจจัยภายในองค์กร คือ เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเช่นกัน

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

กิลเมอร์ (Gilmer) กล่าวว่าโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถของเขาเอง ย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (ศิริชัย เสรีนนท์ชัย. 2537 : 14; อ้างอิงจาก อุดุลย์ แสงสิงห์แก้ว, พ.ต.ท. 2533) สอดคล้องกับแนวคิดของฟลิปโป (Flippo) กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การที่จะทราบถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นก็อาจจะดูได้จากโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (กิตติพงษ์ รณหงษา, ร.ต.อ. 2544 : 30; อ้างอิงจาก อำนาจ อ่อนน้ำ. 2535) แวน เดอร์เซล (Van Dersal) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเช่นกัน (คำรบ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 28; อ้างอิงจาก สมบัติ สว่างโท, ร.ต.อ. 2537 : 46) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ มัวร์และเบิร์น (Moore & Burns) ที่กล่าวว่าโอกาสก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน (สุพรรณิ อินค้ำ. 2544 : 6; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2524) ทิฟฟินและจอร์มิก (Tiffin & Gormic) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อ

กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเช่นกัน (คาร์บ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 30; อ้างอิงจาก บุญญะพัฒน์ จันทอรุไร. 2531 : 20) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ 2 ประการที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและมีอิทธิพลต่อขวัญ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น ซึ่งจะนำมาใช้ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น นั่นคือความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน (คาร์บ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 31; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2519 : 74-75) คาร์เวล (Carvell) ได้สรุปว่าโอกาสที่จะก้าวหน้า (Opportunity for advancement) ถ้ามีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือความชอบ โดยพิจารณาจากการทำงาน (Merit) หรือพิจารณาจากความสำคัญก่อนหลัง (Seniority) หรือการพิจารณาความดีความชอบมีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ซึ่งบุคคลในองค์กรจะได้ทราบล่วงหน้า แล้วทำให้บุคคลมีความทะเยอทะยานสูงขึ้น มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้ บุคคลมีกำลังขวัญสูงได้เช่นกัน (คาร์บ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 36; อ้างอิงจาก สมบัติ. 2537 : 47-48) นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยในประเทศ คือ บุญทัน ดอกไธสง (คาร์บ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 42; อ้างอิงจาก บุญทัน ดอกไธสง. 2520 : 94) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญของบุคคลไว้ 3 ประการ ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ ปัจจัยอื่น ๆ (Other factor) ได้แก่ การมีโอกาสนี้จะเลื่อนขั้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญสิน จตุรพฤกษ์ (คาร์บ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 40; อ้างอิงจาก บุญสิน จตุรพฤกษ์. 2509 : 212) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานเช่นกัน และงานวิจัยของ ณัฐพล ชันธไชย (คาร์บ ลียะวณิช, นาวาเอก. 2542 : 41; อ้างอิงจาก ณัฐพล ชันธไชย. 2517 : 235) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานเช่นกัน

แนวทางการส่งเสริมขวัญในการทำงาน

เชอเดอร์นและเชอแมน (Churdern & Sherman) มีความเห็นว่าวิธีที่จะสนองความต้องการของบุคคลนั้น ก็โดยการส่งเสริมทางบวกในเรื่องต่าง ๆ (สุพรรณิ อินค้ำ. 2544 : 9; อ้างอิงจาก ธงชัย สังข์แก้ว. 2524 : 14) ดังนี้

1. เงิน หมายถึงเงินเดือน ค่าจ้างและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่คิดเป็นตัวเงินได้
2. ความมั่นคง หมายถึง การคุ้มครองที่จะไม่ต้องออกจากงาน มีรายได้เพียงพอเวลาประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยก็ได้รับค่าจ้างตอบแทนตามควร
3. การชมเชยและการยอมรับนับถือ เมื่อทำงานดีก็ควรได้รับการยกย่องหรือชมเชย

4. ให้โอกาสแข่งขันแสดงความสามารถได้เต็มที่
5. ให้ได้รับรู้ผลงานที่ตนทำ เมื่อผิดพลาดจะได้หาทางแก้ไข
6. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน ต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกของ

กลุ่ม

7. การได้เข้ามีส่วนร่วม เช่น การให้ความคิดเห็น มีการพบปะปรึกษาหารือร่วมตัดสินใจ

อรุณ รักธรรม (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 13; อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม. 2522 : 205-206) ได้เสนอแนะโดยสรุปสำหรับวิธีการสร้างขวัญและความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น คือ

1. ต้องสร้างและปลูกฝังคนงานให้มีความพอใจ มีความรักงาน และกระตือรือร้นในการทำงาน การที่จะให้คนรักงาน ผู้นำจะต้องทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนงาน จะต้องแสดงว่าตนมีความพอใจ รักงาน เชื่อว่างานนั้นมีประโยชน์และสำคัญยิ่ง แม้ว่าจะเหน็ดเหนื่อยลำบากตรากตรำหรือท้อถอยหมดกำลังใจก็ไม่ควรแสดงให้คนงานเห็น เพราะคนงานส่วนมากมักจะประพฤติตามอย่างหัวหน้างาน

2. ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ที่ทำความดีความชอบ แต่ต้องชมเชยให้ถูกต้องเทศะมีเหตุมีผลและมีความจริงใจ ไม่ชมเชยพร่ำเพรื่อจนเกินไป เป็นเหตุให้คำชมเชยนั้นไร้ค่าหมดความหมาย

3. ดูแลเอาใจใส่และให้ความสนทนสนมแก่คนงานพอสมควร โดยการทักทายได้ถามข่าวคราวและทุกข์สุขของคนงานในโอกาสอันควร การแสดงออกเช่นนี้จะทำให้คนงานมีกำลังใจเมื่อเขาทราบว่หัวหน้างานมิได้ละเลยหรือทอดทิ้งเขา

4. ให้โอกาสแก่คนงานในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงานพอสมควรหรือมีทางก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้นไป เพราะการที่คนงานมีงานที่มั่นคงมีทางก้าวหน้าก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เขาเกิดความมั่นคงในการทำงานมากยิ่งขึ้น

5. สร้างสถานะภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสมแก่คนงาน อาทิเช่น โต๊ะทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง การถ่ายเทของอากาศ และสวัสดิการ ฯลฯ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะถ้าคนงานทำงานในห้องที่มีสภาพการทำงานที่ดีจะทำให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. ให้โอกาสคนงานได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงานและมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน คนงานบางคนอาจมีความคิดเห็นที่ดีและมีประโยชน์ในการปรับปรุงงานก็ควรจะมีสิ่งตอบแทนหรือยกให้เป็นความดีความชอบของบุคคลนั้น เพื่อเป็นตัวอย่างและเป็นการกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ

7. ให้โอกาสหรือมีระบบที่เที่ยงธรรมในการร้องทุกข์ของพนักงาน คนงานบางคนมีขวัญดีตั้งอกตั้งใจทำงาน แต่ในบางครั้งขวัญอาจจะตกได้หากคนงานนั้นเกิดความทุกข์ร้อนหรือมีปัญหาเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถร้องทุกข์กับผู้ใดได้

อุทัย หิรัญโต (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 14; อ้างอิงจาก อุทัย หิรัญโต. 2520 : 182-183) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับกลวิธีเสริมสร้างกำลังใจขวัญไว้ว่า กำลังขวัญของบุคคลมีความหมายอยู่สองระดับ คือ ระดับสูงและระดับต่ำ ซึ่งสภาพของขวัญจะหมุนเวียนอยู่ในสองระดับนี้ การสร้างกำลังใจขวัญให้สูงหรือยกระดับกำลังใจขวัญที่ต่ำให้สูงขึ้น มีกลวิธีหลายประการแต่ที่สำคัญมีดังนี้คือ

1. การที่จะสร้างกำลังใจขวัญให้ดีขึ้น ต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่องานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา กล่าวคือ ปลุกฝังทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้น ให้ทุกคนมีความหวังมีโอกาสก้าวหน้า

2. การที่จะสร้างกำลังใจขวัญควรจัดให้มีการสำรวจทัศนคติ (Attitude survey) เป็นครั้งคราว เพื่อให้ลูกน้องมีปฏิกิริยาต่องานหรือต่อหัวหน้างานอย่างไรบ้าง นอกจากนี้ต้องจัดให้มีการประชุมชี้แจงแก้ปัญหาคัดแย้งในการทำงานทุกครั้งที่มีปัญหาเกิดขึ้น อย่าปล่อยให้มีการถกเถียงกันเองและปล่อยให้ปัญหามีลักษณะเป็นคลื่นกระทบฝั่ง

3. ควรสร้างเครื่องวัดผลความสำเร็จในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้น เช่น เรื่องเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน ถ้ากระทำอย่างไม่เป็นธรรมจะมีผลกระทบกระเทือนต่อขวัญมากที่สุด ถึงกับทำให้หมดกำลังใจ สิ้นหวังหมดความทะเยอทะยานไปในที่สุด

4. เปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ หรือระบายความข้องใจของเขาบ้าง ทั้งนี้เพราะในทุกหน่วยงานมักจะมีเหตุอันจะก่อให้เกิดความคับแค้นใจระหว่างผู้ร่วมงานอยู่เสมอ เช่น สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดีบ้าง มอบหมายงานให้ทำไม่เหมาะสมบ้าง ปกครองไม่ยุติธรรมบ้าง ปัญหาดังกล่าวนี้อาจจัดให้มีทางระบายโดยวิธีเรียกว่า Grievance procedure หนึ่ง การรับฟังความคิดเห็นของลูกน้องนั้น ต้องมีการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ หรือไม่ก็ต้องชี้แจงทำความเข้าใจต่อกัน มิใช่ว่าใครเสนอความคิดเห็นอะไรขึ้นมาแล้ว เรื่องที่เสนอนั้นก็อันตรธานไปหมดสิ้น

5. ผู้บังคับบัญชาต้องทำตัวเป็นที่ปรึกษาหารือของผู้ได้บังคับบัญชา ช่วยแก้ปัญหาส่วนตัวและเรื่องงาน ดังที่เรียกว่า Counseling service คือ การช่วยชี้ทางแก้ปัญหในการปรับปรุงตัวเอง

6. การชมเชยให้รางวัล ทุกคนชอบการสรรเสริญ ต้องทำด้วยใจจริงและต้องระวังมิให้เหลิง การชมเชยให้รางวัลจะทำให้เกิดแรงจูงใจ การทำความดีถ้าไม่มีใครเห็นจะเกิดความเบื่อหน่ายและท้อถอย ผู้บังคับบัญชาต้องรับรู้ความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชาใครทำดีก็ควรสรรเสริญให้ปรากฏ

7. ลักษณะงานที่มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติต้องเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติ นั้น งานไม่ง่าย และไม่ยากจนเกินไป และต้องมีความก้าวหน้าโดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานแสวงหาความก้าวหน้าในการศึกษาหาความรู้ได้อย่างเต็มที่

8. ผู้บังคับบัญชาควรวางตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี อย่าทำตัวเป็นเจ้านายเรื่องอำนาจหรือเข้มงวดจนเกินไป

9. พึงส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้เพราะขวัญคล้ายกับสุขภาพร่างกายของมนุษย์ ร่างกายที่เจ็บป่วยและเป็นโรคจะเป็นสาเหตุทำให้ร่างกายอ่อนเพลียฉันทิใด ก็ย่อมทำให้ขวัญตกต่ำด้วยฉันทินั้น เพราะขวัญเป็นสภาพของจิตใจ จิตใจกับร่างกายเป็นของคู่กัน อย่างหนึ่งอย่างใดเสื่อมย่อมมีผลกระทบกระเทือนถึงกัน

นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ด.อ. 2544 : 22; อ้างอิงจากสมพงษ์ เกษมสิน. 2519) ได้กล่าวว่า ขวัญเป็นสภาวะแห่งจิตใจของสมาชิกในหมู่คณะหรือในองค์การที่แต่ละคนแสดงออกด้วยความสนใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวัญเป็นเสมือนแกนกลางของปัจจัยบุคคลในอันที่จะอุทิศกายและใจในการทำงานให้แก่องค์การและหากองค์การใดมีสมาชิกที่มีขวัญในการทำงานต่ำก็เป็นที่ยกคาคหมายได้ว่ากิจการงานขององค์การนั้นย่อมไม่บรรลุผลและอาจสลายไปในที่สุด วิธีการที่จะเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญในการทำงานซึ่งมีวิธีการที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพราะขวัญที่ดีนั้นย่อมเกิดจากทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ทัศนคติโดยทั่วไปหมายถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ที่จะกระทำในทางรับหรือปฏิเสธต่อบุคคล กลุ่มชน สถานการณ์ หรือค่านิยมใด ๆ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่จะควรได้รับการเสริมสร้างให้มีขึ้นแก่บุคคล หน่วยงานทุกหน่วยในองค์การ

2. วางมาตรฐานและสร้างเครื่องมือสำหรับวัดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ดี เช่น จัดให้มีระบบการประเมินผลงาน (Job evaluation) เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน สับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน ฯลฯ เพราะการจัดสร้างมาตรฐานที่เชื่อถือได้ไว้ใช้ในองค์การเพื่อประโยชน์ดังกล่าวนี้ย่อมจะสามารถป้องกันความลำเอียงและข้อครหาอันจะเป็นทางนำไปสู่การเสื่อมขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การได้

3. เงินเดือนและค่าจ้าง คนทำงานก็เพราะมีความประสงค์จะได้ค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพและยกมาตรฐานการครองชีพของตนซึ่งหมายความว่าเงินมีความสัมพันธ์กับการทำงานของคนโดยตรง ท่านคงได้ยินอยู่เสมอถึงข่าวที่คนงานก่อการประท้วงนัดหยุดงานเพื่อเรียกร้องค่าแรงให้สูงขึ้น เพราะคนงานต้องการรายได้ที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ ความสัมพันธ์ที่ไม่ได้สัดส่วนกันระหว่างแรงงานกับค่าจ้าง จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและทำให้ขวัญใน

การทำงานเสื่อมลง อย่างไรก็ตามก็ดีพึงระลึกด้วยว่าค่าจ้างที่เป็นธรรมนั้นไม่ใช่เครื่องประกันว่าจะได้ขวัญที่ดีของคนงานเสมอไป เพราะยังมีเหตุอื่นที่ทำให้ขวัญเสื่อมลงไปได้อีกหลายสาเหตุ

4. ความพึงพอใจในงานที่ทำ ขวัญเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ ยิ่งถ้าหากงานนั้นเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเอง คนงานจะพอใจในงานที่ตนเองทำ ดังนั้นจึงอาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าผลงานที่คนทำด้วยใจรักนั้นย่อมดีกว่าผลงานที่ทำได้โดยคนไม่รักงาน เมื่อเราหวังจะได้งานที่มีประสิทธิภาพงานที่จะมอบหมายให้คน ๆ หนึ่งทำนั้นจึงควรเป็นงานที่เขาพึงพอใจเพื่อจะได้ผลผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความเป็นหน่วยหนึ่งของงาน ในองค์การย่อมมีกลุ่มสังคมเกิดขึ้น เช่น กลุ่มงานอดิเรกต่าง ๆ ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน เป็นต้น บุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการให้ได้รับการยอมรับเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม แม้บางทีเขาจะไม่สนใจในหน้าที่การงานที่เขาทำมากนัก เขาก็อาจมีขวัญดีได้ถ้าหากว่าได้รับการยกย่องนับถือจากกลุ่มที่เป็นพวกเดียวกัน เมื่อคนในกลุ่มสามารถรวมกันได้จะเห็นว่าขวัญของกลุ่มโดยทั่วไปดีขึ้นและถ้าแต่ละกลุ่มย่อย ๆ เหล่านี้ผสมกันได้อีกจะทำให้ขวัญของกลุ่มใหญ่ดีขึ้นด้วยและส่งผลไปถึงส่วนรวมขององค์การได้

6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ที่จะทำให้เกิดขวัญดีขึ้นนั้นควรจะเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกันผู้บังคับบัญชาไม่พึงเห็นลูกน้องเป็นเครื่องจักรหรือเป็นคนขี้เกียจ ต้องคอยจ้ำจี้จ้ำไชคอยจับผิด บังคับหรือลงโทษ แต่เป็นหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องหาทางได้กระตุ้นให้เกิดการทำงานด้วยความสนใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเอง

7. การจัดสวัสดิการที่ดี การที่จะให้ขวัญของคนทำงานดีขึ้นอีกวิธีหนึ่งก็คือการให้สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ แก่คนทำงาน ซึ่งหมายความว่าให้ประโยชน์นอกเหนือจากรายได้เงินเดือนค่าจ้างธรรมดา เช่น การจัดให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร วันหยุดพิเศษ ฯลฯ การให้สวัสดิการจะช่วยให้คนงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเพราะเมื่อเกิดปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ บุคคลแรกที่เขาคงหันเข้าพึ่งก็คือคนที่อยู่ใกล้ชิดที่สุด ซึ่งองค์การคือคนที่อยู่ใกล้ชิดที่สุดของเขาน่าจะเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือได้ดีที่สุด องค์การจะต้องถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องเปิดเป่าความทุกข์ร้อนของบุคคลในองค์การเพื่อเป็นการสร้างขวัญและขณะเดียวกันก็จะทำให้เขารู้สึกภักดีต่องานที่เขาทำอยู่ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันระหว่างองค์การกับคนงานอีกทางหนึ่ง คนงานจะมีขวัญดีขึ้นได้เมื่อความต้องการของเขาได้รับการบำบัดจากองค์การที่เขาสังกัดอยู่อย่างเหมาะสม

8. สภาพแวดล้อมในการทำงานดังได้กล่าวมาแล้วในการศึกษาค้นคว้าของศาสตราจารย์ Elton Mayo ที่ Hawthorne นั้นได้ค้นพบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพมิใช่เป็นสิ่งเดียวของการทำให้เกิดขวัญดี แต่ถ้าจะถือว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพไม่มีความสำคัญต่อการทำงานเสียก็ดูจะผิดไป เพราะคนทำงานก็ต้องการความสะดวกสบายใน

การทำงานด้วยกันทั้งนั้น ฉะนั้นการที่จะได้สำรวจดูสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ เช่น เครื่องมือป้องกันความปลอดภัย การอนามัย การจัดหาเครื่องทุ่นแรงมาช่วยการปฏิบัติงานก็จะช่วยให้ขวัญผู้ปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิมที่จะปล่อยให้สภาพการทำงานเป็นไปอย่างหย่อนยานไม่มีการปรับปรุง

อุปสรรคขัดขวางขวัญในการทำงาน

ในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การจะต้องคอยหมั่นตรวจตราขวัญในการปฏิบัติงานเพื่อจะได้ทราบถึงอุปสรรคในการสร้างขวัญในการทำงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้คือ

1. เป้าหมายของหน่วยงานหรือของแผนกงาน ขวัญในการทำงานของคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งหรือแผนกใดแผนกหนึ่งจะดีหรือไม่ดีนั้นเกี่ยวข้องอย่างมากกับเป้าหมายของหน่วยงานดังนี้คือหน่วยงานนั้น ๆ มีเป้าหมายหรือไม่ และเป้าหมายนั้นเป็นเป้าหมายร่วมกันของทุกคนหรือไม่ เพราะถ้าหน่วยงานไม่ได้เริ่มต้นโดยมีเป้าหมายในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันย่อมขาดเครื่องผูกพันให้ทุกคนผนึกกำลังร่วมกันในการที่จะทำงานไปสู่เป้าหมายนั้น ๆ ได้ หากทุกคนที่อยู่ในหน่วยงานเห็นคุณค่าของเป้าหมาย เพราะถ้าสมาชิกในหน่วยงานนั้น ๆ เห็นว่าเป้าหมายมีคุณค่า มีความสำคัญ เขาย่อมพร้อมจะอุทิศกายและใจทำงานเพื่อเป้าหมายนั้นและเป้าหมายนั้นอยู่ในวิสัยที่สามารถจะทำได้ ถ้าเป้าหมายนั้นดีเลิศลอยหรือสูงเกินไปไม่สามารถที่จะทำสำเร็จได้ ก็จะไม่ใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมให้สมาชิกของหน่วยงานอุทิศตนเพื่อทำงานตามเป้าหมาย เพราะเขาได้รู้อยู่แล้วว่าทำไม่ได้ ดังนั้นเพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานและแก่สมาชิกทุกคน การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานควรจะให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายตั้งแต่ต้นก็จะทำให้เขาได้ผูกพันตั้งแต่นั้นว่าเป้าหมายนั้นเป็นเป้าหมายที่เขาได้มีส่วนร่วมด้วยและเป็นเป้าหมายของเขาด้วย

2. ฐานะของบุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ ถ้าบุคคลที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานแห่งใดแห่งหนึ่ง ได้รับการยอมรับนับถือและได้รับความนิยมนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้เขามีขวัญในการทำงานสูง

3. ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเป็นอันมาก มีปัจจัยที่เกี่ยวกับงานหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับความพอใจของคน เช่น ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่น ๆ และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. การบังคับบัญชาในระดับต้น จากการศึกษาวิจัยถึงพฤติกรรมของผู้นำ ปรากฏผลของการวิจัยว่า ผู้นำแบบประชาธิปไตย ผู้นำแบบยึดคนเป็นศูนย์กลางและผู้นำแบบให้ทุกคนมีส่วนร่วมจะก่อให้เกิดผลงานและสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มากกว่าผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบยึดงานเป็นหลักและผู้นำที่ถือตนเองเป็นใหญ่

5. การบังคับบัญชาในระดับสูง การบังคับบัญชาในระดับสูงนี้เราจะมองหรือพิจารณาในแง่ของ การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ จากการศึกษาถึงอำนาจ ฐานะและอิทธิพลของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานพบว่าความพอใจของพนักงานจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อเห็นว่า หัวหน้าของตนเป็นผู้ที่พร้อมจะปกป้องลูกน้องของตนเองและหัวหน้าสามารถใช้อิทธิพลของเขาต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าหัวหน้าในระดับสูงได้กระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่มีผลกระทบต่อลูกน้องของเขามากขึ้น เขาจะปกครองบังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

6. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ถ้าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดปัญหามากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดใหญ่เพราะถ้าเครือข่ายการสื่อสารในองค์กรขาดตอนหรือขาดประสิทธิภาพก็อาจทำให้เกิดข่าวลือหรือข้อความของข่าวบิดเบือนไป ทำให้คนภายในองค์กรเข้าใจผิดและทำให้ขวัญเสียได้

การวัดขวัญในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากขวัญเป็นนามธรรม เป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้เหมือนวัตถุสิ่งของต่าง ๆ จึงไม่สามารถมองเห็นหรือวัดได้โดยตรงเหมือนการวัดขนาดหรือปริมาณสิ่งของ ดังนั้นการที่จะวัดระดับขวัญได้จึงต้องอาศัยวิธีการทางอ้อม จากความหมายที่คล้ายคลึงกันของขวัญและทัศนคติ ในการวัดระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานนั้นจะกระทำได้โดยการสำรวจทัศนคติ ดังนั้นการวัดระดับขวัญในการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็คือการวัดทัศนคติที่บุคคลหรือกลุ่มนั้นมีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานเพราะทัศนคติของบุคคลใดจะเป็นเครื่องชี้แสดงถึงศักยภาพของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นในการที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาให้ปรากฏ เสนาะ ดิเยาว์ (กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ด.อ. 2544 : 31; อ้างอิงจาก สมยศ เกียรติพันธ์. 2539 : 35-36) ได้เสนอวิธีวัดขวัญของผู้ปฏิบัติงานมีวิธีการที่สำคัญอยู่ 4 วิธีคือ

1. การสังเกตการณ์ (Observation) เป็นวิธีการที่ง่ายและใช้ได้ผลมากที่สุด ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติการได้อย่างกว้างขวาง เพราะมีอำนาจปกครองบังคับบัญชาและควบคุมงานอยู่แล้ว การสังเกตการณ์อาจจะโดยอาศัยการร่วมสนทนาด้วยหรือสังเกตจากการปฏิบัติงาน ดูพฤติกรรมที่แสดงออก แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์จะทำให้ทราบถึงภาวะของขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างแน่นอน

2. การสัมภาษณ์ (Interviewing) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถวัดระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานและเป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวเองได้มาก การสัมภาษณ์อาจจะทำเป็นแบบมาตรฐานโดยมีแบบสอบถามหรือคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์รวมทั้งแบบฟอร์มที่ใช้บันทึกการสัมภาษณ์ด้วย หรืออาจจะเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่ต้องมีแบบฟอร์ม แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสม

3. การออกแบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีนี้อาจจะเรียกว่าเป็นการสำรวจทัศนคติ (Attitude survey) ของผู้ปฏิบัติงานโดยอาศัยแบบสอบถามที่กำหนดขึ้นมาล่วงหน้าเพื่อให้รู้ถึงท่าทีและขวัญของคนงาน อาจมีทางเลือกทำได้ 2 ทาง คือ อาจจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาทำการสำรวจ หรืออาจทำเองโดยพนักงานในหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ทำนิยมทำการสำรวจปีละครั้ง องค์กรประมาณ 2 ใน 3 จะจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาทำการสำรวจ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามจะเกิดความเชื่อถือและไม่เกรงใจที่จะตอบคำถามตามความเป็นจริง เนื่องจากจะรู้สึกปลอดภัยว่าคำตอบของเขาจะถูกเก็บเป็นความลับ แต่ความยุ่งยากก็คือ การสร้างแบบสอบถามจะต้องให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึงและมีความประสงค์จะให้ผู้ตอบ ตอบอย่างไร และวิธีนี้เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางอีกวิธีหนึ่ง

4. การเก็บบันทึก (Record keeping) การเก็บบันทึกจะอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมากถ้ามีการเก็บที่เป็นระเบียบเพราะการเก็บบันทึกได้แก่ การเก็บรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนงานเกี่ยวกับผลผลิต ต้นทุน บันทึกการขาดงาน การมาทำงานสาย การร้องทุกข์ หรืออื่น ๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการวัดกำลังขวัญของงานเพราะการบันทึกต่าง ๆ จะแสดงให้เห็นถึงท่าทีและความคิดเห็นที่มีต่องานและองค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 16; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. 2519 : 223-231) ได้กล่าวถึงการวัดขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นจะดูได้จาก

1. ระดับความสม่ำเสมอของผลงาน
2. การขาดงานหรือความเฉื่อยชา
3. การลาออกหรือโยกย้ายงาน
4. การร้องทุกข์หรือบ่นครหานินทา
5. เงินเดือนและค่าจ้างการให้บำเหน็จรางวัลการเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดี
6. ความพึงพอใจในงานที่ทำ

นอกจากนี้ จ้านง สมประสงค์ (ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. 2542 : 17; อ้างอิงจาก จ้านง สมประสงค์. 2518 : 125) ได้สรุปไว้ว่าสิ่งที่จะใช้วัดระดับของขวัญของบุคคลในปกครองว่าลดต่ำหรือเสื่อมลง โดยสังเกตจากพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. มีการลาบ่อย ๆ และการลาป่วยก็ไม่มีใบรับรองแพทย์ให้เชื่อว่าได้ป่วยจริง
2. อัตราการเข้า-ออกจากงานค่อนข้างสูง
3. พิจารณาจากร่างกายภายนอกส่อไปในทางเสื่อมโทรม เช่น ปล่อยให้ผมยาวรุงรัง เครื่องแต่งกายไม่เรียบร้อย ร่างกายไม่สะอาด
4. มีการทะเลาะวิวาทและโต้เถียงบ่อยครั้งยิ่งขึ้น
5. ขาดการบำรุงรักษาและไม่ถนอมเครื่องมือเครื่องใช้อย่างปกติ
6. ไม่นำพาต่อการทำรายงานเสนอตามระเบียบข้อบังคับ

7. มีการจับกลุ่มวิพากษ์วิจารณ์กันหนาแน่นขึ้น
8. มีการแพร่ข่าวลือต่าง ๆ นานาอย่างกว้างขวาง

5. โครงสร้างและหน้าที่ของกองตรวจคนเข้าเมือง 2

หน้าที่ของกองตรวจคนเข้าเมือง 2

กองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีอำนาจหน้าที่โดยสรุปดังนี้

1. ปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือตามที่รัฐมนตรีกำหนด
2. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

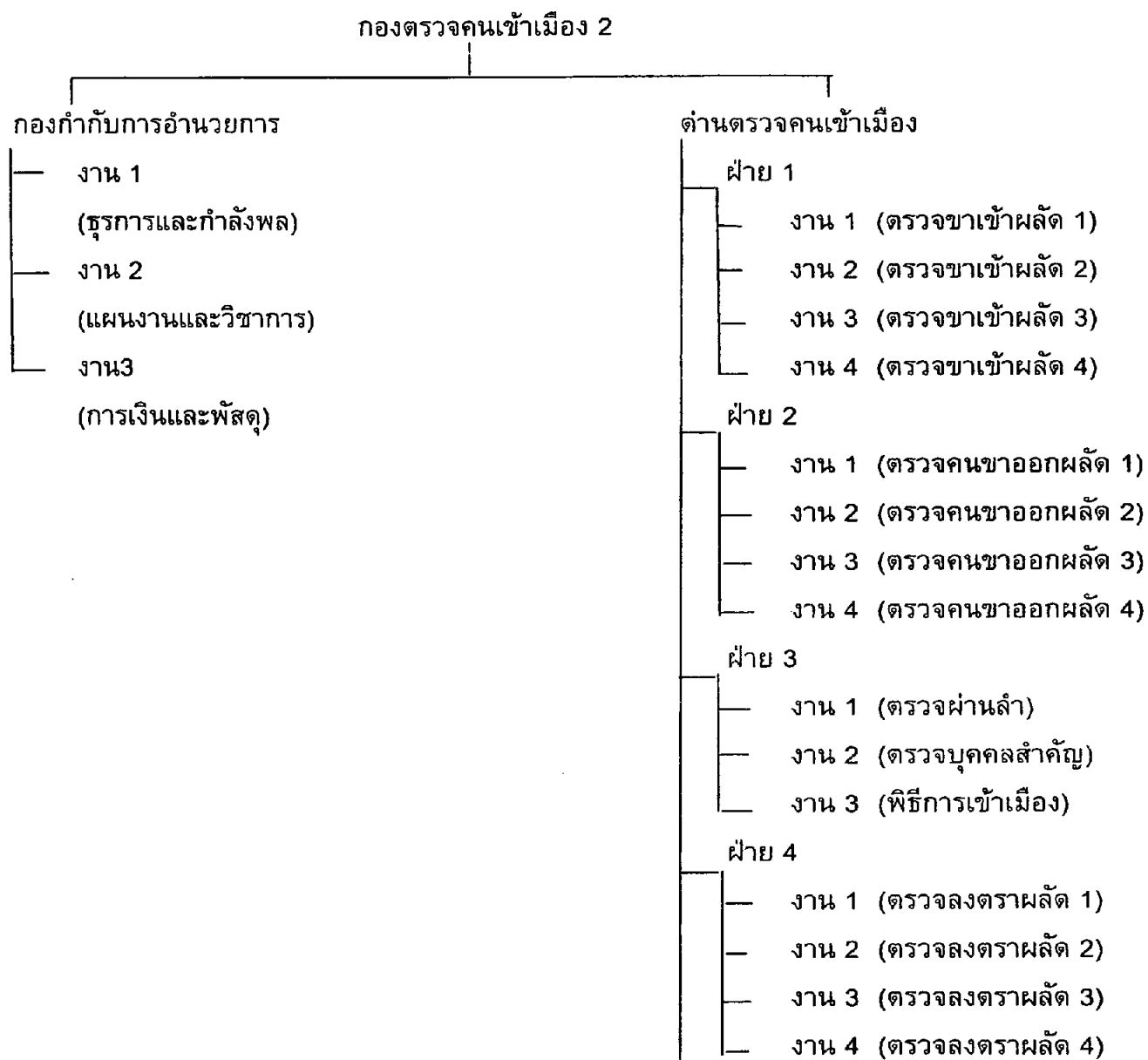
ในสายงานการบังคับบัญชา กองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีผู้บังคับการจำนวน 1 นายเป็นผู้บังคับบัญชากำกับดูแลปฏิบัติงาน

ลักษณะงานของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 นี้ เดิมเป็นงานในด้านตรวจพาหนะและบุคคลของฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1,2 ตม. มีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ แต่เนื่องจากปัจจุบันได้มีคนต่างด้าวเดินทางเข้าออกราชอาณาจักรทางด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มว่าในอนาคตจะมีคนต่างด้าวเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรทางด่านนี้เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ต้องพัฒนาระบบโครงสร้างของฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1,2 ตม. ให้เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับและให้บริการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมืองแก่คนต่างด้าวที่เดินทางเข้าออกราชอาณาจักร ณ ด่านนี้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะถือว่าด่านนี้เปรียบเสมือนประตูที่คนต่างด้าวจะก้าวเข้าประเทศเป็นอันดับแรก ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาพพจน์ของการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่นับว่าเป็นรายได้สำคัญของประเทศ จึงได้ปรับปรุงขยายฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1,2 ตม. เป็นกองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีฐานะเทียบเท่ากองบังคับการ แบ่งเป็นหนึ่งกองกำกับการและหนึ่งด่านตรวจคนเข้าเมือง ตามโครงสร้างองค์กร ในภาพประกอบ 2

กองกำกับการอำนวยการ

มีผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชากำกับดูแลการปฏิบัติงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการและกำลังพล งานแผนงานและวิชาการ งานการเงินและพัสดุของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชาแบ่งเป็น 3 งาน คือ

1. งาน 1 (ธุรการและกำลังพล) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างของกองตรวจคนเข้าเมือง 2

1.1 งานธุรการทั่วไปของกองตรวจคนเข้าเมือง 2

1.2 งานบริหารงานบุคคล

1.3 งานสวัสดิการและการขอพักอาศัยในอาคารบ้านพักข้าราชการ ของกรมตำรวจ และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

1.4 งานอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุว่าเป็นหน้าที่ของงานใดของกองตรวจคนเข้าเมือง 2

1.5 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะของงานหนึ่งนี้ เดิมเป็นงานส่วนหนึ่งของงานอำนวยการ ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1,2 ตม. เมื่อมีการปรับปรุงขยายฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ เป็นกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ซึ่งเป็นการปรับฐานะหน่วยให้สูงขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงขยายงานด้านธุรการและกำลังพลให้สอดคล้องเหมาะสมกับหน่วยที่ขยายขึ้น เป็นกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (เทียบเท่ากองบังคับการ) โดยแยกงานด้านนี้เป็นงานในระดับแผนกเพื่อทำหน้าที่ด้านธุรการและกำลังพลของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามตารางแสดงอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 โปรดดูตารางที่ 1

2. งาน 2 (แผนงานและวิชาการ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

2.1 งานดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนด จัดทำ ติดตามประเมินผลแผนงาน นโยบาย โครงการต่าง ๆ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของกองตรวจคนเข้าเมือง 2

2.2 งานจัดทำสถิติ

2.3 งานวิชาการ

2.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง

2.5 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะของงาน 2 นี้ เดิมเป็นงานส่วนหนึ่งของงานอำนวยการ ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1,2 ตม. โดยได้ปฏิบัติงานไปตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา แต่ไม่มีกำลังเจ้าหน้าที่เพียงพอในการจัดหน่วยติดตามประเมินผลแผนงาน จัดทำโครงการต่าง ๆ หรือจัดทำสถิติงานวิชาการตลอดจนงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจ เพื่อให้การพัฒนางานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่ขยายขึ้นเป็นระดับกองบังคับการ จึงได้จัดตั้งและแยกงานแผนงานและวิชาการขึ้นเป็นงานในระดับแผนกเพื่อทำหน้าที่ด้านแผนงานและวิชาการของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามหน้าที่ที่ได้กล่าวข้างต้น

ชื่อตำแหน่ง	คำย่อ	อัตรากำลัง (คน)
<u>ชั้นสัญญาบัตร</u>		
ผู้บังคับการ	ผบก.	1
รองผู้บังคับการ	รอง ผบก.	2
ผู้กำกับการ	ผกก.	5
รองผู้กำกับการ	รอง ผกก.	7
สารวัตร	สว.	20
รองสารวัตร	รอง สว.	128
<u>ชั้นประทวน</u>		
ผู้บังคับหมู่	ผบ.หมู่	760
<u>ชั้นพลยศตำรวจ</u>		
ลูกแถว	/	152
รวม		1,075

ที่มา: กองตรวจคนเข้าเมือง 2. กองกำกับการอำนวยการ. (2545)

3. งาน 3 (การเงินและพัสดุ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- 3.1 งานดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีของกองตรวจคนเข้าเมือง 2
- 3.2 งานจัดสรรและบริหารเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
- 3.3 งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะและอาคารสถานที่
- 3.4 งานดำเนินการเกี่ยวกับเงินค่าธรรมเนียม เงินค่าปรับ
- 3.5 งานรับจ่ายและเก็บรักษาเงินประกันและหลักประกัน
- 3.6 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะของงาน 3 นี้ เดิมเป็นงานส่วนหนึ่งของงานอำนวยการ ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1,2 ตม. เมื่อฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ ได้ขยายเป็นกองตรวจคนเข้าเมือง 2 จึงมีความจำเป็นต้องแยกงานการเงินและพัสดุขึ้นใหม่เป็นงานในระดับแผนก เพื่อทำหน้าที่ด้านการเงินและพัสดุของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ซึ่งเป็นหน่วยระดับกองบังคับการตามหน้าที่ที่ได้กล่าวข้างต้น

ด้านตรวจคนเข้าเมือง

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิงของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งงานเป็น 4 ฝ่าย คือ

1. ฝ่าย 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งงานเป็น 4 งาน คือ

- 1.1 งาน 1 (ตรวจขาเข้าผลัด 1)
- 1.2 งาน 2 (ตรวจขาเข้าผลัด 2)
- 1.3 งาน 3 (ตรวจขาเข้าผลัด 3)
- 1.4 งาน 4 (ตรวจขาเข้าผลัด 4)

ในงานแต่ละงาน (1,2,3,4) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักรและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะงานของฝ่าย 1 นี้เป็นงานในหน้าที่เดิมของฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1 ตม. เกี่ยวกับการตรวจพาหนะและบุคคลที่เดินทางเข้าราชอาณาจักรทางอากาศ ซึ่งแบ่งงานเป็น

ผลัด ตามโครงสร้างฝ่าย 1 นี้ก็ยังคงปฏิบัติงานตลอด 24 ชม. จึงได้แบ่งการทำงานออกเป็น 4 ผลัดเช่นเดิม และมีผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชากำกับการดูแลปฏิบัติงาน

2. ฝ่าย 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจบุคคลและพาหนะที่ออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งงานเป็น 4 งาน คือ

2.1 งาน 1 (ตรวจขาออกผลัด 1)

2.2 งาน 2 (ตรวจขาออกผลัด 2)

2.3 งาน 3 (ตรวจขาออกผลัด 3)

2.4 งาน 4 (ตรวจขาออกผลัด 4)

ในงานแต่ละงาน (1,2,3,4) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักรและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะงานของฝ่าย 2 นี้เป็นงานในหน้าที่เดิมของฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 2 ตม. เกี่ยวกับการตรวจพาหนะและบุคคลที่จะเดินทางออกนอกราชอาณาจักรทางอากาศ ซึ่งแบ่งงานเป็นผลัด ตามโครงสร้างฝ่าย 2 นี้ก็ยังคงปฏิบัติงานตลอด 24 ชม. จึงได้แบ่งการทำงานออกเป็น 4 ผลัดเช่นเดิม และมีผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชากำกับการดูแลปฏิบัติงาน

3. ฝ่าย 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร งานตรวจบุคคลสำคัญและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกนอกราชอาณาจักรและงานพิธีการเข้าเมือง เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะงานของฝ่าย 3 นี้เป็นงานส่วนหนึ่งของแต่ละงานในฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1,2 ตม. เดิม ซึ่งมีลักษณะมุ่งไปในการปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกเนื่องจากเดิมเป็นงานที่ปฏิบัติการโดยมีจำนวนเจ้าหน้าที่จำกัด ทำให้การดำเนินการในด้านอำนวยความสะดวกนี้เป็นไปโดยไม่มีประสิทธิภาพ จึงได้ตั้งงานด้านอำนวยความสะดวกนี้ขึ้นใหม่ แยกงานออกมาจากเดิมให้เป็นระบบที่ชัดเจนเป็นสัดส่วนและเหมาะสมกับงานด้านบริการของฝ่าย 3 เทียบเท่ากองกำกับ แบ่งงานเป็น 3 งาน คือ

3.1 งาน 1 (ฝ่ายผ่านลำ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

3.1.1 งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร

3.1.2 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะงานของงาน 1 นี้ เป็นงานตรวจผ่านลำของฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 2 ตม. ในส่วนของงานแต่ละต่งจำนวนงานของแต่ละส่วนลงเหลือ 1 งานตามปริมาณงาน และเพื่อความเหมาะสมสอดคล้องกับหน่วยงานที่เป็นอยู่

3.2 งาน 2 (ตรวจบุคคลสำคัญ) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

3.2.1 งานตรวจบุคคลสำคัญและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร

3.2.2 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะงานของงาน 2 นี้เป็นงานในส่วนย่อยของงานขาเข้าและขาออกฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1,2 ตม. ซึ่งถือว่าเป็นงานด้านอำนวยความสะดวกแก่บุคคลสำคัญระดับประเทศและของต่างประเทศ เช่น ประมุขของประเทศ รัฐมนตรี ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ เป็นต้น ที่จะเดินทางเข้าหรือออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งจะต้องผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง (ตรวจหนังสือเดินทาง) เนื่องจากงานด้านนี้เดิมไม่มีกำลังเจ้าหน้าที่เฉพาะ จะต้องจัดเจ้าหน้าที่ไปอำนวยความสะดวกตามสถานที่รับรองต่าง ๆ ในเขตท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นครั้งคราวไปรวมถึงกรณีที่คนอพยพจะเดินทางเข้าหรือออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งจัดรวมไปตามสถานที่ที่กำหนด จึงได้พิจารณาจัดตั้งงานในด้านนี้ขึ้นเป็นงานในระดับแผนก เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลสำคัญและคนอพยพโดยตรง

3.3 งาน 3 (พิธีการเข้าเมือง) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

3.3.1 งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าว ซึ่งมีลักษณะต้องห้ามและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร

3.3.2 งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าว ซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว

3.3.3 งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่

3.3.4 งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมาย ได้แก่ ใบจัดหางาน เป็นต้น

3.3.5 งานประมวลผลการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย ว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการค้ามนุษย์และเด็กหญิง

3.3.6 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะงานของงาน 3 นี้ เป็นงานเดิมในส่วนหนึ่งของงานตรวจขาออก เช่น งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้าม หรือคนอพยพที่เดินทางเป็นงานที่ต้อง

ปฏิบัติต่อเนื่องภายหลังจากที่แผนกควบคุมคนต้องห้ามกองกำกับการ 3 กองตรวจคนเข้าเมือง ได้นำบุคคลต้องห้ามหรือคนอพยพมาส่งมอบให้ดำเนินการเพื่อส่งบุคคลดังกล่าวออกนอกราชอาณาจักรต่อไป ในส่วนที่เกี่ยวกับงานตรวจขาเข้ากับงานตรวจผ่านลำ ผ่านตรวจพาหนะทางอากาศเดิม เช่น งานเกี่ยวกับการรายงานตนของคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว ได้แก่ กรณีที่คนต่างด้าวเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร แต่มีเอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของบริษัทสายการบินจะต้องมาทำสัญญาประกันคนต้องห้ามเพื่อขออนุญาตเดินทางเข้าชั่วคราว และต้องมารายงานตนอีกครั้งหนึ่งเมื่อจะเดินทางกลับออกไปกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง รวมทั้งการแก้ไขการตรวจอนุญาตของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ประทับตราผิดพลาดเคลื่อนให้ถูกต้อง เนื่องจากเป็นงานที่มีลักษณะเป็นส่วนหนึ่งของงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีความสำคัญนอกเหนือจากงานตรวจบุคคลและพาหนะ ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนางานด้านนี้ให้มีประสิทธิภาพอย่างสมบูรณ์จึงได้แยกงานส่วนต่าง ๆ นี้ มารวมเป็นงานในระดับแผนก (งาน 3) เพื่อทำหน้าที่ตามที่กล่าวข้างต้น

4. ฝ่าย 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง (ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ) ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4.1 งาน 1 (ตรวจลงตราผลัด 1)

4.2 งาน 2 (ตรวจลงตราผลัด 2)

4.3 งาน 3 (ตรวจลงตราผลัด 3)

4.4 งาน 4 (ตรวจลงตราผลัด 4)

ในแต่ละงาน (1,2,3,4) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะของงานฝ่าย 4 นี้ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าวที่เดินทางเข้าราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง โดยบุคคลดังกล่าวมิได้ขอรับการตรวจลงตราจากสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยจากประเทศที่ได้เดินทางมา เรียกการตรวจลงตราประเภทนี้ว่า “VISA ON ARRIVAL “ (TR-15) เป็นการอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรไทย 15 วัน และปัจจุบันได้มีระเบียบกำหนดให้คนต่างด้าวของประเทศต่าง ๆ ที่ต้องขอรับการตรวจลงตราได้จำนวน 82 ประเทศ จำนวนของประเทศนี้อาจเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดได้ตามข้อตกลงระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลของประเทศนั้น ๆ และงานการตรวจลงตราเป็นงานประเภทที่ต้องปฏิบัติตลอดเวลา 24 ชม. เช่นเดียวกับงานตรวจขาเข้าหรือขาออก จึงได้แบ่งการปฏิบัติงานของฝ่าย

4 นี้เป็น 4 ผลัด โดยมีผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชากำกับดูแลปฏิบัติงานของฝ่าย 4 นี้ และมีสารวัตรเป็นผู้ควบคุมดูแลกำกับกับการปฏิบัติงานของงานในแต่ละผลัด

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน

ทวีพร นามเสถียร,พ.ต.อ. (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดตำรวจภาค 4 พบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา และสถานภาพสมรสมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

รัชณี คงเจริญ,พ.ต.ท. (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงขวัญในการปฏิบัติงานของนายตำรวจที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนตำรวจภูธร และโรงเรียนตำรวจนครบาล พบว่า ขวัญของนายตำรวจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบกับขวัญของนายตำรวจ อันได้แก่ ความอบอุ่นในการทำงาน ความพึงพอใจในการบริหารของผู้บังคับบัญชา โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถ คักดิ์ศรีของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความพึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับสูง สำหรับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับข้อมูลทั่วไปของนายตำรวจ

สุเทพ คงกล่อม,พ.ต.ท. (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แผนกสายตรวจจรดยนต์และรถจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง อายุและรายได้ของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน ทำให้ขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่ทำให้ขวัญในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน

สุเทพ ไพบุลย์ผล,พ.ต.ต. (2540 : 71-72) ได้ศึกษาถึงขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค 1 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลารับราชการ และชั้นยศของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ บรรยากาศใน

หน่วยงาน และความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกพงษ์ กองนาค, ร.ต.อ. (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงอุดมคติของชีวิตกับกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองตำรวจทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจส่วนใหญ่มีอุดมคติของชีวิตเป็นแบบสุขนิยม ที่เหลือเป็นแบบอสุขนิยม กำลังขวัญในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กำลังขวัญในด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและด้านเงินเดือน สวัสดิการต่ำกว่าด้านอื่น ตำรวจที่มีอายุราชการ ประสบการณ์และการร่วมสัมมนาต่างกันพบว่า มีกำลังขวัญในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่กำลังขวัญไม่แตกต่างกันเมื่ออุดมคติของชีวิต ชัยยศและการเข้ารับการอบรมต่างกัน

ไฮล์แมนและฮิลเกิร์ต (Haimann & Hilgert. 1982) ได้ทำการศึกษาพบว่า ในสภาพความเป็นจริงทุกเรื่องสามารถมีอิทธิพลต่อขวัญได้ทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ และสามารถแยกได้ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์และอิทธิพลภายนอกองค์การ มีผลกระทบต่อขวัญในการทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว การเจ็บป่วยในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากภายนอกและทำให้บุคคลมีความรู้สึกต่อการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ส่วนปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อขวัญ ได้แก่ ความปลอดภัยในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสำนึกในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนในการทำงาน ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของผู้บริหารในหน่วยงานนั้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นพลขตำรวจ ที่ปฏิบัติงานที่กองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 152 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้สูตรของ Yamane (สุพรรณิ อินค้ำ, 2544 : 28-29) ดังนี้
การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ใช้สูตร

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

โดย N = จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

n = ขนาดของตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในที่นี้กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ของขนาดตัวอย่างจะได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

ประชากรจากข้าราชการตำรวจชั้นพลขตำรวจ สังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 152 คน จะได้ขนาดตัวอย่าง

152

=

$$1 + [152 \times (0.05)^2]$$

ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามแบบเลือกตอบและเติมข้อความในช่องว่างจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงาน	จำนวน 7	ข้อ
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 12	ข้อ
3. สภาพการทำงาน	จำนวน 6	ข้อ
4. รายได้และสวัสดิการ	จำนวน 6	ข้อ
5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	จำนวน 9	ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 2 มีลักษณะคำถามแบบกำหนดมาตรวัดด้วยมาตรช่วงระยะ (Interval scale) ตามมาตรวัดเจตคติของ Likert (ศิริชัย เสรีนนท์ชัย, 2537 : 44) โดยกำหนดน้ำหนักเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับขวัญสูงมาก	คือ	5	คะแนน
ระดับขวัญสูง	คือ	4	คะแนน
ระดับขวัญปานกลาง	คือ	3	คะแนน
ระดับขวัญต่ำ	คือ	2	คะแนน
ระดับขวัญต่ำมาก	คือ	1	คะแนน

จากแบบสอบถาม คำถามเชิงนิมิต (Positive) ให้คะแนนเป็น 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-end question) เกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

การทดสอบแบบสอบถาม

การทดสอบเครื่องมือหรือการตรวจคุณภาพของเครื่องมือนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านตรวจความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pretest) กับข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่ไม่ได้รับเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง

2. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มทดลองแล้วไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นในเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach & reliability coefficient alpha) (ศิริชัย เสรีนนท์ชัย, 2537 : 45) ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.9260 ซึ่งเป็นค่าที่สูง จัดเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อถือได้โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงาน	=	0.8036
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	=	0.8492
3. สภาพการทำงาน	=	0.8693
4. รายได้และสวัสดิการ	=	0.7111
5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	=	0.8197

โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จากเกณฑ์ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.5 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.370 ถึง 0.50 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.369 หรือต่ำกว่านั้น ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่ข้าราชการตำรวจชั้นพลฯตำรวจ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 ตัวอย่างแล้วดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบได้แบบสอบถามทั้งหมด 110 ชุดคิดเป็น 100 %

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานและวิเคราะห์ระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้น กำหนดให้ค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 75) สำหรับขวัญในการปฏิบัติงานดังนี้

ระดับขวัญสูงมาก	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51-5.00
ระดับขวัญสูง	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51-4.50
ระดับขวัญปานกลาง	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51-3.50
ระดับขวัญต่ำ	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51-2.50
ระดับขวัญต่ำมาก	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-1.50

สูตรค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ตัวกลางเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum fX$ แทน ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S = \frac{n\sum fx^2 - (\sum fx)^2}{n(n-1)}$$

S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum fx$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X
 $\sum fx^2$ แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

3. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของขวัญในการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 316)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2] [N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ

r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$$\frac{\sum XY}{N}$$

แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
แทน จำนวนคนหรือสิ่งที่ศึกษา

โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ ดังนี้

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ .70 ถึง .90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า .90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .50 (ประมาณ .30 ถึง .70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .00 (ประมาณ .30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น .00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและค่าแจกแจงความถี่ (Content analysis) (สาริยา น้อยษา,ร.ด.ท. 2542 : 74)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเสนอผลของข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แบ่งผลการศึกษาและการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการตำรวจ
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับขวัญในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน
- ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 4 สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะของข้าราชการตำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการตำรวจ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	5	4.5
หญิง	105	95.5
รวม	110	100.0

จากตาราง 2 แสดงว่าข้าราชการตำรวจที่เป็นเพศหญิง จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 95.5) รองลงมา (ร้อยละ 4.5) เป็นเพศชาย

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
19-25	72	65.5
26-30	37	33.6
31-35	1	0.9
รวม	110	100.0

จากตาราง 3 แสดงว่าข้าราชการตำรวจ จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 65.5) มีอายุอยู่ระหว่าง 19-25 ปี อันดับรองลงมา (ร้อยละ 33.6) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.9) มีอายุระหว่าง 31-35 ปี

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	94	85.5
สมรส	16	14.5
รวม	110	100.0

จากตาราง 4 แสดงว่าข้าราชการตำรวจจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 85.5) เป็นโสด
อันดับรองลงมา (ร้อยละ 14.5) สมรสแล้ว

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	40.9
ปริญญาตรี	64	58.2
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.9
รวม	110	100.0

จากตาราง 5 แสดงว่าข้าราชการตำรวจ จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 58.2) มีการศึกษา
ระดับปริญญาตรี อันดับรองลงมา (ร้อยละ 40.9) มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี และจำนวนน้อย
ที่สุด (ร้อยละ 0.9) มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามบ้านพักอาศัย

บ้านพักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านตนเอง	6	5.5
บ้านบิดา มารดา ญาติ	17	15.5
บ้านพักราชการ	66	60.0
บ้านเช่า	21	19.1
รวม	110	100.0

จากตาราง 6 แสดงว่าข้าราชการตำรวจ จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 60.0) อาศัยอยู่บ้านพักราชการ อันดับรองลงมา (ร้อยละ 19.1) พักอาศัยอยู่บ้านเช่า และจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 5.5) พักอาศัยอยู่บ้านของตนเอง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับขวัญในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานทั้งหมด รวม 5 ด้าน กล่าวคือ

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านสภาพการทำงาน
4. ด้านรายได้และสวัสดิการ
5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน

(N=110)			
นโยบายและการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ขวัญ
1. ความเหมาะสมในการจัดโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน	3.25	0.64	ปานกลาง
2. หน่วยงานมีนโยบายการทำงานอย่างชัดเจน	3.14	0.81	ปานกลาง
3. ท่านพอใจในนโยบายและแผนงานที่ต้องปฏิบัติ	2.89	0.76	ปานกลาง
4. ระเบียบและข้อบังคับในหน่วยงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อ การปฏิบัติหน้าที่	3.09	0.94	ปานกลาง
5. หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน	3.85	0.74	สูง
6. หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไว้อย่างชัดเจน	3.42	0.83	ปานกลาง
7. หน่วยงานของท่านมีการแจ้งนโยบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ	3.65	0.79	สูง
รวม	3.33	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ในปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานนั้น กล่าวคือ หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญสูง รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการแจ้งนโยบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ ($\bar{X} = 3.65$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญสูงและท่านพอใจในนโยบายและแผนงานที่ต้องปฏิบัติ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.89$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง แต่โดยภาพรวมของขวัญด้านนโยบายและการบริหารงานแล้ว ($\bar{X} = 3.33$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
8. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	3.22	1.10	ปานกลาง
9. สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันที โดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า	3.30	1.02	ปานกลาง
10. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองและเอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน	3.33	0.86	ปานกลาง
11. การลงโทษของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตามเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ในการตัดสินใจ	3.42	0.88	ปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชาได้ร่วมสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในโอกาสต่างๆ	3.43	0.93	ปานกลาง
13. ผู้บังคับบัญชามักให้ขวัญและกำลังใจ (เช่น มอบหนังสือชมเชยหรือให้สิ่งของ) เมื่อท่านปฏิบัติงานได้ผลดี	3.32	1.07	ปานกลาง
14. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน (เช่น ถูกตั้งกรรมการสอบสวน) ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ	3.11	0.87	ปานกลาง
15. เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.50	0.78	สูง
16. สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีและร่วมมือกันปฏิบัติงาน	3.22	0.77	ปานกลาง
17. เมื่อประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถปรึกษาหารือเพื่อนร่วมงานได้	3.37	0.76	ปานกลาง
18. ท่านมีความสุขและสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.32	0.82	ปานกลาง
19. สมาชิกในหน่วยงานของท่านต่างมาปฏิบัติงานโดยพร้อมเพรียงและสม่ำเสมอ	2.73	0.79	ปานกลาง
รวม	3.27	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ในปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานนั้น กล่าวคือ เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มากที่สุด ($\bar{X} = 3.50$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญสูง รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาได้ร่วมสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในโอกาสต่างๆ ($\bar{X} = 3.43$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลางและสมาชิกในหน่วยงานของท่านต่างมาปฏิบัติงานโดยพร้อมเพรียงและสม่ำเสมอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.73$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง แต่โดยภาพรวมของขวัญด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแล้ว ($\bar{X} = 3.27$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

สภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ขวัญ
20. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศอยู่ในสภาพที่เหมาะสมและส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวก	2.93	0.82	ปานกลาง
21. การจัดสถานที่ทำงานของหน่วยงานอยู่ในสภาพที่เหมาะสม	3.08	0.81	ปานกลาง
22. การปฏิบัติงานมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	2.75	0.84	ปานกลาง
23. สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ	2.87	0.78	ปานกลาง
24. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ดีสามารถนำมาใช้การได้ทันที	2.75	0.84	ปานกลาง
25. สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง	3.16	0.78	ปานกลาง
รวม	2.92	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ในปัจจัยด้านสภาพการทำงานนั้น กล่าวคือ สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง มากที่สุด ($\bar{X} = 3.16$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง รองลงมาคือ การจัดสถานที่ทำงานของหน่วยงานอยู่ในสภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.08$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง

และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ดี สามารถนำมาใช้การได้ทันที รวมทั้งในการปฏิบัติงานมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.75$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง แต่โดยภาพรวมของขวัญด้านสภาพการทำงานแล้ว ($\bar{X} = 2.92$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ

รายได้และสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ขวัญ
26. เงินเดือนเพียงพอที่จะทำให้ดำรงฐานะความเป็นอยู่ได้ สะดวกสบาย	2.98	0.92	ปานกลาง
27. การเลื่อนขั้นเงินเดือนของท่านพิจารณาจากการทำงาน เป็นหลัก	2.96	0.91	ปานกลาง
28. ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.15	0.77	ปานกลาง
29. ท่านได้รับเงินตอบแทน ค่าล่วงเวลาและอื่น ๆ ด้วยความ เหมาะสมกับปริมาณงาน	3.28	0.90	ปานกลาง
30. เงินตอบแทนพิเศษ (เงินล่วงเวลาหรือเงินเพิ่มพิเศษอื่น ๆ) เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ราชการมากขึ้น	3.81	0.78	สูง
31. การดำเนินการด้านสิทธิต่าง ๆ ในหน่วยงาน เช่น การเบิก ค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ สะดวกรวดเร็วดี	2.83	0.88	ปานกลาง
รวม	3.17	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ในปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการนั้น กล่าวคือ เงินตอบแทนพิเศษ (เงินล่วงเวลาหรือเงินเพิ่มพิเศษอื่น ๆ) เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ราชการมากขึ้น มากที่สุด ($\bar{X} = 3.81$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญสูง รองลงมาคือ ท่านได้รับเงินตอบแทน ค่าล่วงเวลาและอื่น ๆ ด้วยความเหมาะสมกับปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.28$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง และการดำเนินการด้านสิทธิต่าง ๆ ในหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ สะดวกรวดเร็วดี น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.83$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง แต่โดยภาพรวมของขวัญด้านรายได้และสวัสดิการแล้ว ($\bar{X} = 3.17$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
ในอนาคต

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ขวัญ
32. ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนระดับสูงขึ้น	2.73	0.79	ปานกลาง
33. การปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ เปิดโอกาสให้ท่านสามารถเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปได้	2.54	0.82	ปานกลาง
34. การพิจารณาความดีความชอบให้แก่ข้าราชการในสำนักงาน เป็นไปด้วยความยุติธรรม	2.55	0.77	ปานกลาง
35. ในหน่วยงานความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	3.13	0.87	ปานกลาง
36. หน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสหาความรู้ โดยการลาศึกษาต่อเพื่อให้มีวุฒิสูงขึ้น	2.83	0.95	ปานกลาง
37. มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ	2.55	0.82	ปานกลาง
38. การโยกย้ายตำแหน่งงาน หน้าที่ มีแบบแผนที่ชัดเจน	2.43	0.87	ต่ำ สูง
39. ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน ก่อให้เกิดความมั่นคงแก่ตัวท่านและครอบครัว	3.57	0.94	
40. หน่วยงานของท่านมีความมั่นคงสูง สามารถอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดไป	3.32	0.99	ปานกลาง
รวม	2.85	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ในปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนั้น กล่าวคือ ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน ก่อให้เกิดความมั่นคงแก่ตัวท่านและครอบครัว มากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญสูง รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีความมั่นคงสูง สามารถอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดไป ($\bar{X} = 3.32$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลางและการโยกย้ายตำแหน่งงาน หน้าที่ มีแบบแผนที่ชัดเจน น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.43$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญต่ำ แต่โดยภาพรวมแล้วของขวัญด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตแล้ว ($\bar{X} = 2.85$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง

ระดับขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับขวัญและความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับขวัญ
นโยบายและการบริหารงาน	3.33	0.54	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.27	0.56	ปานกลาง
สภาพการทำงาน	2.92	0.61	ปานกลาง
รายได้และสวัสดิการ	3.17	0.57	ปานกลาง
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	2.85	0.56	ปานกลาง
ขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.12	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่าข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย กล่าวคือ ปัจจัยที่แสดงระดับขวัญในการปฏิบัติงานสูงสุด คือปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.33$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.27$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลางและปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{X} = 2.85$) ซึ่งอยู่ในระดับขวัญปานกลาง

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ต้องการศึกษาว่าตัวแปรอิสระใดบ้าง ได้แก่ 1. นโยบายและการบริหารงาน 2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3. สภาพการทำงาน 4. รายได้และสวัสดิการที่ได้รับ 5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตาราง 13 การทดสอบสมมติฐานโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ปัจจัยในแต่ละด้าน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
นโยบายและการบริหารงาน	.765** (P = 0.000)
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	.869** (P = 0.000)
สภาพการทำงาน	.677** (P = 0.000)
รายได้และสวัสดิการ	.819** (P = 0.000)
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	.816** (P = 0.000)

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการทดสอบ คือ ยอมรับ ($r = .765, P = 0.000$) แสดงว่า นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการทดสอบ คือ ยอมรับ ($r = .869, P = 0.000$) แสดงว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

สมมติฐานที่ 3 สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการทดสอบ คือ ยอมรับ ($r = .677, P = 0.000$) แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

สมมติฐานที่ 4 รายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการทดสอบ คือ ยอมรับ ($r = .819, P = 0.000$) แสดงว่า รายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

สมมติฐานที่ 5 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการทดสอบ คือ ยอมรับ ($r = .816, P = 0.000$) แสดงว่า โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของข้าราชการตำรวจ

ตาราง 14 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงาน

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงาน	จำนวน
ปัญหา	
1. ผู้กำหนดนโยบายไม่เข้าใจสภาพปัญหาของการปฏิบัติงาน ทำให้นโยบายบางเรื่องไม่สอดคล้องกับการทำงานจริง เป็นนโยบายที่ยากแก่การปฏิบัติ	22
2. นโยบายมีความไม่ชัดเจนและขาดความเป็นเอกภาพ	15
3. นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้เกิดความสับสนในการทำงาน	7
4. จัดแบ่งงานและหน้าที่ในการทำงานไม่ชัดเจน ทำให้เกิดการเอาผิดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน	3
5. มีนโยบายไม่ปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน	2
6. สายการบังคับบัญชาในองค์กรมากเกินไป	2
7. ระบบการบริหารยังไม่รัดกุมเพียงพอ ผู้บริหารละเลยต่อเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในการทำงาน	2
ข้อเสนอแนะ	
1. ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบาย	18
2. นโยบายการทำงานควรกำหนดให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง	7
3. ควรแบ่งหน้าที่การทำงานให้ชัดเจน ไม่ก้ำก่ายซึ่งกันและกันและให้อำนาจการตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ตามสมควร	5
4. นโยบายการทำงานควรชี้แจงเป็นหนังสือให้ทราบโดยทั่วกัน	4
5. ควรมีบทลงโทษที่ชัดเจนสำหรับเจ้าหน้าที่บางคนที่ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่	3
6. ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงนโยบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบด้วยตนเองหากเป็นไปได้	2

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านนโยบายและการบริหารงาน คือ ผู้กำหนดนโยบายไม่เข้าใจสภาพปัญหาของการปฏิบัติงาน ทำให้นโยบายบางเรื่องที่ออกมาไม่สอดคล้องกับการทำงานจริง เป็นนโยบายที่ปฏิบัติไม่ได้จริง นโยบายไม่มีความชัดเจนและขาดความเป็นเอกภาพ นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเกิดความสับสนในการทำงาน มีนโยบายไม่ปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน จัดแบ่งงานและหน้าที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดการเอาเปรียบระหว่างกัน สายการบังคับบัญชาในองค์กรมากเกินไป ระบบการบริหารยังไม่รัดกุมเพียงพอ

สำหรับข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่า การออกนโยบายควรจะให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันและสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการออกนโยบาย ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงนโยบายให้ชัดเจนโดยอาจจะทำเป็นหนังสือเวียนหรือบอกกล่าวด้วยตนเอง ควรแบ่งหน้าที่การทำงานให้ชัดเจนมากขึ้น มีบทลงโทษที่ชัดเจนในการบริหารสำหรับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่บางคน

ตาราง 15 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	จำนวน
ปัญหา	
1. เพื่อนร่วมงานไม่พร้อมเพรียงกันทำงาน ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน เอาเปรียบซึ่งกันและกัน	21
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีน้อย	15
3. ความไม่ยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ใช้ระบบเส้นสายและพวกพ้อง	9
4. ผู้บังคับบัญชาไม่เข้าใจและเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา	3
5. ผู้บังคับบัญชาเข้มงวดในเรื่องต่าง ๆ มากเกินไป	1
ข้อเสนอแนะ	
1. ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีหรือให้มีการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	13
2. ผู้บังคับบัญชาควรเข้าใจและเอาใจใส่ ให้ความเป็นธรรมและฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น	9
3. ผู้บังคับบัญชาควรมีความเสมอภาคในการวางตนกับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่แบ่งแยกระดับชั้นยศมากเกินไป	3

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน คือมีความคิดเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีน้อย ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรมใช้ระบบเส้นสายและพวกพ้อง ไม่เข้าใจและเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเข้มงวดในเรื่องกฎระเบียบมากเกินไป ส่วนกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีปัญหาเรื่องเพื่อนร่วมงานไม่พร้อมเพรียงในการทำงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน เกิดการเอาใจเอาเปรียบซึ่งกันและกัน

สำหรับข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดี หรือให้มีพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาควรเข้าใจและเอาใจใส่ ให้ความเป็นธรรมและฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น มีความเสมอภาคในการวางตน ไม่แบ่งแยกกระดัดชั้นยศ รุนพี่รุ้น้องมากเกินไป

ตาราง 16 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการทำงาน

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการทำงาน	จำนวน
ปัญหา	
1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี ไม่มีการถ่ายเทของอากาศ อุณหภูมิไม่เหมาะสม	16
2. วัสดุอุปกรณ์มีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน	10
3. เครื่องมือในการตรวจหนังสือเดินทางไม่ทันสมัย ไม่ได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพที่ใช้งานไม่ได้	9
4. โต๊ะทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่มีการทำความสะอาด ขาดการบำรุงรักษา	3
5. ไม่มีความสม่ำเสมอในการทำงาน	3
6. ชั่วโมงในการทำงานนานเกินไป ทำให้เครียดและมีผลต่อสุขภาพและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน	2
7. เป็นการทำงานกับชาวต่างชาติซึ่งจะมีปัญหาในการสื่อสาร ทำให้ถูกรังเรียนบ่อยๆ	2
ข้อเสนอแนะ	
1. สนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงและจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการทำงาน	16
2. ปรับปรุงระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารให้ดีขึ้น มีอุปกรณ์ฟอกอากาศอย่างเพียงพอ	10

- | | |
|---|---|
| 3. ควรปรับเคาน์เตอร์ทำงานให้ได้มาตรฐาน และมีการทำความสะอาดเคาน์เตอร์ทำงานสม่ำเสมอ รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน | 5 |
| 4. ควรลดชั่วโมงในการทำงานลง | 2 |
| 5. วันหยุดพักผ่อนไม่ควรจะงดลาเมื่อถึงเทศกาลสำคัญต่าง ๆ | 2 |
| 6. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเฉลี่ยผู้โดยสารให้มีปริมาณเท่า ๆ กันทุกช่องตรวจจะได้ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำในการทำงาน | 2 |

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในเรื่องของอากาศ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานไม่พร้อม เคาน์เตอร์ทำงาน ชั่วโมงในการทำงานที่ยาวนานเกินไป ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาในการทำงานขึ้นได้

สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าควรจะมีงบประมาณสนับสนุนในเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอ และทันสมัยมากขึ้น ปรับปรุงเรื่องระบบการถ่ายเทอากาศภายในที่ทำงาน เคาน์เตอร์ทำงาน ชั่วโมงการทำงาน วันหยุดพักผ่อน ปริมาณการตรวจผู้โดยสารในแต่ละช่องตรวจควรจะมีสม่ำเสมอและเท่า ๆ กัน

ตาราง 17 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายได้และสวัสดิการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายได้และสวัสดิการ	จำนวน
ปัญหา	
1. เงินเดือนต่ำ ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นตามสภาพการณ์ปัจจุบัน	31
2. การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นระบบอุปถัมภ์ ไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	20
3. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ ล่าช้า และไม่แจ้งผลให้ทราบ	3
4. ที่พักอาศัยอยู่กันอย่างหนาแน่น	2
ข้อเสนอแนะ	
1. ควรพิจารณาปรับฐานเงินเดือนให้สูงขึ้น ตามค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน	18
2. การดำเนินการด้านการเบิกจ่ายสวัสดิการต่าง ๆ ควรจะทำให้รวดเร็วขึ้น และแจ้งผลการเบิกจ่ายให้ทราบด้วย	7

- | | |
|--|---|
| 3. การกำหนดผลประโยชน์รายรับจากค่าโดยสาร ควรพิจารณาจากผลการทำงาน | 7 |
| เป็นหลัก | 2 |
| 4. ควรจะเพิ่มสวัสดิการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น จัดรถรับส่งเจ้าหน้าที่ | |

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นในเรื่องรายได้ และสวัสดิการ รู้สึกเงินเดือนต่ำไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นระบบอุปถัมภ์ ไม่มีความยุติธรรมเพียงพอในการพิจารณา การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ เป็นไปอย่างล่าช้าไม่มีการแจ้งผลให้ทราบและสวัสดิการเรื่องที่อยู่อาศัยอยู่กันอย่างหนาแน่น

ข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่า ควรจะปรับฐานเงินเดือนให้สูงขึ้น ตามค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน การดำเนินการเบิกจ่ายต่าง ๆ ควรจะทำให้รวดเร็วขึ้นและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบอยู่เสมอ การกำหนดผลประโยชน์รายรับจากค่าโดยสาร ควรพิจารณาจากผลการทำงานเป็นหลักและควรมีสวัสดิการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การจัดรถรับส่งเจ้าหน้าที่ สวัสดิการเงินกู้ดอกเบี่ยต่ำ

ตาราง 18 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	จำนวน
ปัญหา	
1. การเปิดสอบเพื่อเลื่อนเป็นชั้นสัญญาบัตรมีน้อย และเมื่อเปิดสอบส่วนใหญ่จะเป็นระบบอุปถัมภ์ ไม่มีความเสมอภาคในการพิจารณา	15
2. การเลื่อนยศตำแหน่งล่าช้าเป็นไปตามอายุงาน ไม่ได้ดูความสามารถหรือคุณวุฒิประกอบ	8
3. มีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน การโยกย้ายตำแหน่งงานไม่มีแบบแผนที่ชัดเจน	7
ข้อเสนอแนะ	
1. การปรับเลื่อนยศตำแหน่ง ควรพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานมากกว่าพิจารณาจากอายุราชการ	18
2. การปรับเลื่อนยศตำแหน่งควรเป็นไปโดยอัตโนมัติ โดยคำนึงถึงวุฒิการศึกษาเป็นหลัก	15
3. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการอบรมเพิ่มเติมหรือดูงานเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ	7

- | | |
|--|---|
| 4. ควรเปิดสอบเพื่อเลื่อนเป็นชั้นสัญญาบัตรทุกปีสม่ำเสมอ | 6 |
| 5. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการในสังกัดได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น | 5 |
-

จากตาราง 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็น มีปัญหาเรื่องการเปิดสอบเพื่อเลื่อนเป็นชั้นสัญญาบัตรมีน้อย และเมื่อเปิดสอบส่วนใหญ่จะเป็นระบบอุปถัมภ์ ไม่ยุติธรรมในการพิจารณา การเลื่อนยศตำแหน่งภายในหน่วยงานล่าช้าเป็นไปตามอายุงานไม่ได้ดูความสามารถหรือคุณวุฒิประกอบ มีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานและการโยกย้ายตำแหน่งงานไม่มีแบบแผนที่ชัดเจน

สำหรับข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่า การปรับเลื่อนยศตำแหน่งควรพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานมากกว่าพิจารณาจากอายุราชการ การปรับเลื่อนยศตำแหน่งควรเป็นไปโดยอัตโนมัติโดยคำนึงถึงวุฒิการศึกษาเป็นหลัก ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการอบรมเพิ่มเติมหรือดูงานเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางของประเทศอื่น ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ควรเปิดสอบเพื่อเลื่อนเป็นชั้นสัญญาบัตรอย่างสม่ำเสมอทุกปีและส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการในสังกัดได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2
3. สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2
4. รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2
5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจ ที่ปฏิบัติงานที่ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 152 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้สูตรของ Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 110 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามแบบเลือกตอบและเติมข้อความในช่องว่าง จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-end question) เกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

การทดสอบเครื่องมือหรือการตรวจคุณภาพของเครื่องมือนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้คือ

1. การหาความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านตรวจความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่ไม่ได้รับเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง

2. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มทดลองแล้วไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นในเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach & reliability coefficient alpha) ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าเท่ากับ 0.9260 ซึ่งจัดเป็นค่าที่สูง เป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อถือได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่ข้าราชการตำรวจชั้นพลยศตำรวจ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 ตัวอย่างแล้วดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 110 ชุดคิดเป็น 100 %

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานและวิเคราะห์ระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของขวัญในการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและค่าแจกแจงความถี่ (Content analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) และจากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
4. รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 95.5 มีอายุอยู่ระหว่าง 19 – 25 ปี ร้อยละ 65.5 เป็นโสด ร้อยละ 85.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.2 และรองลงไปคือต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 40.9 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่บ้านพักราชการ ร้อยละ 60.0 รองลงไปคือเช่าอาศัยอยู่ ร้อยละ 19.1

ระดับขวัญและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) และทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งสิ้น ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน รายได้และสวัสดิการและโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการศึกษาและผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถวิจารณ์ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ข้าราชการตำรวจชั้นพลตำรวจ ในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่มีความรู้สึกหรือความคิดเห็นและความรู้ความเข้าใจต่อนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานปานกลาง จะมีขวัญในการปฏิบัติงานปานกลางตามไปด้วย สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ ในด้านปัจจัยต่ำจุน คือ ปัจจัยเรื่องนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานซึ่งนับเป็นปัจจัยที่จะดำเนินการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจที่มีความรู้สึกหรือความคิดเห็นและความรู้ความเข้าใจในด้านโครงสร้างของหน่วยงานและการบริหารงานนั้น จะเข้าใจวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน มองเห็นคุณค่าความสำคัญของเป้าหมายและคิดว่าอยู่ในวิสัยที่สามารถทำได้ การติดต่อประสานงานมีสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน ทำให้ในการปฏิบัติงานมีกรอบและทิศทางที่แน่ชัด สามารถมองเห็นผลสำเร็จของงานได้

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมสูงสุด ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ (ดูตารางที่ 12) สำหรับข้อความที่แสดงขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสูงสุด ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อจัดอันดับในแต่ละข้อความของปัจจัยด้านนี้ คือ หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เป็นเพราะงานในสายตำรวจมีระบบการบังคับบัญชา แบ่งชั้นยศ และตำแหน่งอย่างชัดเจน จึงเป็นเหตุให้ข้าราชการตำรวจมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนี้สูงและข้อความที่แสดงขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจต่ำสุด ($\bar{X} = 2.89$) เมื่อจัดอันดับในแต่ละข้อความแล้ว คือ ท่านพอใจในนโยบายและแผนงานที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เสนอแนะว่านโยบายและแผนงานบางแผนประกาศออกมาก็ไม่สามารถจะปฏิบัติได้จริง จึงมีข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาว่า ในการออกนโยบายแต่ละอย่างควรจะให้ผู้ปฏิบัติจริงได้มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นได้บ้าง จะทำให้นโยบายและแผนงานนั้นทำได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่าความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก ในด้านปัจจัยคำจูงใจเรื่องความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะดำเนินการจูงใจผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ในด้านความต้องการทางด้านสังคมซึ่งเป็นความต้องการที่อยากจะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นและสังคมยอมรับ ตลอดจนได้รับความเป็นมิตรและความรักจากผู้อื่น สอดคล้องกับทฤษฎีวายของแมคเกรเกอร์ ซึ่งเป็นหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยมนุษย์ชอบสังคมไม่ชอบอยู่คนเดียว จะต้องมีการพบปะสังสรรค์ มีความสัมพันธ์และช่วยเหลือซึ่งกันและกันและทฤษฎีความต้องการของเอลเดอเฟอร์ ในเรื่องความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบ ๆ ตัวและบุคคลในสังคมอย่างมีความหมาย

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยโดยเป็นอันดับ 2 ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ (ดูตารางที่ 12) สำหรับข้อความที่แสดงขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสูงสุด ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อจัดอันดับในแต่ละข้อความของปัจจัยด้านนี้ คือ เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นเพราะงานในสายตำรวจมีระบบรุ่นพี่ รุ่นน้องโดยเฉพาะกลุ่มที่ทำการสำรวจ เป็นข้าราชการชั้นพลตำรวจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นโสด อยู่ในวัยไล่เลี่ยกันและพักอาศัยอยู่บ้านพักราชการเป็นส่วนมาก จึงทำให้ใกล้ชิดกันมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กันอยู่เสมอ เช่น การรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันของทุกคนในผลัดซึ่งจัดให้มีทุกวันทำงาน จึงเป็นเหตุให้ข้าราชการตำรวจมี

ความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง รองจากปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานและข้อความที่แสดงขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจต่ำสุด ($\bar{X} = 2.73$) เมื่อจัดอันดับในแต่ละข้อความแล้ว คือ สมาชิกภายในหน่วยงานของท่านต่างมาปฏิบัติงานโดยพร้อมเพรียงและสม่ำเสมอ

สมมติฐานที่ 3 สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่าสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ในด้านปัจจัยต่ำจน คือเรื่องสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะดำเนินการจูงใจผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน พบว่า ปัจจัยของขวัญในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเป็นอันดับ 4 ($\bar{X} = 2.92$) เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ (ดูตารางที่ 12) ซึ่งข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูง ($\bar{X} = 3.16$) ในปัจจัยด้านนี้คือ สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง ที่เป็นเช่นนั้นเพราะสถานที่ทำงานอยู่ภายในสนามบินดอนเมือง ซึ่งเป็นสนามบินนานาชาติของไทย มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ซึ่งทำให้เกิดความอบอุ่นใจในการทำงานว่ามีความปลอดภัยในการทำงาน และข้อความที่แสดงขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจ ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อจัดอันดับในแต่ละข้อความแล้ว คือ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ดี สามารถนำมาใช้การได้ทันทีและการปฏิบัติงานมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้มีความพร้อมที่จะนำมาใช้งานได้มากกว่านี้ เพราะตอนนี้อุปกรณ์ที่มีอยู่บางอย่างใช้การไม่ได้ และไม่มีการซ่อม ดูแลรักษา จึงทำให้ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จึงทำให้ขวัญในข้อความนี้ต่ำสุด

สมมติฐานที่ 4 รายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่ารายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ในด้านปัจจัยต่ำจน คือเรื่องเงินเดือน ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะดำเนินการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ พบว่า ปัจจัยของขวัญในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเป็นอันดับ 3 ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ (ดูตารางที่ 12) ซึ่งข้อความที่มีค่าเฉลี่ย

สูง ($\bar{X} = 3.81$) ในปัจจัยด้านนี้คือ เงินตอบแทนพิเศษ (เงินล่วงเวลาหรือเงินเพิ่มพิเศษอื่น ๆ) เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ราชการมากขึ้น ที่เป็นเช่นนี้เพราะรายได้และสวัสดิการของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จะมีรายได้หลักคือเงินเดือน และมีเบี้ยเลี้ยงราชการ ซึ่งจะได้รับเพิ่มเป็นพิเศษมากกว่าข้าราชการตำรวจในสังกัดหน่วยงานอื่น และข้อความที่แสดงขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตำสุด ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อจัดอันดับในแต่ละข้อความแล้ว คือ การดำเนินการด้านสิทธิต่าง ๆ ในหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวดเร็วดี เป็นเพราะการดำเนินการเบิกจ่ายค่าสวัสดิการต่าง ๆ เป็นไปอย่างล่าช้าและไม่มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ จึงทำให้ขวัญในข้อความนี้ต่ำสุด สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการเบิกจ่ายค่าสวัสดิการต่าง ๆ ว่าเป็นไปอย่างล่าช้า จึงควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นในเรื่องการเบิกจ่าย

สมมติฐานที่ 5 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2

ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวว่า ทรายใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่ทุกคนย่อมมีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการในชีวิตการทำงานคือการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก ในด้านปัจจัยกระตุ้นคือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตจะจูงใจให้คนรักงานที่ทำ ด้านปัจจัยจำจุนคือ ความมีความมั่นคงในงานที่จะทำให้จูงใจให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของเอลเดอเฟอร์ ในเรื่องความต้องการเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการเพื่อเจริญก้าวหน้าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดรวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่า ปัจจัยของขวัญในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยโดยรวมต่ำสุด ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ (ดูตารางที่ 12) ซึ่งข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.57$) ในปัจจัยด้านนี้คือ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ก่อให้เกิดความมั่นคงแก่ตัวท่านและครอบครัวเป็นเพราะอาชีพตำรวจ เป็นอาชีพรับราชการซึ่งมีความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีระบบตรวจสอบการทำงานมากนัก และสามารถอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดไปหากประพฤติตนตามกฎหมาย และระเบียบที่วางไว้ และข้าราชการตำรวจที่สังกัดในกองตรวจคนเข้าเมือง 2 จะมีเงินเพิ่มพิเศษจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้รับเพิ่มจากเงินเดือนจึงทำให้ ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้นกว่าหน่วยอื่น ๆ และข้อความที่แสดงขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตำสุด ($\bar{X} = 2.43$) เมื่อจัดอันดับในแต่ละข้อความแล้ว คือ การโยกย้ายตำแหน่งงาน หน้าที่ มีแบบแผนที่ชัดเจน แสดงให้เห็นถึงความไม่มีแบบแผนในการโยกย้าย

ราชการในสังกัด ซึ่งบัณฑิตชนวัยและกำลังใจในการทำงาน การพิจารณาส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นระบบอุปถัมภ์ มักจะไม่มีความเสมอภาคในการพิจารณาจึงทำให้ค่าเฉลี่ยของข้อความนี้ต่ำที่สุด

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่า ผู้กำหนดนโยบายไม่เข้าใจสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ทำให้นโยบายบางเรื่องที่กำหนดออกมาไม่สามารถปฏิบัติงานได้จริง นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย จนเกิดความสับสนในการทำงาน จัดแบ่งหน้าที่ไม่ชัดเจน สายการบังคับบัญชาในองค์กรมีมากเกินไป ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีน้อย เกิดการเอาเปรียบระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรมในการพิจารณามีการใช้ระบบพวกพ้องและเส้นสาย ไม่เห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานพบว่ามีปัญหาเรื่องสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี วัสดุอุปกรณ์มีไม่เพียงพอในการทำงาน เป็นการทำงานกับชาวต่างชาติมีปัญหาในการสื่อสาร ด้านรายได้และสวัสดิการ เงินเดือนต่ำไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน การเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณา การเบิกจ่ายสวัสดิการล่าช้า ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตเป็นปัจจัยที่ระดับขวัญต่ำสุดข้าราชการตำรวจรู้สึกว่าการเปิดสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งเป็นชั้นสัญญาบัตรมีน้อย และเมื่อเปิดสอบส่วนใหญ่จะเป็นระบบอุปถัมภ์ ไม่มีความเสมอภาคในการพิจารณา การเลื่อนยศตำแหน่งล่าช้าเป็นไปตามอายุงาน ไม่ได้ดูความสามารถหรือคุณวุฒิประกอบ มีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน การโยกย้ายตำแหน่งงานไม่มีแบบแผนที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่านโยบายการทำงานควรกำหนดให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน นำมาปฏิบัติได้จริง ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบาย ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงนโยบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับด้วยตนเองหรือทำเป็นหนังสือชี้แจงให้ทราบทั่วกัน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสนอแนะว่าควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างทั้ง 2 ฝ่ายให้มากขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรดูแลเอาใจใส่ ให้ความเสมอภาคในการวางตนมากขึ้น ด้านสภาพการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อการปรับปรุงและจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้มีความพร้อมในการทำงานมากขึ้น ปรับปรุงเรื่องสภาพแวดล้อมในที่ทำงานทั้งเรื่องของอากาศ แคนเตอร์ทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ให้น้อยลง มีวันหยุดพิเศษตามสมควร ด้านรายได้และสวัสดิการควรพิจารณาปรับฐานเงินเดือนให้สูงขึ้นตามค่าครองชีพในปัจจุบัน การดำเนินการเบิกจ่ายต่างๆ ควรทำให้รวดเร็วขึ้นและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ การกำหนดผลประโยชน์รายรับจากค่าโดยสารควรพิจารณาจากทำงานเป็นหลัก และควรพิจารณาเพิ่มสวัสดิการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม และด้านโอกาสที่จะได้รับ

ความก้าวหน้าในอนาคตผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าการปรับเลื่อนยศตำแหน่งควรพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานและวุฒิการศึกษามากกว่าอายุราชการ การปรับเลื่อนยศตำแหน่งควรเป็นไปโดยอัตโนมัติ โดยคำนึงถึงวุฒิการศึกษาเป็นหลัก ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการอบรมเพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการในสังกัดได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า กองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) มีโอกาสเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นได้ เพราะพบว่า ข้าราชการในสังกัดมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอให้ปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

ด้านนโยบายและการบริหารงาน

1. กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพราะแนวทางการบริหารที่มีความไม่ชัดเจนในหน้าที่ อาจทำให้ข้าราชการเกิดความสับสนในหน้าที่ของตน ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการทำงาน รู้สึกวิตกกังวล ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่ ทำให้ความเบื่อหน่าย และส่งผลให้การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรลดน้อยลงได้

2. กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรมีแนวทางในการปรับปรุงนโยบายการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันให้มากที่สุด รวมทั้งเปิดโอกาสให้ข้าราชการในสังกัดได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการออกนโยบาย จะทำให้เกิดการยอมรับและร่วมมือกันทำงานมากขึ้น

3. ผู้บริหารควรคำนึงถึงหลักการอันเป็นสาระสำคัญของ “ระบบคุณธรรม” (Merit system) นำมาใช้เป็นนโยบายการบริหารงานบุคคล เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ข้าราชการในสังกัดทุกระดับชั้นอย่างเท่าเทียมกัน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1. ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมร่วมกันและมีการสนทนาระหว่างข้าราชการในสังกัด ตม.2 ให้มากขึ้น เพื่อให้ข้าราชการได้ร่วมกิจกรรมที่ประสานความสามัคคีอย่างทั่วถึง อันมีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมต่อกันได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความรักความสามัคคีในหมู่คณะและหน่วยงานยิ่งขึ้น

2. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น มีการพบปะเพื่อแลก-
 ทษแนวคิดระหว่างกันให้มากขึ้นอันจะนำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นการลดความขัดแย้ง
 ภายในหน่วยงาน และถ้าเกิดความขัดแย้งขึ้นจากการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะต้องร่วมมือกันคลี่-
 คลายความขัดแย้งนั้น

3. เมื่อข้าราชการในสังกัดมีปัญหาเกิดขึ้นทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ก็ควรได้รับ
 สิทธิในการชี้แจงแสดงความคิดเห็น สามารถโต้แย้งด้วยเหตุและผล เพื่อแก้ไขปัญหานั้น ๆ ให้
 หหมดไป และได้รับความช่วยเหลือเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นอย่างเป็นธรรม

สภาพการทำงาน

1. ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม
 ควรปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน ความสะอาดเรียบร้อยของที่ทำงาน โดยเฉพาะ
 เครื่องใช้สำนักงานที่มีไม่เพียงพอ ผู้บริหารต้องจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ให้เพียงพอกับการใช้งาน

รายได้และสวัสดิการ

1. ผู้บริหารควรมีการพิจารณาปรับฐานเงินเดือนของข้าราชการตำรวจใหม่ เพื่อให้
 เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2. ผู้บริหารควรมีมาตรการและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน
 เช่นการกำหนดผลงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นการจูงใจและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่
 ให้อย่างตั้งใจและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

3. ควรแก้ไขปรับปรุงการเบิกจ่ายสวัสดิการที่ล่าช้า ควรลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำ
 ซ้อนหรือเกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และแจ้งผลการดำเนินการให้
 ทราบเป็นระยะ เป็นการผ่อนคลายภาวะวิตกกังวลและความเครียดจากการรอคอย

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

1. ผู้บริหารควรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและแน่นอนในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้าย การ
 พิจารณาความดีความชอบ โดยให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน หากพบว่ามีผู้
 หย่อนความสามารถหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระกิจที่ได้รับมอบหมายได้ สมควรพิจารณา
 สับเปลี่ยนผู้ที่มีความสามารถ มีความสนใจและมีใจรักในงานด้านนั้น ๆ มาดำรงตำแหน่งหรือ
 ทำหน้าที่แทนตามความเหมาะสม หรือหากผู้ปฏิบัติงานมีความประสงค์จะขอโยกย้ายหรือสับ
 เปลี่ยนงานก็ควรสนับสนุน โดยการกำหนดอายุราชการหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในการ
 พิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายควรดำเนินการด้วยความรอบคอบ พร้อมทั้งมีเหตุผลในการพิจารณา
 อย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

2. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการในสังกัดมีโอกาสศึกษาหาความรู้ทางวิชา-
 การในระดับสูงขึ้น และพยายามจัดหาทุนการศึกษามาสสนับสนุน และสามารถนำวุฒิการศึกษา
 ที่ได้รับมาปรับย้ายอัตราในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นไปได้ เพื่อความก้าวหน้าในการ
 ทำงานต่อไป

3. ควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการในสังกัดได้พัฒนาความสามารถเพิ่มเติมมากขึ้น ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับเทคนิคในการปฏิบัติงาน จัดหาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ทดแทนระบบเดิมที่ล้าสมัย เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและการดำเนินงานต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

1. ควรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวมมากขึ้น มีคุณธรรม มีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ไม่เอาัดเอาเปรียบกัน ยอมรับฟังเหตุผลซึ่งเป็นไปตามมติเสียงส่วนใหญ่

1. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ เพื่อสร้างทักษะ ความรู้ความชำนาญในการใช้งานให้ถูกวิธี ตลอดจนการดูแลรักษาเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เมื่อพบอุปกรณ์เครื่องใช้ชำรุด บกพร่อง ไม่닝ดูตาย รีบแจ้งฝ่ายซ่อมบำรุงทันที

2. ปลุกฝังนิสัยการประหยัดให้เกิดขึ้นกับตนเอง ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า ไม่สร้างภาระหนี้สินโดยไม่จำเป็น ไม่ฟุ้งเฟ้อตามอย่างผู้อื่น

4. พัฒนาความรู้ความสามารถในงานที่ตนเองทำอยู่เสมอ เพื่อยกระดับความสามารถหรือเพิ่มพูนความรู้ เช่น การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทั้งนี้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ชั้นพลตำรวจ ในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเปลี่ยนแปลงประชากร เป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตรขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานมีลักษณะคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลที่ได้มาเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัดต่อไป

2. ผู้ที่สนใจจะศึกษาในเรื่องนี้ในโอกาสต่อไป ควรมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) กับข้าราชการตำรวจในสังกัดอื่น ๆ ต่อไปเนื่องจากมีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน

3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรขยายขอบเขตในการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ,ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับและรู้สึกประสบความสำเร็จ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้กรอบแนวคิดที่จะศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีมีความกว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น

4. การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องขวัญในการปฏิบัติงาน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมหรือตัวผู้บริหารเอง เป็นต้น จึงควรที่จะได้มีการตรวจสอบเป็นระยะ โดยมีการทำวิจัยซ้ำอีกจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้เพื่อจะได้ทราบว่าระดับขวัญในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปจากเดิมหรือไม่ อย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองวิชาการ สำนักงาน ก.พ. (2530). การสร้างสิ่งจูงใจและให้ประโยชน์แกื่อกุลแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานพัฒนาชนบท. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ
- กองตรวจคนเข้าเมือง. (2541). พระราชบัญญัติตรวจคนเข้าเมือง พ.ศ. 2521. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ
- กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2545). คู่มือตำรวจ เล่ม 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรมตำรวจ
- กาญจนา วสุสิริกุล. (2540). ขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- กิตติพงษ์ รณหงษา,ร.ต.อ. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ในสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- คำรบ ลียะวณิช,นาวาเอก. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรของข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันวิชาการทหารอากาศชั้นสูง กองบัญชาการฝึกศึกษาทหารอากาศ ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2537). นักบริหารที่ทรงประสิทธิภาพ. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายใจ
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์
- ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. (2542). ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 11. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ตฤตถ์ นพคุณและศิริชัย อระเอี่ยม. (2542). ก้าวหน้าด้วย 5 ส แนวทางการพัฒนาความสำเร็จด้วยหลักการง่าย. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

ทวีพร นามเสถียร,พ.ด.อ. (2539). การศึกษาเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดตำรวจภาค 4. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ถ่ายเอกสาร

ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์. (2543). วิสัยทัศน์การวางแผนพัฒนาประเทศในสหัสวรรษหน้า.

กรุงเทพฯ : บริษัทเพชรรุ่งการพิมพ์ จำกัด

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2543). จิตวิทยาสำหรับนักเศรษฐศาสตร์. เอกสารประกอบการเรียน.

กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นรินทร์ แจ่มจำรัส. (2544). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบัน

ราชภัฏสวนดุสิต

รัชนี้ คงเจริญ,พ.ด.ท. (2540). ขวัญในการปฏิบัติงานของนายตำรวจที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนตำรวจภูธรและโรงเรียนตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (พัฒนาสังคม).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

วสันต์ ขมสวัสดิ์. (2540). ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนที่กัณฑ์สังกัดสำนักงาน

งานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

วุฒิชชาติ เลื่อนสุคันธ์,ร.ด.อ. (2542). ขวัญในการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดนชั้น

ประทวนและพลตำรวจกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 13. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2544). การวิจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการ

จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศิริชัย เสรินนท์ชัย. (2537). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของนายอำเภอ. วิทยา

นิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตร

ศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

สาริยา น้อยษา,ร.ด.ท. (2542). ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองตรวจคน

เข้าเมือง 2. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

สุเทพ คงกล่อม,พ.ด.ท. (2540). ขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แผนกสายตรวจ

รถยนต์และรถจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและ

ปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พัฒนาสังคม).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

สุเทพ ไพบูลย์ผล,พ.ด.ด. (2540). *ขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค 1*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ถ่ายเอกสาร

เอกพงษ์ กองนาค,ร.ด.อ. (2542). *อุดมคติชีวิตกับกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองตำรวจทางหลวง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

Bernard, C.I. (1972). *The Functions of the Executive*. Massachusetts : Harvard University Press.

Flippo, E.B. (1971). *Principles of Personnel Administration*. New York : Mc Graw – Hill Book Co.

Haimann, T. and R. L. Hilgert. (1982). *Supervisor : Concepts and Practices of Management*. Ohio : South Western Publishing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
สังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ)
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น และจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ จึงขอความกรุณาและขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - 2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
 - 2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (/) ในวงเล็บและกรอกข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

4. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่

บ้านตนเอง

บ้านบิดา มารดา ญาติ

บ้านพักราชการ

บ้านเช่า

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ เท่านั้น กรุณาตอบทุกข้อ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน				
		สูง มาก (5)	สูง (4)	ปาน กลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำ มาก (1)
	<u>ด้านนโยบายและการบริหารงาน</u>					
1	ความเหมาะสมในการจัดโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน					
2	หน่วยงานมีนโยบายการทำงานอย่างชัดเจน					
3	ท่านพอใจในนโยบายและแผนงานที่ต้องปฏิบัติ					
4	ระเบียบและข้อบังคับในหน่วยงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่					
5	หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน					
6	หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน					
7	หน่วยงานของท่านมีการแจ้งนโยบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ					
	<u>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน</u>					
8	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น					
9	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันที โดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า					
10	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองและเอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน					
11	การลงโทษของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตามเหตุผลไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ					
12	ผู้บังคับบัญชาได้ร่วมสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในโอกาสต่าง ๆ					
13	ผู้บังคับบัญชามักให้ขวัญและกำลังใจ (เช่น การมอบหนังสือชมเชยหรือให้สิ่งของ) เมื่อท่านปฏิบัติงานได้เป็นผลดี					
14	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน (เช่น ถูกตั้งกรรมการสอบสวน) ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ					
15	เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
16	สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีและร่วมมือกันปฏิบัติงาน					
17	เมื่อท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้					
18	ท่านมีความสุขและสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน					
19	สมาชิกภายในหน่วยงานของท่านต่างมาปฏิบัติงานโดยพร้อมเพรียงและสม่ำเสมอ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน				
		สูง มาก	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำ มาก
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	<u>ด้านสภาพการทำงาน</u>					
20	สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวก					
21	การจัดสถานที่ทำงานของหน่วยงานอยู่ในสภาพที่เหมาะสม					
22	การปฏิบัติงานมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
23	สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ					
24	เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ดี สามารถนำมาใช้การได้ทันที					
25	สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง					
	<u>ด้านรายได้และสวัสดิการ</u>					
26	เงินเดือนเพียงพอที่จะทำให้ดำรงฐานะความเป็นอยู่ได้สะดวกสบาย					
27	การเลื่อนขั้นเงินเดือนของท่านพิจารณาจากการทำงานเป็นหลัก					
28	ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
29	ท่านได้รับเงินตอบแทน ค่าล่วงเวลาและอื่น ๆ ด้วยความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
30	เงินตอบแทนพิเศษ (เงินล่วงเวลาหรือเงินเพิ่มพิเศษอื่น ๆ) เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ราชการมากขึ้น					
31	การดำเนินการด้านสิทธิต่าง ๆ ในหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ สะดวกรวดเร็วดี					
	<u>โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต</u>					
32	ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนระดับสูงขึ้น					
33	การปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ เปิดโอกาสให้ท่านสามารถเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปได้					
34	การพิจารณาความดีความชอบให้แก่ข้าราชการในสำนักงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม					
35	ในหน่วยงานของท่านความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
36	หน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติม โดยการลาศึกษาต่อเพื่อให้มีวุฒิสูงขึ้น					
37	มีโอกาสดำเนินการศึกษอบรมเพิ่มเติมหรือดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ					
38	การโยกย้ายตำแหน่งงาน หน้าที่ มีแบบแผนที่ชัดเจน					
39	ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน ก่อให้เกิดความมั่นคงแก่ตัวท่านและครอบครัว					
40	หน่วยงานของท่านมีความมั่นคงสูง สามารถอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดไป					

ตอนที่ 3

ท่านคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละด้านอย่างไร และมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นอย่างไร

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

3. สภาพการทำงาน

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

4. รายได้และสวัสดิการ

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
นางสาวเสวนีย์ เทพจิม

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ทม ๑๐๑๑/ ๒๐๕๕

คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท ๒๓ เขตวัฒนา คลองเตย
กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล
เรียน สว. งาน 1 กก. อก. ตม. 2

เนื่องด้วยนางสาวเสวนีย์ เทพนิม รหัสประจำตัว ๔๓๑๙๙๘๓๔๔ นิสิตระดับปริญญาโท
หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ ขณะนี้กำลังดำเนินการจัดทำสารนิพนธ์ มีความประสงค์ที่จะขอความอนุเคราะห์
ข้อมูลจากทางหน่วยงานของท่านเกี่ยวกับ ข้อมูลจำนวนบุคลากรของ ตม.2 จำแนกตามชั้นยศ,
โครงสร้างของหน่วยงาน เพื่อจะได้นำข้อมูลมาประกอบในการทำสารนิพนธ์ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะสังคมศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์ จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

สำนักงานคณบดีคณะสังคมศาสตร์

โทร. ๐-๒๒๕๔-๔๑๑๖, ๐-๒๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๕๐๒

โทรสาร ๐-๒๒๖๐-๔๓๖๘, ๐-๒๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๕๐๒

ที่ ทบ 1012/ 74 91



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาลบ้านกุหลาบ (เทศบาล 1)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวเสวนีย์ เทพฉิม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเสวนีย์ เทพฉิม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7492



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานงบประมาณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวเสวนีย์ เทพนิม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สาตี สุขเกิด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ 6 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเสวนีย์ เทพนิม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7493



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้กำกับฝ่าย 1 กองตรวจคนเข้าเมือง 2

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวเสวนีย์ เทพนิม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ พ.ศ.ท.อำนาจ ไตรกิตยานุกูล สार्वत्र गान 4 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเสวนีย์ เทพนิม ซึ่งจะประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานกณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

พันตำรวจโท อำนรรณ ไตรกิตยานุกุล

สารวัตร งาน 4 ฝ่าย 1 กองตรวจคนเข้าเมือง 2
(ท่าอากาศยานกรุงเทพ)

อาจารย์ยິนดี ทาวโรจน์

ผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาลบ้านคูหาสวรรค์
(เทศบาล 1) อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง

คุณสาลี สุขเกิด

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ 7
สำนักงานงบประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรี

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวเสวนีย์ เทพนิม
วันเดือนปีเกิด	7 มิถุนายน 2518
สถานที่เกิด	อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12/75 มานนท์เพลสคอนโดมิเนียม อาคาร A หมู่ 7 ซอยพหลโยธิน 67 แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ลูกแถว งาน 4 ฝ่าย 1 ตม.2
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	< กองตรวจคนเข้าเมือง 2 (ท่าอากาศยานกรุงเทพ) 207 หมู่ 9 ถ. เชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) (สาขาวิชาการบัญชี) โรงเรียนหาดใหญ่อำนวยการวิทยุ พณิชยการ จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) (สาขาการตลาด) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2541	บริหารธุรกิจบัณฑิต (ระบบสารสนเทศ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2546	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ