

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
PERFORMANCE SATISFACTION OF
POLICE OFFICERS IN THE BORDER PATROL POLICE

ร.ต.ท. หญิง วิมาลา ผลทอง
POL.LT. WIMALA POLTONG

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**PERFORMANCE SATISFACTION OF POLICE
OFFICERS IN THE BORDER PATROL POLICE**

POL.LT. WIMALA POLTONG

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
PERFORMANCE SATISFACTION OF POLICE OFFICERS IN
THE BORDER PATROL POLICE

นักศึกษา

ร.ต.ท. หญิง วิมาลา ผลทอง รหัสนักศึกษา 63504090

หลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์)

..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อู่อ้น)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สารนิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ, ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร, ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน, กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
นักศึกษา	ร.ต.ท.หญิง วิมาลา ผลทอง
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ ดร. ไชยา ยิ้มวิไล
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุราชการ ระดับชั้นยศและระดับเงินเดือน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนแตกต่างกัน โดยจากการศึกษาพบว่า ด้านที่ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยในด้านต่าง ๆ มาเป็นแนวทาง

ในการพัฒนาองค์กร สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเป็น
แนวทางในการทำงานระหว่างข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน

TITLE	PERFORMANCE SATISFACTION OF POLICE OFFICERS IN THE BORDER PATROL POLICE
KEYWORDS	SATISFACTION, COMMISSIONED POLICE OFFICER, NON- COMMISSIONED POLICE OFFICER, BORDER PATROL POLICE
STUDENT	POL.LT. WIMALA POLTONG
ADVISOR	PROF. CHAIYA YIMWILAI, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABSTRACT

This paper aims to study the performance satisfaction of police officers in the border patrol police under the border patrol police, and compare the differences between the performance satisfaction of the commissioned police officer and the non-commissioned police officer under the border patrol police according to gender, age, education, status, service age, rank, and salary.

The result showed that the overall satisfaction toward the police officers under the border patrol police was in the high level. By considering each theme, there were 4 themes found in the high level of satisfaction, i.e., the relationship between commanders and colleagues, working environment, progress and job security, salary and benefit. Additionally, there was only one theme of the job characteristic that was perceived in the middle level. Comparing the performance satisfaction between the commissioned police officer and the non-commissioned police officer, it showed 3 identical factors in terms of the satisfaction that were the relationship between commanders and colleagues, working environment, and progress and job security. On the other hand, there were 2 differences between two police officers including the job characteristic and salary and benefit. The suggestions are extracted from the findings as

follows: to pave the way for the organization development, good relationship building between commanders and colleagues, guidelines for working between the commissioned and non-commissioned police officer.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความอนุเคราะห์จากศาสตราจารย์ ดร. ไชยา ยิ้มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษา ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา และให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่ต้นจนจบเสร็จสมบูรณ์ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ข้าพเจ้าหวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจข้อมูล หากมีข้อบกพร่องและความผิดพลาดประการใดข้าพเจ้าขออภัยเป็นอย่างสูง

ร.ต.ท. หญิง วิมาลา ผลทอง

สิงหาคม 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
สมมติฐานของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	2
ขอบเขตการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	6
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	10
ประวัติกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 27
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 27
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน..... 32
	ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน..... 37
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 44
	สรุปผลการศึกษา..... 44
	การอภิปรายผล..... 46
	ข้อเสนอแนะ..... 49
	บรรณานุกรม..... 50
	ภาคผนวก..... 53
	ประวัติผู้วิจัย..... 59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ตารางสังเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล..... 21
2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในภาพรวมรายด้าน..... 32
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ด้านลักษณะงาน..... 33
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน..... 34
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน..... 35
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน..... 36
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน..... 37
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้านลักษณะงาน..... 38
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน..... 39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	40
11	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน.....	41
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน.....	42
13	ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	43

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	3
2	จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ ตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามเพศ.....	27
3	จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ ตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามอายุ.....	28
4	จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ ตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	28
5	จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ ตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามสถานภาพ.....	29
6	จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ ตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามอายุราชการ.....	30
7	จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ ตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามระดับชั้นยศ.....	30
8	จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ ตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามระดับเงินเดือน.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการจัดโครงสร้างจัดหน่วยใหม่ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ได้มีการปรับโครงสร้างขึ้นมาใหม่ตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา บทบาทภารกิจหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนได้ถูกปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาแต่สิ่งหนึ่งที่ยังคงอยู่คือเป็นหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นตามแนวความคิด ให้เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ป้องกันและรักษาสถานการณ์ชายแดนที่สามารถใช้กำลังทำการรบอย่างหน่วยทหารขนาดเล็ก รักษากฎหมายในหน้าที่ของตำรวจและพัฒนาช่วยเหลือประชาชนเพื่อเสริมความมั่นคงในพื้นที่ชายแดนหรือพื้นที่ที่มีปัญหาด้านความมั่นคง (กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน, 2563)

ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายและรวดเร็วขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง และยังมี การรับมือต่อการระบาดของโรคโควิด 19 ที่ส่งผลต่อความมั่นคงในด้านต่าง ๆ ของประเทศไทย การเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ เหล่านี้ มีผลโดยตรงต่อประชากรในประเทศ เช่น รายได้ทางด้านเศรษฐกิจที่ตกต่ำลง ประชากรในประเทศตกงานมากขึ้นทำให้มีการชุมนุมเรียกร้องประชาธิปไตยและสิทธิต่างๆมากขึ้น และจากเหตุการณ์และผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้น ในปัจจุบันส่งผลให้ข้าราชการตำรวจทำงานหนักขึ้นจากปกติ โคนเห็นได้ชัดจากการประท้วงต่างๆที่ขอกำลังสนับสนุนจากข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน ซึ่งหน้าที่หลักของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนนั้นคือ การปกป้องประเทศตามแนวชายแดน ซึ่งจากเหตุการณ์ชุมนุมประท้วงที่เกิดขึ้นทำให้ ข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่มีหน้าที่ปกป้องประเทศตามแนวชายแดนต้องปรับการทำงานมาอยู่ในเมือง และยังเป็นแนวหน้าในการป้องกันการปะทะกับผู้ร่วมชุมนุม ห่างไกลครอบครัวเป็นระยะเวลาหลายวันและความเป็นอยู่ที่ลำบากขึ้น ทำให้ข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนทำงานหนักขึ้นจากเดิม ซึ่งจากการรับผิดชอบงานในหลากหลายด้านของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนนั้น

จะมีประสิทธิภาพได้ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความมั่นคงของงาน รายได้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

จากข้อความข้างต้น จะเห็นได้ว่าข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนมีความอดทนต่อการทำงานเพื่อให้การทำงานออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้ผู้วิจัยในฐานะข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน มีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยใดที่ทำให้ข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนอดทนทำงานให้ออกมาดี ทั้งที่ต้องทำงานหลากหลายด้าน ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปรับปรุงแก้ไขในการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

สมมติฐานของการศึกษา

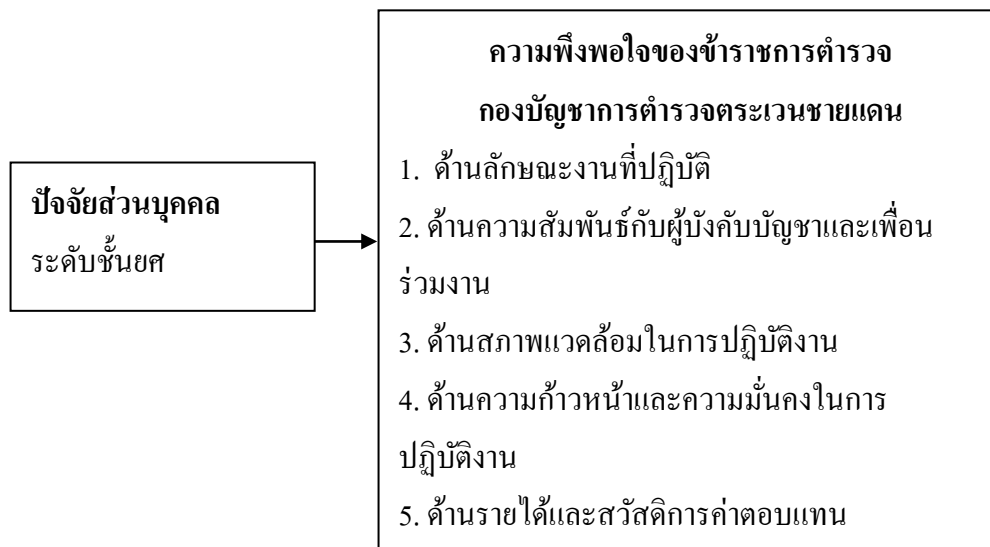
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนในสังกัด กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวน 500 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับชั้นยศ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

ได้แก่

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

5. ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่
กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
4. ขอบเขตด้านเวลา
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือน มกราคม – เมษายน พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
2. สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปรับปรุงแก้ไขในการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระดับชั้นยศ หมายถึง เป็นชั้นยศที่ต้องมีพระบรมราชโองการพระราชทานยศจากพระมหากษัตริย์ จำแนกเป็น ชั้นประทวน ชั้นสัญญาบัตร

ข้าราชการตำรวจ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ข้าราชการตำรวจตั้งแต่ยศร้อยตำรวจตรี, ร้อยตำรวจโท, ร้อยตำรวจเอก, พันตำรวจตรี, พันตำรวจโท, พันตำรวจเอก, พลตำรวจตรี, พลตำรวจโท, พลตำรวจเอก

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจตั้งแต่ยศสิบตำรวจตรี, สิบตำรวจโท, สิบตำรวจเอก, จำสิบตำรวจ, คาบตำรวจ

กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน หมายถึง หน่วยงานหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีความเชี่ยวชาญในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาความมั่นคงของรัฐในพื้นที่ชายแดน

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์และทัศนคติความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำซึ่งแสดงออกมาเป็นความชอบหรือความไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะของงาน ปริมาณงาน ความเหมาะสมและความถนัดของงานที่บุคคลทำให้สำเร็จลุล่วงตามอำนาจหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรที่มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำงานด้วยความสามัคคีและเป็นมิตรต่อกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรต่องานที่ปฏิบัติ และต่อสถานที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคง ต่อตนเองและครอบครัว ความเจริญก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุน ในการเรียนต่อและอบรมด้านต่างๆ ความรู้สึกมั่นใจในอาชีพที่ทำอยู่ว่ามีความมั่นคง

ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่ได้ตอบแทนจากการทำงานอาจเป็น ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือสวัสดิการต่างๆ เช่น การได้เลื่อนขั้นเงินเดือน เงินเบี้ยเลี้ยง เงิน โบนัส เงินค่าวิชาชีพ เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา สืบค้นเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ประวัติของบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
4. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพึงพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

กู๊ด (1973, p. 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

ฟิลด์แมนและอาร์โนลด์ (1983, p.192) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่ บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

สมยศ นาวิการ (2533, อ้างถึงใน สุริยะ ประเสริฐศรี, 2556) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีต่องานเมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะ หมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง โดยองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานว่าการบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่พองของความพอใจอย่างหนึ่ง

อรอุมา คมสัน (2551, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานแล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งผลตอบแทน

นั่นเป็นทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจซึ่งความพึงพอใจนั้นจะส่งผลให้การปฏิบัติงาน ของพนักงานเป็นไปได้ด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถของตนเองจะส่งผลให้หน่วยงานบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร

สุรเชษฐ์ ผการัตน์สกุล (2552, อ้างถึงใน เจนจิราพร รอนไพริน, 2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และองค์ประกอบอื่น ๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องทีละเล็กละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารควรจะได้ติดตามศึกษาอยู่ตลอดเวลาเพื่อจะแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ให้เอื้อหรือสนองความต้องการของบุคลากรได้ตลอดไป เพื่อให้องค์กรดำเนินตามเป้าหมายได้อย่างเต็มที่

มอส (1958, p.19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (1964, p.8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นเป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

แมนาร์ด ดับบริล เซลลี (1975, p.9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

เฮอรัชเบอร์ก (1959, p.113-115) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การตอบสนองขั้นสูงทางจิตใจของมนุษย์มากกว่าสภาพแวดล้อม การทำให้บุคคลมีความรู้สึกภาคภูมิใจในการความสามารถของตนเอง หรือเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกที่ดี มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำมีทัศนคติที่ต่องานที่ทำ ทำให้แสดงออกมาทางพฤติกรรมที่ดีต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน และ

มีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพงานที่ทำออกมามีคุณภาพตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 ความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เสถียร เหลืองอร่าง (2519, อ้างถึงใน บุญเลิศ จันท์โท, 2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน เพราะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่องานและองค์กร ดังนี้

- ทำให้เกิดความร่วมมือกันภายในองค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- สร้างความจงรักภักดีต่อคนในองค์กรและองค์กร
- เกิดการเกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมพฤติกรรมของคน ในองค์กร

ให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์กรและมีศีลธรรมอันดีงาม

- สร้างความสามัคคีในองค์กรก่อให้เกิดพลังร่วม ทำให้สามารถฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์กรได้

- เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
- เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆขององค์กร
- ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร

สมบูรณ์ พรรณนาภ (2549, หน้า 167, อ้างถึงใน ชดษา อิมสำราญ, 2555) ได้กล่าวความสำคัญของความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากร ดังนี้

- ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว
- ความตั้งใจ ความเอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
- ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของคน จะไม่ขาดงานหรือ หยุดงานโดยไม่จำเป็น

- ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่างๆ
- ความพร้อมเพียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 143) ให้ความหมายว่า ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจ มีดังนี้

- การรับรู้ปัจจัยต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กร มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ตระกูล สุวรรณดี (2538, อ้างถึงใน บุญเลิศ จันทร์ โท, 2555) ได้กล่าว ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ ดังนี้

- ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้อัตราผลผลิตประสิทธิผลขององค์กรนั้นๆ

- ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์กร

- ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อองค์กร

- ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อฝ่าฟันอุปสรรคในองค์กร

- ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎระเบียบ ข้อบังคับ สามารถใช้บังคับ ควบคุม ตามประเพณีของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัย

- ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร

- ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ

จิตติภา ขาวอ่อน (2547, อ้างถึงใน สันติ โกเศชโยธิน, 2554) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจบุคลากรในองค์กรและนำมาผสมผสานกับการทำงานขององค์กร และต้องทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานให้อัตราผลผลิตขององค์กรนั้น มีดังนี้

- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่น มุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลให้อัตราผลผลิตประสิทธิผลและงานที่ทำมีประสิทธิภาพสูงสุด

- ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขกับงานที่ทำ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีการดำรงชีวิตและคุณภาพชีวิตที่ดี

- เป็นตัวช่วยในการพัฒนาคุณภาพของงาน ถ้ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทুমเทในการทำงาน ส่งผลให้งานมีมาตรฐานที่สูงขึ้น

- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความอยากทำงานมากขึ้น ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย

- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขกับงานที่ทำ ส่งผลไปถึงการใช้ชีวิตในการปฏิบัติงานที่มีความสุข มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ทำให้องค์กรเกิดความสามัคคี ประองคองกัน

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมปอง จันตรี (2540, อ้างถึงใน จิตติกร สิงห์พันธ์, 2557) ทฤษฎีแสวงหาความพอใจ หมายถึง การที่บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่จะได้รับความทุกข์ หรือ ความยากลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่ง

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของมนุษย์ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกัน ผู้ที่มีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือยินดี ที่ได้รับการให้บริการถ้าผู้ให้บริการได้รับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการถ้าสามารถสนองความต้องการนั้น ได้ก็จะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) (1970, p. 40-45, อ้างถึงใน สุวรา คำพระบุรี, 2554) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาศัย ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการใน ด้านความปลอดภัยจากอันตราย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือ ไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือ ไม่ต้องการแม่แต่โอกาสที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) (2019, สำนักพิมพ์หกเหลี่ยม) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

เชลเลย์ (1975, p. 252-268) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

กอตเลอร์ (2000, p. 36) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวัง ของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (Expectations) ของเขา ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังก็ไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังก็เกิดความพึงพอใจ (Satisfied)

Alderfer (1969) เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ERG ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ Maslow แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence needs) ซึ่งเป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของ Maslow ที่ เป็นความต้องการทาง

ร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัยซึ่งการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิก คนอื่นในองค์กรจึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคมและบางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของ Maslow แต่ Alderfer เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกต้องซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

3. ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth needs) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของคนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนา กับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility) (จิตติกร สิงหพันธ์, 2557)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) Herzberg และคณะ (1959 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2545, หน้า 376-377) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดีจึงเกิดความพึงพอใจและปลื้มใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับยอมรับนับถือไม่ว่าจาก ผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับ ในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทายหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงใน การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาใน การดำเนินการ หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎีของ Herzberg ประกอบไปด้วยปัจจัยที่กระตุ้นให้คนอยากทำงานและปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้คนไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องศึกษาและทำความเข้าใจสภาพแรงจูงใจในปัจจุบัน เพื่อจัดหาแนวทางจูงใจให้ผูปฏิบัติงาน ทำงานตามเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

สุปราณี วศินอมร (2533, อ้างถึงใน อุกฤษณ์ ทรงชัยสงวน, 2543) ได้แบ่งพฤติกรรมมนุษย์ที่ได้รับ การตอบสนองแล้วเกิดความพึงพอใจเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการทางธรรมชาติหรือความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และ ความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการที่สร้างใหม่ได้ซึ่งได้แก่ความต้องการด้านสังคมและจิตวิทยา เช่น ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง

ทฤษฎีของไมเออร์ (1970, p. 124) ได้เสนอแนวความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเน้นหนักในเรื่องเป้าหมายของงานที่จะให้ได้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะ ดังนี้

1. งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นจะต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
- 3.2 ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
- 3.3 งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจ

3.4 งานนั้นจะต้องสามารถทำสำเร็จได้เป้าหมายของการทำงานในลักษณะนี้ จะสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จของงาน

3. ประวัติของปัญหาการตำรวจตระเวนชายแดน

กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนก่อตั้งโดยรัฐบาลและกรมตำรวจได้ร่วมกันพิจารณา ภาวการณ์ทางการเมืองและพิจารณาหาหนทางในการป้องกันที่จะมิให้เกิดความเสียหายต่อความสงบสุข และความมั่นคงปลอดภัยของชาติและได้พิจารณาว่าหากจะใช้ตำรวจภูธรก็มีงานในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมล้นมืออยู่แล้ว ส่วนการพิจารณาจะใช้กำลังทางทหารป้องกันประเทศและต่อสู้กับภัยคุกคามของคอมมิวนิสต์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามแนวชายแดนในขนาดนั้นจะมีผลกระทบต่อสัมพันธไมตรีอันดีระหว่างประเทศ เพราะประเทศรอบบ้านเราต่างก็มีประวัติศาสตร์ที่เคยสู้รบแย่งชิงอำนาจกันมาโดยตลอดและการใช้กำลังทหารในขนาดนั้นจะได้ผลคุ้มค่าทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเป็นการประหยัดหรือไม่เนื่องจากไม่สามารถเข้าทำการปราบปรามอาชญากรรมได้ตามกฎหมายหรือให้บริการแก่ประชาชนได้เหมือนข้าราชการตำรวจหรือพลเรือน ปัญหาคือจะใช้หน่วยงานอะไรจึงจะใช้ทำงานได้ผล รัฐบาลและกรมตำรวจจึงพิจารณาตกลงใจว่าจะต้องจัดตั้งหน่วยงานขึ้น และต้องเป็นหน่วยงานที่มีลักษณะเป็นทั้งตำรวจ ทหาร พลเรือน เมื่อไม่รบก็ต้องปราบปรามอาชญากรรมและในขนาดเดียวกันก็ต้องบริการประชาชนได้ หน่วยงานนั้นนอกจากจะเป็นผลต่อความมั่นคงปลอดภัยและรักษาความ

สงบตามแนวชายแดนแล้วยังควรที่จะสามารถดำเนินนโยบายของทุกกระทรวง ทบวง กรม อีกด้วย หรืออาจกล่าวโดยสรุปคือ หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นนั้นจะต้องมีลักษณะ 3 ประการได้แก่

1. สามารถทำการรบได้อย่างทหาร โดยเฉพาะการรบด้วยหน่วยขนาดเล็ก
2. สามารถป้องกันและปราบปรามได้อย่างตำรวจ
3. สามารถให้บริการแทนกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆได้อย่างข้าราชการพลเรือน

จึงได้จัดตั้งตำรวจตระเวนชายแดนขึ้น และให้มีคุณลักษณะ 3 ประการดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติพิเศษของตำรวจตระเวนชายแดน (ตชด.) ตราบทุกวันนี้ และลำดับความเป็นมาของตำรวจตระเวนชายแดน จัดแบ่งเป็น 5 ยุค

ยุคที่ 1 ตำรวจรักษาดินแดน (รค.) พ.ศ. 2494 เมื่อกรมตำรวจได้รับอนุมัติให้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นรับสถานการณ์ตามแนวชายแดน สิ่งแรกที่กรมตำรวจจะต้องปฏิบัติทันที คือ การอุดช่องทางต่างๆตามแนวชายแดนของประเทศ ไม่ให้มีการแทรกซึมบ่อนทำลายในบริเวณดังกล่าวได้ และได้มอบหมายให้ตำรวจรักษาดินแดน จำนวน 22 หมวด เฝ้าจุดช่องทางต่างๆตลอดแนวภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก โดยคัดเลือกจากตำรวจภูธรมาปรับเป็นกำลังหลักขึ้นส่วนหนึ่งและรับสมัครจากบุคคลภายนอกอีกส่วนหนึ่ง

ยุคที่ 2 ตำรวจรักษาดินแดน (บข.รช.) พ.ศ. 2496 ในเดือนพฤษภาคม 2496 สงครามนอกแบบได้อุบัติขึ้นในราชอาณาจักรลาว คอมมิวนิสต์ภายใต้การสนับสนุนของเวียดนามเหนือ ได้ทำการรุกรานดินแดนทางภาคเหนือของลาวอย่างเปิดเผย กองทัพทหารเวียดมินห์ได้สมทบกับคอมมิวนิสต์ทำลายและยึดเมืองต่างๆของราชอาณาจักรลาวก่อให้เกิดผลกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงของประเทศไทยอย่างชัดเจน กระทรวงมหาดไทยโดยมติของคณะรัฐมนตรี จึงได้ประกาศจัดตั้ง “กองบัญชาการตำรวจรักษาดินแดนภาคอีสาน (บข.รช.)” ขึ้น ตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 436/2496 ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2496 โดยมี พล.ต.อ. เผ่า ศรียานนท์ อธิบดีกรมตำรวจเป็นผู้บัญชาการ ซึ่งตำรวจตระเวนชายแดน ถือเอาวันที่ 6 พฤษภาคมของทุกปี เป็นวันสถาปนากองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนจนถึงปัจจุบัน

ยุคที่ 3 ตำรวจตระเวนชายแดน (บข.ตชด.) พ.ศ. 2497 เพื่อให้เกิดเอกภาพในการบังคับบัญชา และให้การปฏิบัติของตำรวจรักษาดินแดน และตำรวจรักษาชายแดนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน กระทรวงมหาดไทยจึงได้ประกาศรวมตำรวจรักษาดินแดนและตำรวจรักษาชายแดนเข้าไว้ด้วยกันจึงเกิดเป็น “กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน” ตามประกาศ ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2497 เป็นต้นมา โดยมี พล.ต.อ.เผ่า ศรียานนท์ อธิบดีกรมตำรวจเป็นผู้บัญชาการ และตั้งกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (ส่วนที่ 1) ส่วนอำนาจการ ณ ที่ตั้ง กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนปัจจุบัน ส่วนกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (ส่วนที่ 2) ตั้งที่ ค่ายสุรนารายณ์ จังหวัด นครราชสีมา แบ่งส่วนราชการเป็นกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนรวม 8 เขต

ยุคที่ 4 ตำรวจภูธรชายแดน (บช.ภ.ชด.) พ.ศ.2503 ในปี พ.ศ. 2500 ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในประเทศขึ้นและตำรวจตระเวนชายแดนได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ด้วยเนื่องจากถูกเพ่งเล็งว่าเป็นอำนาจ ส่วนบุคคล จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2503 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2503 ส่งผลให้กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนได้ปรับให้เป็นส่วนหนึ่งของกองบัญชาการตำรวจภูธร แต่แยกสายการบังคับบัญชาในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนออกมาต่างหาก มีส่วนบังคับบัญชาเรียกว่า “กองบัญชาการตำรวจภูธร (ชายแดน)” บช.ภ.(ชด.) และได้ปรับให้ตำรวจพลร่ม ซึ่งเดิมอยู่ในสังกัดของกองบังคับการยานยนต์กองบัญชาการจรตำรวจให้เข้ามาอยู่ในสังกัดของกองบัญชาการตำรวจภูธร (ชายแดน) ด้วย

ยุคที่ 5 ตำรวจตระเวนชายแดน (บช.ตชด.) พ.ศ. 2515 สถานการณ์การก่อการร้ายในประเทศของพรรคคอมมิวนิสต์แห่งประเทศไทยก็ได้เพิ่มความรุนแรงมาตั้งแต่วันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2508 จนกระทั่งรัฐบาลต้องใช้กำลังพลทหาร ตำรวจ เข้าแก้ไขปัญหาด้วยความรุนแรงทำให้การจัดตั้งกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนได้รับการหยิบยกมาพิจารณาใหม่ โดยมีประกาศคณะปฏิวัติที่ 130 ลงวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2515 จัดตั้งกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนให้เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกรมตำรวจอีกครั้งหนึ่งในปี พ.ศ. 2529 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนจึงได้เสนอขอปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2529 ต่อมาเมื่อ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ได้มีพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเป็นกรมออกสังกัดกระทรวง ทบวง การบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี ในส่วนของตำรวจตระเวนชายแดนมีการจัดหน่วยเหมือนเดิมขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการจัดโครงสร้างจัดหน่วยใหม่ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนได้มีการปรับโครงสร้างขึ้นมาใหม่ตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา บทบาทภารกิจหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนได้ถูกปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แต่สิ่งหนึ่งที่ยังคงอยู่ คือเป็นหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นตามแนวความคิดให้เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ป้องกันและรักษาสถานการณ์ชายแดนที่สามารถใช้กำลังทำการรบอย่างหน่วยทหารขนาดเล็ก รักษากฎหมายในหน้าที่ของตำรวจและพัฒนาช่วยเหลือประชาชนเพื่อเสริมความมั่นคงในพื้นที่ชายแดนหรือพื้นที่ที่มีปัญหาด้านความมั่นคง (กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน, 2563)

4. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชดาษา อิ่มสำราญ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐาน ส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จากสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชน ผู้มาใช้บริการที่ตำรวจนครบาลบางเขน จำนวน 375 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการด้านความสะดวกในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจในการมี สิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการผู้มาติดต่อราชการอย่างครบครันและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มีการจัดลำดับการให้บริการกับประชาชนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการและให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน และการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้านความสะดวกในการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ

สิริพงศ์ วงศ์สรรเพชญ (2560) งานวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษาการดำเนินงาน กระบวนการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดจากแผนดำเนินงาน ปฏิรูปงานตำรวจความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติงานตำรวจขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจเป็นสำคัญประชาชนในพื้นที่ย่อมได้รับทั้งผลดีและไม่ดีจากการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติและรัฐบาล ความสำคัญของการกิจตำรวจในความรับผิดชอบนั้นจึงเป็นไปเพื่อให้ประชาชนได้อยู่เย็นเป็นสุข จุดมุ่งหมายในการศึกษาเป็นไป เพื่อประเมินผลในภาพรวมจากการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง และทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งกลุ่มตัวอย่างได้จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จำนวน 392 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์หาค่า ร้อยละ,ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่านัยสำคัญและทำการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่ต่างกันและเป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ตัวแปรด้าน เพศ พบว่าส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งไม่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการบริหารจัดการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของ สถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งแตกต่างกันซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐาน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไปและด้านการควบคุมและ การจัดการจราจร

วรพล วสุชนะชัย (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรณีศึกษา สถานีดำรงภูธรบาลจักรวรรดิ การวิจัยนี้วิวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีดำรงภูธรบาลจักรวรรดิ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีดำรงภูธรบาลจักรวรรดิ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ จำนวน 138 นาย เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม ประกอบด้วย t-test และการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ นครบาลจักรวรรดิอยู่ในระดับมาก 2. อายุความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในกาปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 195 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test (One way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า 1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามลำดับ และ ความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.63 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริญญา ศักยธรรม (2550) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน การศึกษาครั้งนี้ ทำให้บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กรในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมดในองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งเมื่อพนักงานทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะ สามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถส่งผลให้เกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งใน ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

Sergievanni (1967, อ้างถึงใน นภาพร อัสวกาญจน์, 2546) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของครู จำนวน 3,382 คน ที่เมืองมอนโร มลรัฐ ประเทศ สหรัฐอเมริกา โดยอาศัยทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติและปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และยังพบว่า

1. ปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติของครูมีสูงขึ้น ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติของครูมีต่ำ คือ สภาพแวดล้อมจากงานที่ทำ
2. ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ ความสำเร็จในอาชีพงาน การได้รับการยอมรับนับถือและความรับผิดชอบ
3. ปัจจัยที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในระดับที่สามารถทนได้ ได้แก่ ความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Patrick Joseph (1994) ศึกษาเรื่อง ตัวแปรด้านองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน ได้แก่ การฝึกอบรม การประเมินผล ความสัมพันธ์กับพนักงาน ความพร้อมด้านอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ สภาพการทำงาน รวมทั้งพนักงานและองค์กรร่วมมือกันเป็นอย่างดี

Frederick Phillip (1995) ศึกษาเรื่อง ความเป็นผู้นำและลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในบรรยากาศทำงานและผลปฏิบัติงานพบว่าลักษณะความเป็นผู้นำและลักษณะงานมีผล ต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และลักษณะความเป็นผู้นำยังมีอิทธิพลสูงต่อความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและลักษณะงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง

Keffer (1976) ได้ศึกษาความพอใจในการทำงานของพนักงานสถาบันโพลีเทคนิค พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบต่องานเองและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

Ronald Aland (1997) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การทำงานมากที่สุด คือ ขวัญกำลังใจ การบริการสังคมและกิจกรรมในการทำงาน ปัจจัยที่ส่ง ผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด คือ ความก้าวหน้า ค่าชดเชยและระดับการศึกษา

ตารางที่ 1 ตารางสังเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	2550	2553	2556	2556	2557	2557	2558	2559	2560	2561	รวม
	ปริญญา ศึกษารวม	ด.ศ.กิตติกร ทองถิ่น	พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์	จ.อ.เอกสุริยะ ประเสริฐศิริ	ส.ต.อ.หญิง กัสกร คงประเสริฐ	ส.ต.อ.จิตติกร ถึงทพันธ์	เจนจิราพร รอนไพริน	วรพล วสุธนะชัย	ศิริพงษ์ วงศ์สรพรเทชญ์	พระมหาคณาธิป จันทร์	
เพศ	/		/	/	/	/	/	/	/		8
อายุ	/	/	/	/		/	/	/	/		8
ระดับการศึกษา	/	/	/	/	/	/	/	/	/		10
สถานภาพ	/				/	/	/		/		5
อายุราชการ	/	/	/	/	/		/	/		/	8
ระดับชั้นยศ			/	/	/			/		/	5
ระดับเงินเดือน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
ลักษณะหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	/	/	/	/			/	/		/	7
ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน	/	/	/	/	/		/	/		/	8
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	/	/		/	/			/		/	6
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	/	/	/		/		/	/		/	7
รายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน	/		/	/	/		/	/			6

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยเลือกตัวแปรอิสระที่มีค่าความถี่ 5 ถึง 10 มาเป็นตัวแปรอิสระ จำนวนทั้งหมด 7 ตัวแปร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุราชการ ระดับชั้นยศ ระดับเงินเดือน สำหรับตัวแปรตาม ผู้วิจัยใช้แนวคิดความพึงพอใจของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน มาเป็นตัวแปรตาม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนในสังกัด กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวน 500 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จากการคำนวณโดยสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamané) ที่ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน (โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N[e^2]}$$

โดยกำหนดให้ n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรรวมทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{500}{1+[500 \times 0.05^2]} \\ &= 222 \end{aligned}$$

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 222 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างชั้นสัญญาบัตร จำนวน 111 คน และชั้นประทวน จำนวน 111 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุราชการ ระดับชั้นยศ ระดับเงินเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ประกอบด้วยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงานและด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน

โดยแต่ละด้านแบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน เห็นด้วยมาก

3 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการประเมินผลค่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยในแต่ละข้อคำถามมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ซึ่งในการแปลความหมายข้อมูลนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความกว้างของอันตรภาคชั้นในแต่ละช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการหาอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณหาอัตราภาคชั้น เท่ากับ 0.8 ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้อย่างอิสระ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. ศึกษาความหมาย แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน กำหนดกรอบแนวคิด นิยามศัพท์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามพร้อมทั้งปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข ปรึกษาอาจารย์อีกรอบ
4. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) กับกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 14 จำนวน 30 คน โดยไม่ซ้ำกับในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน เพื่อหาความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.93 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับยอมรับได้
5. นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน ทำ โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างชั้นสัญญาบัตร จำนวน 111 คน และชั้นประทวน จำนวน 111 คน

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาปัญหา ตั้งประเด็นคำถามของงานวิจัย กำหนดขอบเขตในการศึกษา ศึกษาทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาข้อมูล
2. ลงพื้นที่เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กับข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามพร้อมแยกแยะข้อมูลตามหัวข้อที่ทำการศึกษา
4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบหาความแตกต่างในเรื่องของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ในกาทำงานระหว่างข้าราชการชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา คือ สถิติที่ใช้เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุป ลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลข ที่เก็บรวบรวมมาซึ่งไม่สามารถอ้างอิงถึงลักษณะประชากรได้ (ยกเว้นมีการเก็บข้อมูลของประชากรทั้งหมด) สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที-เทส (t-test) คือ การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จากการหากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ได้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากันทั้ง 2 กลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

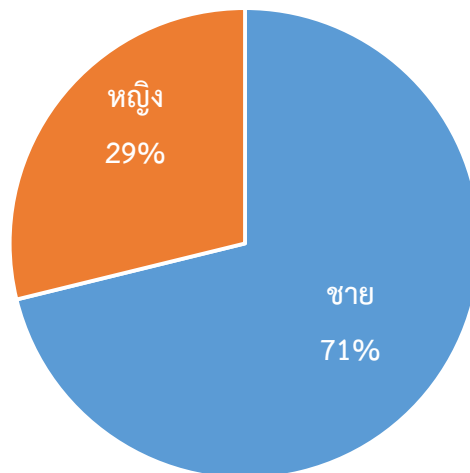
การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างชั้นสัญญาบัตร จำนวน 111 คน และชั้นประทวน จำนวน 111 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนิน การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

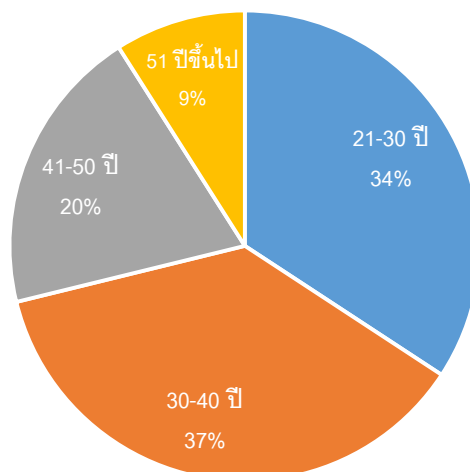
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม



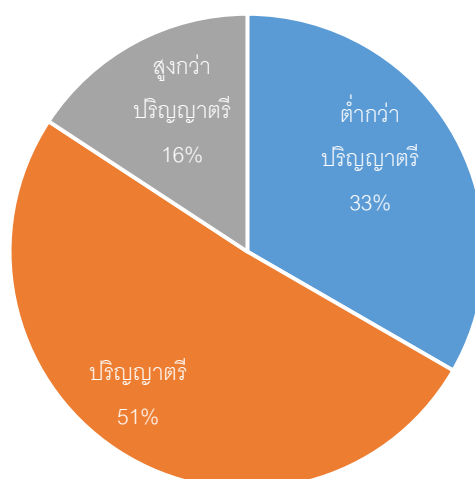
ภาพประกอบที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามเพศ

จากภาพที่ 2 เพศของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 71 ตามด้วยเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29



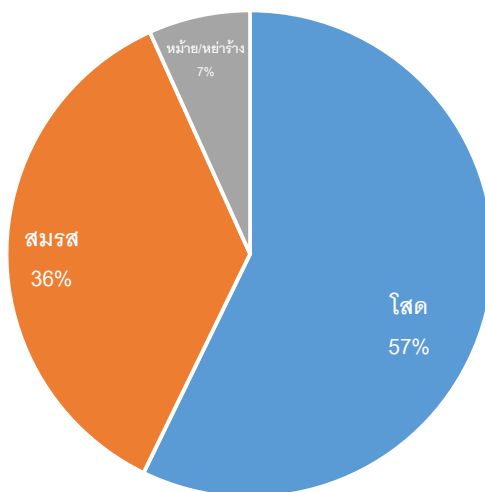
ภาพประกอบที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามอายุ

จากภาพประกอบที่ 3 อายุของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมา อายุ 21-30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และน้อยที่สุด อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9



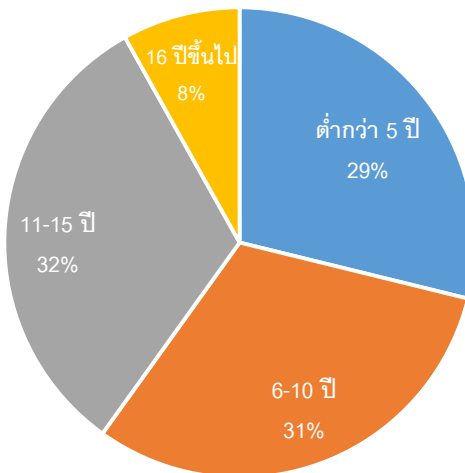
ภาพประกอบที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามระดับการศึกษา

จากภาพประกอบที่ 4 ระดับการศึกษาของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจ
 ตระเวนชายแดน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 51
 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 744 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และน้อยที่สุดมี
 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16



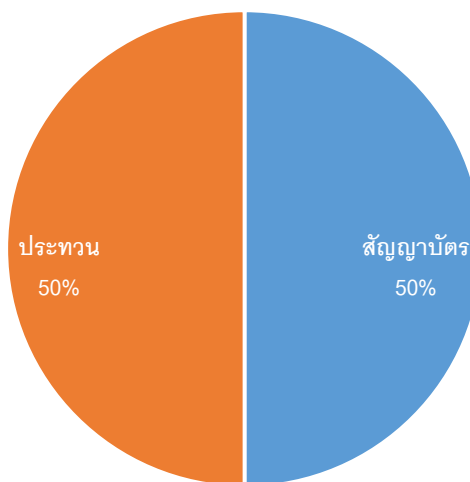
ภาพประกอบที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
 จำแนกตามสถานภาพ

จากภาพประกอบที่ 5 สถานภาพของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวน
 ชายแดน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมามีสถานภาพสมรส
 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และน้อยที่สุด สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7



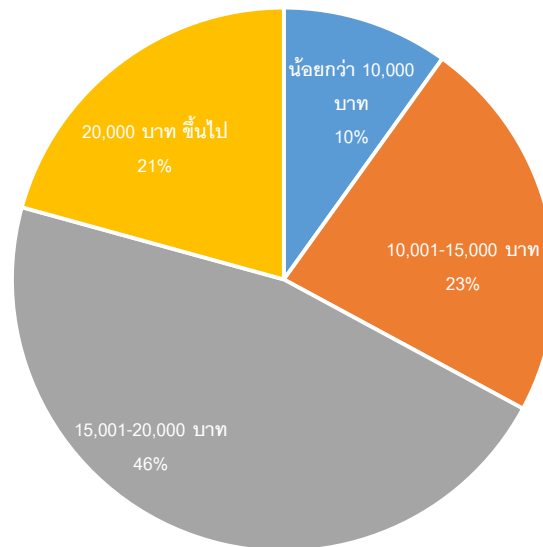
ภาพประกอบที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
จำแนกตามอายุราชการ

จากภาพประกอบที่ 6 อายุราชการของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา มีอายุราชการ 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และน้อยที่สุด มีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8



ภาพประกอบที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
จำแนกตามระดับชั้นยศ

จากภาพประกอบที่ 7 ระดับชั้นยศของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน แบ่งออกเป็นชั้นสัญญาบัตร จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และชั้นประทวน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50



ภาพประกอบที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามระดับเงินเดือน

จากภาพประกอบที่ 8 ระดับเงินเดือนของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมา ระดับเงินเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23 น้อยที่สุดมีระดับเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ
ตำรวจตระเวนชายแดน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในภาพรวมรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	2.97	0.61	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	3.44	0.55	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.53	0.63	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในการปฏิบัติงาน	3.60	0.62	มาก
5. ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน	3.53	0.63	มาก
รวม	3.41	0.61	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ
ตำรวจตระเวนชายแดนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.41 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้าน
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย = 3.60 รองลงมา คือ ด้าน
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ย = 3.53 ด้าน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.44 และอันดับสุดท้าย คือ ด้าน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย = 2.97

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ด้านลักษณะงาน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ลักษณะงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.34	0.47	ปานกลาง
2. งานที่ทำมีปริมาณเหมาะสมกับตำแหน่ง	3.19	0.72	ปานกลาง
3. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความพร้อม เพียงพอต่อ การทำงาน	2.91	0.76	ปานกลาง
4. งานที่ทำเปิด โอกาสให้แสดงความคิดเห็น	2.46	0.50	น้อย
รวม	2.97	0.61	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย = 2.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านลักษณะงานสูงที่สุด คือ ลักษณะงานที่ทำ
เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ย = 3.34 รองลงมา คือ งานที่ทำมีความเหมาะสม
กับตำแหน่ง ค่าเฉลี่ย = 3.19 และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านลักษณะงานน้อยที่สุด คือ งานที่ทำเปิด โอกาสให้
แสดงความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย = 2.46

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองในการทำงานกับท่าน	3.48	0.50	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงานกับท่าน	3.38	0.64	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีรวมกันกับท่านในเวลาและนอกเวลาราชการ	3.46	0.50	มาก
รวม	3.44	0.55	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองใน การทำงานกับท่าน ค่าเฉลี่ย = 3.48 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีรวมกันกับท่านในเวลาและนอกเวลาราชการ ค่าเฉลี่ย = 3.46 และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงานกับท่าน ค่าเฉลี่ย = 3.38

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ด้านสภาพแวดล้อม
ในการปฏิบัติงาน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเหมาะสม กับการทำงาน	3.47	0.50	มาก
2. สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.76	0.76	มาก
3. บรรยากาศสถานที่ทำงานเอื้อต่อการทำงาน	3.35	0.64	ปานกลาง
รวม	3.53	0.63	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่
ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติสูง
ที่สุด คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย = 3.76 รองลงมา คือ
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเหมาะสมกับการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.47 และระดับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้าน
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ บรรยากาศสถานที่ทำงานเอื้อต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย
= 3.35

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุน ความก้าวหน้าในการทำงาน	2.90	0.69	ปานกลาง
2. หน่วยงานให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อ และอบรม	3.32	0.67	ปานกลาง
3. งานที่ทำมีความมั่นคงต่อตนเองและ ครอบครัว	4.57	0.50	มากที่สุด
รวม	3.60	0.62	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในการปฏิบัติงานสูงที่สุด คือ งานที่ทำมีความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว ค่าเฉลี่ย = 4.57 รองลงมา คือ หน่วยงานให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อและอบรม ค่าเฉลี่ย = 3.32 และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 2.90

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
- รายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต	3.11	0.67	ปานกลาง
- มีสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัว	4.48	0.50	มากที่สุด
- มีรายเสริมนอกเหนือจากงานประจำ	3.00	0.73	ปานกลาง
รวม	3.53	0.63	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทนสูงที่สุด คือ มีสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัว ค่าเฉลี่ย = 4.48 รองลงมา คือ รายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ค่าเฉลี่ย = 3.11 และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทนน้อยที่สุด คือ มีรายเสริมนอกเหนือจากงานประจำ ค่าเฉลี่ย = 3.00

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำแนกตามชั้นยศ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์คือ t-test

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจกองบัญชาการตำรวจ ตระเวนชายแดน	ชั้นยศ				t	p
	สัญญาบัตร		ประทวน			
	n = 111		n = 111			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ลักษณะงานที่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถของ ท่าน	3.32	0.467	3.36	0.482	- 0.707	0.161
2. งานที่ทำมีปริมาณ เหมาะสมกับตำแหน่ง	3.02	0.798	3.36	0.585	- 3.648	0.036*
3. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความ พร้อม เพียงพอต่อการทำงาน	2.78	0.731	3.04	0.774	- 2.496	0.816
4. งานที่ทำเปิดโอกาสให้ แสดงความคิดเห็น	2.54	0.501	2.39	0.489	2.305	0.049*
รวม	2.91	0.499	2.43	0.466	- 0.909	0.212

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานไม่มีความแตกต่างกันในภาพรวม แต่ในด้านลักษณะงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งและงานที่ทำเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจกองบัญชาการตำรวจ ตระเวนชายแดน	ชั้นยศ				t	p
	สัญญาบัตร		ประทวน			
	n = 111		n = 111			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานมีความเป็นกันเอง ในการทำงานกับท่าน	3.45	0.500	3.51	0.502	- 0.938	0.352
2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานมีความสามัคคีกัน ในการทำงานกับท่าน	3.46	0.658	3.31	0.615	1.792	0.141
3. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี รวมกันกับท่านในเวลาและ นอกเวลาราชการ	3.42	0.496	3.50	0.502	- 1.075	0.107
รวม	3.44	0.551	3.44	0.540	- 1.27	0.2

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจกองบัญชาการตำรวจ ตระเวนชายแดน	ชั้นยศ				t	p
	สัญญาบัตร		ประทวน			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. สภาพแวดล้อมในสถานที่ ทำงานเหมาะสมกับการ ทำงาน	3.48	0.502	3.46	0.501	0.268	0.607
2. สถานที่ทำงานมีความ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.77	0.783	3.75	0.744	0.264	0.452
3. บรรยากาศสถานที่ทำงาน เอื้อต่อการทำงาน	3.35	0.669	3.35	0.613	0.000	0.220
รวม	3.53	0.651	3.52	0.619	0.177	0.426

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจกองบัญชาการตำรวจ ตระเวนชายแดน	ชั้นยศ				t	p
	สัญญาบัตร		ประทวน			
	n = 111		n = 111			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้บังคับบัญชามีการ สนับสนุนความก้าวหน้า ในการทำงาน	2.86	0.712	2.95	0.658	-0.979	0.066
2. หน่วยงานให้การสนับสนุน ในการศึกษาต่อและอบรม	3.34	0.681	3.29	0.652	0.604	0.345
3. งานที่ทำมีความมั่นคงต่อ ตนเองและครอบครัว	4.59	0.493	4.54	0.501	0.810	0.132
รวม	3.53	0.651	3.52	0.619	0.435	0.181

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจกองบัญชาการตำรวจ ตระเวนชายแดน	ชั้นยศ				t	p
	สัญญาบัตร		ประทวน			
	n = 111		n = 111			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. รายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต	3.32	0.663	2.89	0.608	5.064	0.003*
2. มีสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัว	4.44	0.499	4.51	0.502	- 1.073	0.255
3. มีรายเสริมนอกเหนือจากงานประจำ	3.18	0.753	2.81	0.654	3.902	0.039*
รวม	3.65	1.915	3.40	0.588	2.631	0.108

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทนไม่มีความแตกต่างกันในภาพรวม แต่ในด้านรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตและมีรายได้เสริมนอกเหนือจากงานประจำ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน
กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนแตกต่างกัน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5. ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในแต่ละด้านมีความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกันอย่างไร งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจจากการใช้แบบสอบถามจากข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 222 คน โดยแบ่งออกเป็นชั้นสัญญาบัตรจำนวน 111 คน ประทวน จำนวน 111 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยการใช่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้สถิติที-เทส (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านต่างๆ

สรุปผลการศึกษา

ข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 71 มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 37 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 51 สถานภาพโสด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 57 สัญญาบัตร จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และชั้นประทวน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ระดับเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 46

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวม 5 ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.41, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.61 จึงทำให้ได้ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านลักษณะงานสูงสุด คือ ลักษณะงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนน้อยที่สุด คือ งานที่ทำเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองในการทำงานกับท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงานกับท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติสูงสุด คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนน้อยที่สุด คือ บรรยากาศสถานที่ทำงานเอื้อต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ งานที่ทำมีความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

5. ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนในด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทนสูงสุด คือ มีสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัว

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนน้อยที่สุด คือ มีรายเสริมนอกเหนือจากงานประจำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน, ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ, ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงานและด้านรายได้ และสวัสดิการค่าตอบแทน โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นดังนี้

ผลการศึกษาในประเด็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนที่ไม่แตกต่างกัน มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน, ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติและด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาในประเด็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนที่มีความแตกต่างกัน มีทั้งหมด 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ผู้วิจัยขออภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความรู้ ทักษะและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอาจแตกต่างกันทำให้การปฏิบัติงานในแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแต่เป้าหมายของการปฏิบัติงานเดียวกัน คือ ปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งเป็นไปตาม แนวความคิดความ พึงพอใจของฟิลด์แมนและอาร์โนลด์ (1983, p. 192) ที่ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวก ที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชดาษา อิมสำราญ (2555) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการโดยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองในการทำงานกับท่าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานร่วมกันมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานทำให้การทำงานมีความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวความคิดของ Alderfer (1969) เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ERG ซึ่งสอดคล้องกับด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness needs) เป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์กรและเป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) Herzberg และคณะ (1959 อ้างใน ธงชัย สมบูรณ์, 2549, หน้า 287-291) ซึ่งสอดคล้องกับ ปัจจัยค่าจูง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงพร ทิศอุ้น (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโคซู จำกัด อำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสัมพันธ์กับบุคคล

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ทำงานมีความสะอาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นพื้นฐาน เป็นสิ่งที่ต้องการและแรงจูงใจให้ทุกคนอยากทำงานซึ่งสภาพแวดล้อมมีผลต่อการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) (1970, p. 40-45) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุด ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค และเป็นไปตามทฤษฎีการจูงใจ Alderfer (1969) ที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ERG ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ Maslow ซึ่งสอดคล้องกับด้านความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence needs) ซึ่งเป็นความต้องการ การตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ ซึ่งความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยต้องตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่ อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัย ปรินญา สัตยธรรม (2550) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย Sergievanni (1967,อ้างถึงใน นภาพร อัสวากัญจน์, 2546) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่

ส่งผลให้เกิด ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของครู พบว่า ส่วนปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติของครูมีต่ำ คือ สภาพแวดล้อมจากงานที่ทำ

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจสูงสุด คืองานที่ทำมีความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องการความมั่นคงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อได้เลื่อนตำแหน่งและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี สองปัจจัย (Two-Factor Theory) Herzberg และคณะ (1959 อ้างใน ธงชัย สมบูรณ์, 2549, หน้า 287-291) ปัจจัยจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับด้านความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาส ได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งสอดคล้องกับด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสจะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพและ ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร และเป็นไปตามทฤษฎีของไมเออร์ (1970, p. 124) เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความต้องการเป็นเจ้าของและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จของงาน และผลมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยปริญญา สัตยธรรม (2550) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย Keffer (1976) ได้ศึกษาความพอใจในการทำงานของพนักงานสถาบัน โพลีเทคนิค พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จความรับผิดชอบตัวเองและ ความ ก้าวหน้าในอาชีพการงาน

5. ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติแต่ละคนมีตำแหน่งหน้าที่การงาน อายุในการทำงานแตกต่างกัน ทำให้รายได้มีความแตกต่างกัน แต่สวัสดิการค่าตอบแทนมีความสอดคล้องกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี สองปัจจัย (Two-Factor Theory) Herzberg และคณะ (1959 อ้างใน ธงชัย สมบูรณ์, 2549, หน้า 287-291) ปัจจัยค้ำจุนซึ่งสอดคล้องกับด้านเงินเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษ ที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. การศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทนเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2. เป็นแนวทางในการทำงานระหว่างข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชาย เปรียบเทียบกับการศึกษาพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนนครบบาล มีความแตกต่างกันหรือไม่

2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ โดยการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชน

บรรณานุกรม

- กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. (2564). **ประวัติความเป็นมาของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน**. สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2564. จากเว็บไซต์ : <http://www.bpp.go.th/>.
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขารัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว**. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- จงพร ทิศอ่อน. (2555). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คิวโซ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**. (การศึกษาระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด**. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชดาษา อิมสำราญ. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน**. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก).
- ทฤษฎีแรงงูใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์. (2019). **ทฤษฎีแรงงูใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์**. สืบค้นจาก <https://www.sixfacetspress.net/content/4849/>.
- นภาพร อัสวากัญจน์. (2546). **ความพึงพอใจในการท างานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง**. (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต (การจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- บุญเลิศ จันทร์โท. (2555). **ปัจจัยแรงงูใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท สยามโตโยต้าอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี**. (งานนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ประเทือง สุวรรณชาติรี. (2554). **ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงาน สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา**. (ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด**. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

บรรณานุกรม

- พระมหาคณาธิปไตย จันทร์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม).
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ. (2564). สืบค้นเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2564. จากเว็บไซต์ : <http://web.krisdika.go.th/>.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โบบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ภนิดาภรณ์. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก).
- ภัสสร คงประเสริฐ. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์ สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วรพล วสุชนะชัย. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ. (การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สมยศ นาวิการ. (2545). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป.
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (2564). สืบค้นเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2564. จากเว็บไซต์ : <http://statisticapp.weebly.com>.
- สิริพงศ์ วงศ์สรรเพชญ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจดีเด่นตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 2(2),113.
- สุวรา คำพระบุรี. (2554). การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีต่อการให้บริการและสวัสดิการของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ. (ปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

บรรณานุกรม

- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก).
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

คำชี้แจง ข้าพเจ้า ร.ต.ท.หญิง วิมาลา ผลทอง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านได้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวมและนำผลไปใช้ปรับปรุงในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน โดยแต่ละด้านแบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน เห็นด้วยมาก

3 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง

1. เพศ

_____ หญิง

_____ ชาย

2. อายุ

_____ 21 – 30 ปี

_____ 31 – 40 ปี

_____ 41 – 50 ปี

_____ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

_____ ต่ำกว่าปริญญาตรี

_____ ปริญญาตรี

_____ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

_____ โสด

_____ สมรส

_____ หม้าย/หย่าร้าง

5. อายุราชการ

_____ ต่ำกว่า 5 ปี

_____ 6 – 10 ปี

_____ 11 – 15 ปี

_____ 16 ปีขึ้นไป

6. ระดับชั้นยศ

_____ สัญญาบัตร

_____ ประทวน

7. ระดับเงินเดือน

_____ น้อยกว่า 10,000 บาท

_____ 10,001 – 15,000 บาท

_____ 15,001 – 20,000 บาท

_____ 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านลักษณะงาน	โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเห็น ของท่านมากที่สุด				
1.1 ลักษณะงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
1.2 งานที่ทำมีปริมาณเหมาะสมกับตำแหน่ง					
1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์มีความพร้อม เพียงพอต่อการทำงาน					
1.4 งานที่ทำเปิด โอกาสให้แสดงความคิดเห็น					
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเห็น ของท่านมากที่สุด				
2.1 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองใน การทำงานกับท่าน					
2.2 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน ในการทำงานกับท่าน					
2.3 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ ดีร่วมกันกับท่านในเวลาและนอกเวลาราชการ					
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเห็น ของท่านมากที่สุด				
3.1 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเหมาะสมกับการ ทำงาน					
3.2 สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.3 บรรยากาศสถานที่ทำงานเอื้อต่อการทำงาน					

1

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเห็น ของท่านมากที่สุด				
4.1 ผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุนความก้าวหน้าในการ ทำงาน					
4.2 หน่วยงานให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อและอบรม					
4.3 งานที่ทำมีความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว					
5. ด้านรายได้และสวัสดิการค่าตอบแทน	โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเห็น ของท่านมากที่สุด				
5.1 รายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต					
5.2 มีสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัว					
5.3 มีรายเสริมนอกเหนือจากงานประจำ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ร.ต.ท.หญิง วิมาลา ผลทอง
วัน/เดือน/ปีเกิด	6 มกราคม 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2558 คณะพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.ม.) มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2558 พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก พ.ศ. 2562 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน