

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์” ได้ใช้เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประกอบการวิจัย ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักความยุติธรรม
- ๒.๔ หลักฆราวาธรรม ๔
- ๒.๕ ความเป็นมาของข้าราชการตำรวจ
- ๒.๖ สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - ๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล
 - ๒.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
 - ๒.๗.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม
- ๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นคำที่เราคุ้นหูและใช้กันอยู่บ่อยๆ จนบางครั้งเราเองก็สับสนว่าจะใช้คำว่าประสิทธิภาพเมื่อใด และจะใช้คำว่าประสิทธิผลเมื่อใด ก่อนอื่นเรามาดูในความหมายของคำกันก่อน คำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานหรือผลกำไร หรืออาจจะกล่าวง่ายๆ ว่าลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก (Lower Cost but Maximized Profit) หรืออีกนัยหนึ่งอาจจะไม่คำนึงถึงต้นทุนแต่มองว่าได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการเป็นพอ เช่น งานปราบปรามของตำรวจ ส่วนคำว่าประสิทธิผล ใช้คำว่า “Effectiveness” ซึ่งมีความหมายแตกต่างจากคำว่าประสิทธิภาพค่อนข้างมาก ประสิทธิผล หมายถึงการปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุดทั้งนั้น เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมาย ซึ่งการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ก็คือ การปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลนั่นเอง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาทั้งหลายจึงมีความปรารถนาที่จะได้รับหรือได้เห็นประสิทธิผลของกิจการก่อนสิ่งอื่นใด

๒.๑.๑. ความหมายของประสิทธิผล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผล ไว้หลายท่าน ดังนี้

ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ในบทความเดียวกันนี้ ^๑ ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ ^๒ ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น ^๓ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรที่สามารถกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ องค์การใดที่จะเรียกได้ว่ามีประสิทธิผลจะต้องมีความสามารถกระทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้ได้ ^๔ การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยถือเป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ และผลกระทบของแผนงาน / โครงการกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ^๕ ความสามารถในการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีคุณภาพ ^๖ ประสิทธิผลเป็นการศึกษาถึงผลที่ได้รับ (Effect) ของแผนงาน การบริการ ลักษณะกิจการ หรือกิจกรรมสนับสนุนในการลดปัญหาหรือปรับปรุงสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจให้ดีขึ้น หรือหมายถึง การวัดระดับของการบรรลุจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่คาดหวังไว้ หรืออาจหมายถึงการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้ ^๗ ความสามารถองค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรมีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติในการปฏิบัติตามเป้าหมาย ฉะนั้น แทนที่จะวัดความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายได้สูงที่สุดอาจวัดความสำเร็จจากบรรลุเป้าหมายเท่าที่เป็นไปได้

^๑ติน ปรัชญพฤทธิ์, **ทฤษฎีองค์การ**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓๐.

^๒ชนะสิทธิ์ เจริญชัยภูมิ, “การบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพเพื่อการแข่งขัน : กรณีศึกษาบริษัท โกลโบ ฟู้ด จำกัด”, **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖), หน้า ๒๐.

^๓ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๒**, (กรุงเทพมหานคร : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๒๑.

^๔ยุทธนา ทาตายุ, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการผลิต : กรณีศึกษา กองการผลิตบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓), หน้า ๕-๖ .

^๕ร.ต.อ.ดร.ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, **การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ**, (กรุงเทพมหานคร : การ พิมพ์พระนคร, ๒๕๔๒), หน้า ๔๒.

^๖รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์, “ประสิทธิผลการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษากลุ่มกรุงเทพมหานคร” **สัปดาห์กรุงเทพ**, **วิทยานิพนธ์สาขาการบริหารการศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕), หน้า ๒๑.

^๗วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, สุริยา วีรวงศ์, **การประเมินผลโครงการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : โครงการฝึกอบรม สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕), หน้า ๓๖.

จากการคำนึงถึงข้อจำกัดในเรื่อง คน เงิน เทคโนโลยี^{๙๙} การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” และประสิทธิภาพ เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)”^{๑๐} ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิภาพเป็นเกณฑ์ ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์^{๑๑} ความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือโครงการ หรืออาจหมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้^{๑๒} ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เป็นการกระทำที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่กำหนดไว้^{๑๓} การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่ตั้งความหวังไว้เป็นหลักเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้^{๑๔} การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต และผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้าไว้น้อยเพียงใด การมีประสิทธิภาพจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์ การดำเนินงานเป็นกระบวนการ วัตถุประสงค์ที่เน้นด้านปัจจัยนำออก^{๑๕} ประสิทธิภาพ คือการที่องค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หรือหมายถึง ผลสำเร็จหรือผล

^{๙๙} วัตรฐ อาจหาญ, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกองวิชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๗), หน้า ๙๓.

^{๑๐} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๔๕), หน้า ๔๑.

^{๑๑} ศุภชัย ยาวะประภาส, นโยบายสาธารณะ, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐), หน้า ๗๙.

^{๑๒} สมชาย ดุรงค์เดช, การประเมินผลโครงการแนวคิดและวิธีการ, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์พิมพ์ลักษณ์, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒), หน้า ๒๐๘.

^{๑๓} สมชาย หิรัญกิตติ, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๖.

^{๑๔} สมพงษ์ เกษมสิน อ่างใน พ.ต.อ.ศวิน บุณนาค, “ประสิทธิภาพการดำเนินงานโครงการกองทุนชุมชนกองทัพบก: ศึกษากรณี กองพันทหารราบที่ ๒ กรมทหารราบที่ ๓๑ รักษาพระองค์”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙), หน้า ๖.

^{๑๕} สุพจน์ ทราญแก้ว, การวัดผลการปฏิบัติงาน เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารงานมุ่งผลงาน, (สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏเชียงราย, ๒๕๔๕), หน้า ๑๘.

ที่เกิดขึ้นของงาน จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร^{๑๕} ประสิทธิภาพ เป็นความสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจการด้านการปรับตัวและรักษาสภาพ ดังนั้น กิจกรรมขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ประกอบด้วยการได้มาซึ่งทรัพยากร การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือด้านการบริการอย่างมีเหตุผลในองค์กร การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรมและการตอบสนองความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม^{๑๖}

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และเป้าหมายเฉพาะ หรือความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และทันเวลาเพื่อให้ได้ผลผลิต

ตารางที่ ๒.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ความหมายของประสิทธิภาพ
ดิน ปรัชญพฤทธิ์, (๒๕๔๒, หน้า ๑๓๐).	ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ในบทความเดียวกันนี้
ธนสิทธิ์ เจริญชัยภูมิ, (๒๕๔๖, หน้า ๒๐).	ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๖, หน้า ๑๒๑).	ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น
ยุทธนา ทาตายุ, (๒๕๔๓, หน้า ๕-๖).	ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรที่สามารถกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้
ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, (๒๕๔๒, หน้า ๔๒).	การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์, (๒๕๔๕, หน้า ๒๑).	ความสามารถของการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีคุณภาพ
วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, สุริยา วีรวงศ์, (๒๕๔๕, หน้า ๓๖).	การวัดระดับของการบรรลุจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่คาดหวังไว้
วัตรภู ออาจหาญ, (๒๕๔๗, หน้า ๙๓).	ความสามารถองค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรมีจำกัด

^{๑๕} อนุทิน จิตตะสิริ, “ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๑), หน้า ๓๔.

^{๑๖} ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ อ่างโน พชรินทร์ อุณหันธ์, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต”, วิทยานิพนธ์คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาการจัดการ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๘), หน้า ๔๒.

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ความหมายของประสิทธิผล
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, (๒๕๔๕, หน้า ๔๑).	การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ
ศุภชัย ยาวะประภาษ, (๒๕๔๐, หน้า ๗๙).	ประสิทธิผลเป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของนโยบาย
สมชาย ดุรงค์เดช, (๒๕๔๒, หน้า ๒๐๘).	ความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือโครงการ
สมชาย หิรัญภิตติ, (๒๕๔๑, หน้า ๗๖).	ความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้
สมพงษ์ เกษมสิน อ่างใน พ.ต.อ.ศวิน บุนนาค, (๒๕๔๙, หน้า ๖).	การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์
สุพจน์ ทราญแก้ว, (๒๕๔๕, หน้า ๑๘).	การทํากิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
อนุทิน จิตตะสิริ, (๒๕๔๑, หน้า ๓๔).	การที่องค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้
ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์ อ่างใน พชรินทร์ อุณหันธ์, (๒๕๔๘, หน้า ๔๒).	เป็นความสอดคล้องที่ดีที่สุดระหว่างกิจการด้านการปรับตัวและรักษาสภาพ

๒.๑.๒ ประสิทธิภาพขององค์กร

ขนาดของความสามารถขององค์กรในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่างๆที่กำหนดไว้^{๑๑} ส่วน Schein ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรว่า หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (Survive) ปรับตัว (Adapt) รักษา สภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดต้องการให้ลุล่วงประสิทธิภาพขององค์กรจะมีขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิภาพก็คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงโดยได้ผลผลิตที่มี มูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป^{๑๒} การดำเนินงานของโครงการนั้น ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้กล่าวคือ การที่จะพิจารณาว่าโครงการที่จัดทำขึ้นนั้นมีผลสำเร็จมากน้อย

^{๑๑} Etzioni (เอชซีโอนี่), อ่างใน พ.ต.อ.ศวิน บุนนาค, “ประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการกองทุนชุมชนกองทัพบก:ศึกษากรณี กองพันทหารราบที่ ๒ กรมทหารราบที่ ๓๑ รักษาพระองค์”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ:มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙), หน้า ๗.

^{๑๒} Edgar h. Schein, *Organizational psychology* (2nd ed.), Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1970), p.177.

ประการใดนั้น จะต้องนำผลที่เกิดขึ้นจากโครงการไปเทียบกับวัตถุประสงค์ หากผลที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ก็ถือว่าโครงการดังกล่าวมีประสิทธิภาพ^{๑๙} ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือบรรลุสภาพที่องค์การตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น^{๒๐} นั้นได้ระบุไว้ว่านอกเหนือจากการที่องค์การจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพแล้วองค์การยังจำต้องดำรงรักษาสภาพความเป็นองค์การ (organization maintenance) ไว้ให้ได้ซึ่งการรักษาสภาพนี้วัดได้จากตัวแปรที่สำคัญ เช่น ขวัญของคนในองค์การ (morale) ภาพพจน์ต่อสาธารณะ (public image) ขององค์การ ข้อจำกัดทางกฎหมาย (legal constraints) ความพึงพอใจของลูกค้าขององค์การ เป็นต้น^{๒๑} องค์การที่มีประสิทธิภาพคือ องค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goal) ที่ตั้งไว้ขององค์การ ดังนั้น องค์การที่มีประสิทธิภาพ ย่อมประสบความสำเร็จสูงในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ในขณะที่องค์กรที่มีประสิทธิภาพต่ำมักจะประสบความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้^{๒๒} ประสิทธิภาพขององค์การหมายถึง การที่องค์การในฐานะที่เป็นระบบทางสังคม สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์การหมายถึง การที่องค์การในฐานะที่เป็นระบบทางสังคม สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยใช้ทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ ทรัพยากรและหนทางเสียหาย และไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิก^{๒๓} ประสิทธิภาพขององค์การจะมีขึ้นได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญ ที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิภาพก็คือ ความมีประสิทธิภาพ (efficiency) ซึ่งหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่มี มูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป^{๒๔} องค์ประกอบการดำเนินงานองค์กรที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิต มีดังนี้

^{๑๙} รัตน์ บัสนันท์, การประเมินผลโครงการ การวิจัยเชิงประเมิน, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คอมแพคท์พริ้นท์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๖.

^{๒๐} พิทยา บวรวัฒนา อ้างใน พ.ต.อ.ศวิน บุณนาค, ประสิทธิภาพการดำเนินงานโครงการกองทุนชุมชน กองทัพบก: ศึกษากรณีกองพันทหารราบที่ ๒ กรมทหารราบที่ ๓๑ รักษาพระองค์, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙), หน้า ๗.

^{๒๑} แคทซ์และคาน(Katz & Kahn, 1978), อ้างใน พ.ต.อ.ศวิน บุณนาค, “ประสิทธิภาพการดำเนินงานโครงการกองทุนชุมชนกองทัพบก : ศึกษากรณี กองพันทหารราบที่ ๒ กรมทหารราบที่ ๓๑ รักษาพระองค์”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙), หน้า ๗.

^{๒๒} พิทยา บวรวัฒนา, ทฤษฎีองค์การสาธารณะ, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศักดิ์โสภารพิมพ์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๕.

^{๒๓} มีมวาท สุวรรณเรือง, “ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้งของโครงการ ท.ม.ก.ไปปฏิบัติ : กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๗๙.

^{๒๔} ธงชัย สันติวงษ์, การบริหารเชิงกลยุทธ์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๗), หน้า ๖๒.

องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

๑. ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่

๑.๑ กำลังคน (Manpower)

๑.๒ ความสามารถ (Abilities)

๑.๓ พลัง (Energies)

๑.๔ ความต้องการ (Needs)

๑.๕ ความคาดหวัง (Expectations)

๒. ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Non-Human) ได้แก่

๒.๑ เงินทุน (Money)

๒.๒ เครื่องมือเครื่องจักร (Machines)

๒.๓ วัสดุ (Materials)

๒.๔ เทคนิควิธีการ (Methods)

๒.๕ ที่ดิน (Land)

องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)

๑. การจัดการองค์กร ได้แก่

๑.๑ จัดโครงสร้าง

๑.๒ จัดศักยภาพการเปลี่ยนแปลง (Dynamics)

๑.๓ การวิเคราะห์ (Analysis)

๑.๔ การกำหนดวัตถุประสงค์

๑.๕ การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategies)

๑.๖ การกำหนดกลยุทธ์ (Tactics)

๒. การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูลได้แก่

๒.๑ กระบวนการตัดสินใจ

๒.๒ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)

๒.๓ การจัดระบบสนับสนุน

๓. การวางแผนและควบคุมได้แก่

๓.๑ การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Systems)

๓.๒ รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning Methods and Models)

๓.๓ การวางแผนงานโครงการ (Project and Program Planning)

๓.๔ การจัดระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม (Control Systems and

Cybernetics)

๓.๕ การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล (Cost-Benefit Analysis and Effectiveness)

๓.๖ การบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human Systems Management Evaluation)

องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs)

๑. สินค้าและการบริการ (Product and Service)
๒. ความสามารถในการปฏิบัติขององค์กร (Performance)
๓. ระดับการเพิ่มผลผลิต (Productivity)
๔. นวัตกรรม (Innovation)
๕. การเติบโตและการพัฒนาการขององค์กร
- ๖ การขยายสถานที่ (Plant)
- ๗ การขยายทุน (Capital)
- ๘ การขยายตลาด (Markets)
- ๙ การใช้เทคโนโลยี (Technology)
- ๑๐ การขยายบุคลากร (Personnel)
- ๑๑ ภาพพจน์ขององค์กร (Image)
- ๑๒ ความมุ่งมั่นขององค์กร (Commitment)
๑๓. แรงจูงใจขององค์กร (Motivation)
- ๑๔ ความพอใจของบุคลากร (Satisfaction) ^{๒๕}

ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้นตรงครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใดประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น ๒ ระดับ คือ

๑. ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มิวัตถุประสงค์ไว้ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือเป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีแลเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาที่น้อยที่สุด

๒. ประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย

๒.๑ การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

๒.๒ ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร(Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

๒.๓ ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

^{๒๕}Smith , Human Behavior at work : Organization Behavior.(New York : Mc Graw-Hill, 1982), p. 65.

๒.๔ การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์การมีประสิทธิภาพถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ

๒.๕ การพัฒนา(Development)องค์การมีประสิทธิภาพถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ(Potential)และวิสัยความสามารถ(Capacity)ขององค์การที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมความหมายของประสิทธิภาพทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การมีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพและยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม^{๒๖}

ความสามารถขององค์การในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคม ในการใช้ทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การทำให้ผู้บริหารจากองค์การพึงพอใจในงานและองค์การสามารถปรับตัวและพัฒนาให้ดำรงอยู่ต่อไปได้^{๒๗} องค์การที่มีประสิทธิภาพนั้นจะสามารถใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด จากความสามารถของคนในองค์การ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก เชื่อมโยงกับกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง จะประกอบด้วย ลักษณะทางพฤติกรรมที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ การสนับสนุนเกื้อกูลกันของสมาชิกผู้บริหารสามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเอาใจใส่สมาชิกในองค์การเป็นอย่างดี มีทักษะในการใช้ภาวะผู้นำ มีความเชื่อมั่นศรัทธาไว้วางใจ ซึ่งกันและกันของสมาชิกและหัวหน้ามีค่านิยมและเป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ดี มีเป้าหมาย การปฏิบัติงานสูง และสร้างความกระตือรือร้นในหมู่พนักงาน^{๒๘} ประสิทธิภาพว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจการด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ ดังนั้น กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงประกอบด้วย กิจกรรม ต่อไปนี้

๑. การได้มาซึ่งทรัพยากร
๒. การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต
๓. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
๔. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
๕. การลงทุนในองค์การ
๖. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
๗. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

^{๒๖} กิบสัน และคณะ (Gibson and Others, 1988:812), อ้างใน รัฐพล ศรีกตัญญู, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก”, สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๑), หน้า ๓๒-๓๓.

^{๒๗} ไชยวัฒน์ รัตนดาชา, “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง (กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสวนหลวง”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๙๓.

^{๒๘} นวพร แสงหนุ่ม, “ประสิทธิภาพในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔), หน้า ๙๔.

กิจกรรมเหล่านี้แต่ละกิจกรรมมุ่งไปสู่การรักษาไว้ซึ่งปัจจัยในวงจรของตัวป้อน กระบวนการผลิตผล และปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อม^{๒๙} ประสิทธิภาพขององค์กร เป็นความสามารถในการผลิต ความสามารถในการปรับตัวและความสามารถในการยืดหยุ่น^{๓๐}

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษาไว้ซึ่งทั้งทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์และไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิก สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร ความสามารถในการบริหารดำเนินงานขององค์กรให้ก้าวหน้า มีการปฏิบัติงานตรงตามหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร และรับมือกับข้อต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น และองค์กรส่วนรวมสามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ตารางที่ ๒.๒ ประสิทธิภาพขององค์กร

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ประสิทธิภาพขององค์กร
Etzioni (เอชซีโอนี่), อ้างใน พ.ต.อศวิน บุณนา, (๒๕๔๙, หน้า ๗).	ขนาดของความสามารถขององค์กรในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่างๆที่กำหนดไว้
Edgar h. Schein, 1970, p.177).	การดำเนินงานของโครงการนั้น ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
รัตนะ บัวสนธ์, (๒๕๔๐, หน้า ๑๖).	ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือบรรลุสภาพที่องค์กรตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น
พิทยา บวรวัฒนา อ้างใน พ.ต.อศวิน บุณนา, (๒๕๔๙, หน้า ๗).	องค์กรยังจำต้องธำรงรักษาสภาพความเป็นองค์กร ไว้ให้ได้ซึ่งการรักษาสภาพนี้วัดได้จากตัวแปร
แคทซ์และคาน(Katz & Kahn, 1978), อ้างใน พ.ต.อศวิน บุณนา, (๒๕๔๙, หน้า ๗).	องค์กรที่มีประสิทธิภาพคือ องค์กรที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goa) ที่ตั้งไว้ขององค์กร
พิทยา บวรวัฒนา, (๒๕๔๑, หน้า ๗๕).	การที่องค์กรในฐานะที่เป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร

^{๒๙} ยงยุทธ เกษสาคร, การวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕), หน้า ๘๘.

^{๓๐} Mott. Paul E, The Charecteristic of Effective Organization, (New York : Harper & Row, 1977), p.380.

ตารางที่ ๒.๒ (ต่อ)

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ประสิทธิผลขององค์กร
มัทวาท สุวรรณเรือง, (๒๕๔๔, หน้า ๗๙).	ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป
ธงชัย สันติวงษ์, (๒๕๔๗, หน้า ๖๒).	องค์ประกอบด้านปัจจัย องค์ประกอบด้านกระบวนการ องค์ประกอบด้านผลผลิต
Smith, (1982, p. 651).	ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น พิจารณาเป็น ๒ ระดับ คือ ๑. ประสิทธิผลของบุคคล ๒. ประสิทธิผลขององค์กร
กิบสัน และคณะ อ่างใน รัฐพล ศรีกตัญญู, (๒๕๕๑, หน้า ๓๒-๓๓).	ความสามารถขององค์กรในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคมในการใช้ทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า และได้ประโยชน์สูงสุด
ไชยวัฒน์ รัตนดาตาส, (๒๕๔๔, หน้า ๙๓).	องค์กรที่มีประสิทธิผลนั้นจะสามารถใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด จากความสามารถของคนในองค์กร
นวพร แสงหนุ่ม, (๒๕๔๔, หน้า ๙๔).	ประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุด ระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ
ยงยุทธ เกษสาคร, (๒๕๔๕, หน้า ๘๘).	ประสิทธิผลองค์กร เป็นความสามารถในการผลิต ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการยืดหยุ่น

๒.๑.๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล ไว้หลายท่าน ดังนี้

ประสิทธิผลขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลคือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป^{๓๑} ได้เสนอว่าการวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด ๓ ประการ คือ การบรรลุเป้าหมาย

^{๓๑} ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์กร, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐), หน้า ๓๑๔.

(Goal optimization) ซึ่งประสิทธิผลในที่นี้ หมายถึงความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย ประการที่ ๒ คือแนวความคิดด้านระบบ การวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้มุ่งที่การกระทำ ในรูประบบ ซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา ประการสุดท้าย คือการเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ^{๓๒} ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรปัจจัยหนึ่ง คือความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมและการแก้ไขปัญหา ผู้ปฏิบัติงานยอมรับวิธีการและระเบียบใหม่ ๆ และยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งหมายถึงการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกในองค์กรและ หมายถึง ความมากน้อยของการที่สมาชิกขององค์กรยอมรับบรรทัดฐานขององค์กร ^{๓๓}

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การวัดประสิทธิผล ทำได้หลายด้าน ได้แก่ การวัดการบรรลุเป้าหมาย การวัดแนวความคิดด้านระบบและการวัดพฤติกรรมของบุคคล ในเรื่องสมรรถนะ เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคล ที่สามารถพัฒนาได้ยากและง่าย ขึ้นอยู่กับความรู้และทักษะของแต่ละคน และได้ใช้วิธีวัดพฤติกรรมในการทำงาน เป็นการวัดส่วนของความรู้ ความสามารถ

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, (๒๕๔๐, หน้า ๓๑๔).	ประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
Richard M, Steer, (1977, p. 93).	การวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด ๓ ประการ คือ ๑. การบรรลุเป้าหมาย ๒ แนวความคิดด้านระบบ ๓. การเน้นเรื่องพฤติกรรม
Mott, Paul E, (1972, pp. 20 – 24).	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรปัจจัยหนึ่งคือความสามารถในการปรับตัว

^{๓๒} Richard M, Steer, **Organization effectiveness: A behavioral view**, (Santa Monica, Calif : Goodyear, 1977), pp. 93.

^{๓๓} Mott, Paul E, **The characteristics of efficient organization**, (New York : Harper and Row, 1972), pp. 20 - 24.

๒.๑.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผล คือความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพโดยทั่วไปแล้วการประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐานขององค์การ ผู้วิจัยกำหนดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล ดังนี้

การวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยการใช้แบบจำลองของการประเมินประสิทธิผลขององค์การ (Models of Organizational Effectiveness) ซึ่งแบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การที่มีอยู่ในขณะนี้ สามารถแยกออกได้เป็น ๒ ลักษณะคือ ลักษณะแรก โดยเฉพาะในยุคต้นๆ ของการศึกษา ใช้แนวความคิดที่จะใช้เพียงหลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งเท่านั้นในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เช่นวัดจากความสามารถในการผลิตเพียงอย่างเดียวเป็นเกณฑ์ เป็นต้น แนวความคิดนี้เรียกว่า เครื่องวัดประสิทธิผลเดี่ยว หรือ Univariate Effectiveness Measures ส่วนอีกลักษณะหนึ่งที่ตรงกันข้ามกับลักษณะแรกคือ ใช้เกณฑ์หลายอย่างหรือ Multivariate Effectiveness measures ซึ่งจะแยกพิจารณา ดังนี้

๑. เครื่องมือวัดประสิทธิผลเดี่ยว (Univariate Effectiveness Measures) เป็นความพยายามเบื้องต้นของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและนักสังคมวิทยา ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยมุ่งไปที่การเสาะแสวงหาเกณฑ์ที่เหมาะสมที่สุด การใช้ตัวแปรเดี่ยวหรือเกณฑ์เดี่ยวแต่ละตัวเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลนั้นก่อให้เกิดปัญหาคือ

๑.๑ เป็นการยากที่จะยอมรับว่าตัวแปรเหล่านี้โดยตัวของมันเองนั้นกว้างขวางพอเพียงที่จะใช้วัดประสิทธิผลขององค์การได้ เช่น วัดประสิทธิผลจากอัตราการลาออกของพนักงานแต่เพียงอย่างเดียว เป็นต้น

๑.๒ ตัวแปรหลายตัวซึ่งใช้ในการวัดประสิทธิผล เช่น ความพึงพอใจ มีลักษณะของการใช้ความคิดเห็นส่วนตัวของผู้วิจัยหรือผู้บริหารว่านั่นคือสิ่งที่ควรจะเป็น แทนที่จะใช้ตัวแปรซึ่งเป็นกลางในการวัดความสามารถขององค์การในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

๑.๓ ปัญหาสำคัญที่สุดคือปัญหาการผสมผสานตัวแปรเดี่ยวๆ เหล่านี้เข้าด้วยกัน เพื่อเข้าใจถึงอิทธิพลของตัวแปรเหล่านี้ต่อประสิทธิผลขององค์การ เช่น การให้ความหมายของประสิทธิผลว่าหมายถึงความสามารถในการผลิต ก็ไม่สามารถทำให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งที่เรียกว่าประสิทธิผลได้ดีขึ้นแต่อย่างใด อาจกล่าวได้ว่าตัวแปรเดี่ยว ๆ แต่ละตัวนั้นมีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ แต่ตัวแปรเหล่านั้นมิใช่ตัวประสิทธิผลขององค์การ

๒. เครื่องมือวัดประสิทธิผลหลายอย่าง (Multivariate Effectiveness Measures) เป็นวิธีการหนึ่งในการวิเคราะห์ประสิทธิผลในองค์การ ประกอบไปด้วยความพยายามในการสร้างแบบจำลองซึ่งมีการสร้างฐานคติ (Hypotheses) และนำไปทดลองหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักซึ่งอาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งแบบจำลองเหล่านี้มีประโยชน์มากกว่าเครื่องมือวัดประสิทธิผลเดี่ยว เพราะแบบจำลองต่างๆ พยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆ สัมพันธ์กัน

มีผู้ทำการศึกษาและสร้างเกณฑ์การประเมินผลเบื้องต้น โดยกำหนดประเภทของการวัด เป็นแบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการสร้างบรรทัดฐาน และแบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการพัฒนาเกณฑ์ที่สร้างขึ้นใช้วัดประสิทธิผลขององค์การทุกประเภท องค์การธุรกิจ หรือหน่วยงานวิจัยและพัฒนา โดยเกณฑ์แต่ละเกณฑ์มีที่มาจากการพิจารณาจากหลักทั่วไป หรือด้วยวิธีพิสูจน์จากกรณี

เฉพาะ มีการศึกษาแบบสอบถาม การศึกษาวิจัย ไม่มีการศึกษาวิจัย ศึกษาวิจัยหน่วยงานองค์การหลายประเภท

การประเมินประสิทธิผลขององค์การของกิบสัน (Gibson) และคณะ ว่าการประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นการผสมผสานระหว่างตัวชี้วัดของประสิทธิผลขององค์การกับมิติของเวลา ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาเป็น ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ดังนี้

๑. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Short-Run) วัดได้จากการผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ กล่าวคือ

๑.๑ การผลิต หมายถึง ความสามารถขององค์การในการผลิตผลผลิต ในปริมาณและคุณภาพตามที่สภาพแวดล้อมต้องการ ในองค์การที่ให้บริการ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการคือการผลิตขององค์การ เป็นต้น

๑.๒ ประสิทธิภาพ หมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อตัวป้อน หรือผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนจากสินทรัพย์ โดยพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียจากการใช้ทรัพยากรที่ต่ำกว่าขีดความสามารถ เช่น ค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษา ๑ คน นอกจากนี้ ประสิทธิภาพขององค์การยังหมายถึง ความมากน้อยในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้จะต้องมีการวัดที่แน่ชัด เช่นการเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ประสิทธิภาพขององค์การยังพิจารณาได้จาก การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน การควบคุมทรัพยากรขององค์การ การจัดการข้อขัดแย้งในองค์การ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวตามความจำเป็นอันเกิดจากสภาพแวดล้อม

๑.๓ ความพอใจ หมายถึง การที่องค์การสามารถสนองตอบความต้องการของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด กล่าวคือ

ก. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งจะแสดงออกในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มความสามารถในการทำงานให้กับองค์การ ยอมสละความสุขส่วนตัวของตนเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ การมีความเชื่ออย่างแน่อนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

ข. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะแห่งจิตใจของสมาชิกในองค์การที่แสดงออกด้วยความสนใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวัญเป็นเสมือนแกนกลางของบุคคลในการอุทิศกายและใจในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งหากองค์การใดมีขวัญต่ำจะทำให้การบริหารงานไม่บรรลุผล โดยสามารถสังเกตขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การจากระดับความสม่ำเสมอของผลงาน การขาดงานหรือความเฉื่อยชาในการทำงาน การลาออกหรือการขอยกย้ายงาน คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์

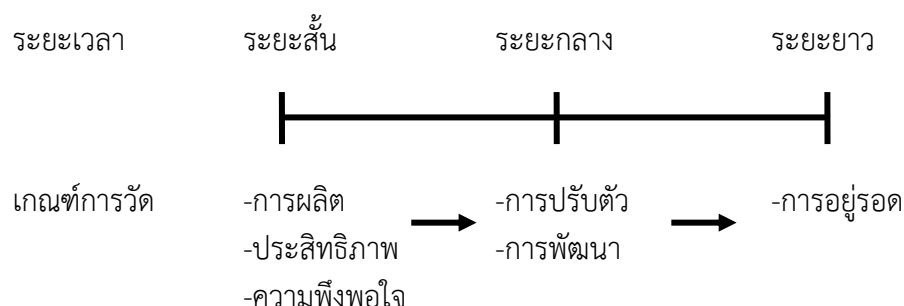
๒. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) วัดได้จากความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนา กล่าวคือ

๒.๑ การปรับตัว หมายถึง ความสามารถขององค์การในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ เกณฑ์นี้จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจาก

ความไม่มีประสิทธิผลในการบรรลุผลผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสัญญาณในการปรับนโยบายให้เหมาะสม หรือการได้รับสัญญาณการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม เป็นต้น

๒.๒ การพัฒนา หมายถึง กระบวนการซึ่งพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิผลขององค์การด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคคลที่จะเจริญก้าวหน้าและพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยความรู้และเทคนิคจากพฤติกรรมศาสตร์

๓. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (Long – Run) วัดได้จากการอยู่รอดขององค์การ กล่าวคือ การอยู่รอดขององค์การมีเกณฑ์ในการพิจารณา ๒ ประการ คือ การอยู่รอดในที่สุดขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับองค์การ ให้เข้ากับข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อม และในการตอบสนองข้อเรียกร้อง ฝ่ายบริหารจะต้องมุ่งความสนใจไปที่วงจรของตัวป้อนกระบวนการ ผลผลิตทั้งหมดเกณฑ์นี้สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องความเป็นระบบขององค์การ



แผนภาพที่ ๒.๑ เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาต่างๆ^{๓๔}

แบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผล (A process model of effectiveness) ซึ่งเน้นกระบวนการสำคัญที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงองค์การและของสภาพแวดล้อม รวมทั้งบทบาทสำคัญของการบริหารที่จะต้องสร้างความเข้าใจและตระหนักความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การที่นำไปสู่การยกระดับความสำเร็จขององค์การ ซึ่งมีปัจจัยหรือตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การจำแนกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics) เช่น ขนาดขององค์การ ช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจและการรวมอำนาจ ความรู้ความชำนาญเฉพาะ เป็นต้น

๒. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (Environmental characteristics) เช่น ความซับซ้อนขององค์การ ความมั่นคงขององค์การ บรรยากาศในองค์การ เป็นต้น

๓. ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์การ (Employee characteristics) เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ เป็นต้น

^{๓๔} ภารณี กิริติบุตร, การประเมินประสิทธิผลขององค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๑๐๗-๑๐๘.

๔. ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน (Managerial policy & practices) เช่น กระบวนการติดต่อสื่อสาร การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ภาวะผู้นำ เป็นต้น^{๓๕}

องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การว่ามีอยู่ ๖ ประการ คือ

๑. ผลผลิตหรือความสามารถในการผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า การมีผลิตภาพสูงแสดงว่าผลผลิตได้มากโดยอาศัยปัจจัยนำเข้าให้น้อย ปัจจัยนำเข้าอาจเป็น งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ คน ประสิทธิภาพและทักษะของคนในองค์การ ส่วนผลผลิตอาจเป็นสินค้าและการให้บริการ

๒. ขวัญ (Morale) หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคล ถ้าความพึงพอใจของแต่ละบุคคลในกลุ่มสูงแสดงว่ามีความพึงพอใจสูง ขวัญของกลุ่มก็จะสูงตามไปด้วย ความพึงพอใจนั้นสามารถดูได้จากการผสมผสานของเงินเดือน ความต้องการทางสังคมและความสำเร็จในการทำงาน

๓. การทำตามกัน (Conformity) หมายถึง ความสอดคล้องของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การกับพฤติกรรมองค์การ โดยมีปทัสถานและกฎเกณฑ์ได้แก่ข้อมูลต่างๆ ซึ่งสมาชิกองค์การ ต้องรับรู้และปฏิบัติตาม การทำตามกันจะเป็นเครื่องชี้ถึงการไม่เบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายขององค์การ

๔. ความยืดหยุ่น (Adaptiveness) หมายถึง ระดับของความยืดหยุ่นขององค์การเพื่อสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ องค์การที่มีความยืดหยุ่นสูงจะสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และสามารถรับกับสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นสภาพที่จำเป็นได้

๕. ความสามารถขององค์การในฐานะสถาบันและประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ ได้แก่ ชุมชน และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะมีส่วนช่วยเหลือเกื้อหนุนให้องค์การได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรได้ข้อจำกัดของสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นอยู่

๖. ความมั่นคงในการยึดถือองค์การ (Stability) หมายถึง ความผูกพันและความจงรักภักดีที่บุคคลมีต่อองค์การและเป็นสมาชิกที่ดีตลอดไป^{๓๖}

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์การในระยะสั้น คือ

๑. ความสามารถในการผลิตผลผลิต (Output) ตามที่ตลาดต้องการ เช่น จำนวนนิสิตที่จบการศึกษาความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ป่วย

๒. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อวัตถุดิบเข้าวัดเป็นรายค่าต่อหน่วย

๓. ความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยวัดจากทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน การย้ายงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชา และข้อร้อง

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เครื่องบ่งชี้คือความสามารถในการผลิตและความพึงพอใจ ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ ๔ ประการ คือ ๑) โครงสร้างขององค์การ พิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญ ขนาดขององค์กร ขนาดของหน่วยงานและ

^{๓๕}R.M. Steers, "Antecedents and outcomes of organizational commitment", *Administrative Science Quarterly*, (March 1997), p. 85.

^{๓๖}J.L Price, *Organization effectiveness : An inventory of propositions*, (Homewood, Ill : Richard D. Irvin, 1972), p. 88.

เทคโนโลยีขององค์กร ซึ่งพิจารณาได้จากการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์และความรู้ ๒) สภาพแวดล้อมขององค์กร คือ สิ่งแวดล้อมภายนอก กับสิ่งแวดล้อมภายใน หรือบรรยากาศขององค์กรซึ่งมีตัวบ่งชี้คือ ความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงานการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับคดีพิเศษ ๓) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน พิจารณาจาก การวางแผนที่มีเป้าหมาย ที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร กระบวนการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลพยานหลักฐาน ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน การปรับตัวขององค์กร และการริเริ่มสิ่งใหม่ ๔) บุคลากรหรือชุดปฏิบัติการในการดำเนินคดีพิเศษ พิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการทำงาน ความชัดเจนของบทบาทพนักงาน การจูงใจ ขวัญและกำลังใจ

ตารางที่ ๒.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
R.M. Steers, (1997, p. 85).	๑. ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ๒. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ๓. ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร ๔. ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน
J.L Price, (1972, p. 88).	๑. ผลผลิตหรือความสามารถในการผลิต ๒. ขวัญ ๓. การทำตามกัน ๔. ความยืดหยุ่น ๕. ความสามารถขององค์กรในฐานะสถาบันและประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ ๖. ความมั่นคงในการยึดถึงองค์กร

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการปฏิบัติงาน ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่เป็นระบบ ระเบียบ มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่า มีนักวิชาการได้นำเสนอไว้ ดังนี้

การปฏิบัติงาน คือ บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งสติปัญญาสมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และ

ทำให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน^{๓๗} การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคนสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน^{๓๘} “พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ” เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติ และพฤติกรรมที่แสดงออก และสังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่งๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือบุคคลที่ไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจจะปฏิบัติในโอกาสต่อไปเป็นพฤติกรรมสุดท้ายเป็นเป้าหมายของการศึกษาต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่างๆ เป็นส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน^{๓๙} เป็นปฏิกริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิต จะสังเกตได้ หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม รวมทั้งที่มีอยู่ภายใน และแสดงออกมาภายนอก^{๔๐} การปฏิบัติงานจะมีขึ้นต่อเมื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้ปฏิบัติจริงตามหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้^{๔๑} การปฏิบัติงานเป็นการดำเนินงานขององค์กรใดก็ตาม ถ้าจะให้งานดำเนินไปด้วยความเหมาะสมและได้ผล บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้น ทุกคนต้องมีความเห็นสอดคล้องตรงกันในการกำหนดบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งดำรงตำแหน่งแต่ละตำแหน่งในองค์กรนั้นๆ รับไปปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่ง ก็คือการปฏิบัติงานจะดำเนินไปด้วยดีก็ต่อเมื่อ ไม่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ผู้เกี่ยวข้องฝ่ายใดก็ตาม มีความคิดเห็นขัดแย้งกันในการที่จะกำหนดหรือนึกคิดหรือคาดคะเนให้ผู้ปฏิบัติทำอะไรอย่างใด^{๔๒} การทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลสำเร็จอย่างดีที่สุดของงาน^{๔๓} การปฏิบัติงาน คือ สภาพความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขมีความอึดใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง^{๔๔}

^{๓๗} ชม ภูมิภาค, การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๔๐), หน้า ๑๐.

^{๓๘} นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, หลักการบริหารการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๑๕ -๑๑๖.

^{๓๙} ประภาเพ็ญ สุวรรณ, การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐), หน้า ๑๐-๑๑.

^{๔๐} สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา, หน่วยที่ ๑-๗ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๗), หน้า ๙๗.

^{๔๑} Chester I. Barnard, *The Function of Executive*, (Massachusetts : Harvard University, 1970), p. 82.

^{๔๒} J.W. Getzels, *Creativity and Intelligence : Exploration with Gifted Students*, (New York : Wiley, 1957), p. 176.

^{๔๓} Mary L. Good, *Integrating the Individual and the Organization*, (New York : Wiley, 2006), p. 414.

^{๔๔} Benjamin B. Wolman, *Motivation and Personality*, (New York : McGraw-Hill, 1976), p. 231.

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมกับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตามระยะเวลาและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ตารางที่ ๒.๕ ความหมายของการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ความหมายของการปฏิบัติงาน
ชม ภูมิภาค, (๒๕๔๐, หน้า ๑๐).	บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งสติปัญญาสมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม
นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, (๒๕๔๐, หน้า ๑๑๕ – ๑๑๖).	การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์
ประภาเพ็ญ สุวรรณ, (๒๕๔๐, หน้า ๑๐-๑๑).	“พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ” เป็นการใช้องความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติ และพฤติกรรมที่แสดงออก และสังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่งๆ
สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, (๒๕๔๗, หน้า ๙๗).	เป็นปฏิกิริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิตจะสังเกตได้ หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม รวมทั้งที่มีอยู่ภายใน และแสดงออกมาภายนอก
วัชร ฐธรรม และคณะ, (๒๕๔๖, หน้า ๒๗๗-๒๗๘).	การปฏิบัติงานจะมีขึ้นต่อเมื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้ปฏิบัติจริงตามหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้
Chester I. Barnard, (1970, p. 82).	การปฏิบัติงานเป็นการดำเนินงานขององค์การใดก็ตาม ถ้าจะให้งานดำเนินไปด้วยความเหมาะสม
J.W. Getzels, (1957, p. 176).	การทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลสำเร็จอย่างดีที่สุดของงาน
Mary L. Good, (2006, p. 414).	สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขมีความพอใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

การที่จะให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการ เทคนิค วิธีการ และปัจจัยที่ทำให้ บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยนั้นก็คือ การจูงใจในรูปแบบต่างๆ และนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานไว้อย่างมากมาย หลายหลากและแตกต่างกันออกไป ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลทำให้การกระทำของบุคคลผันแปรได้ มี ๓ ประการ ได้แก่

๑. ปัจจัยประกอบตัวบุคคล ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ การเรียนรู้ ลักษณะของกาจูงใจ และทัศนคติ

๒. ปัจจัยประกอบทางสังคม คือ ลักษณะของการเป็นสมาชิกกลุ่ม

๓. ปัจจัยประกอบทางวัฒนธรรม คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกันกับวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นส่วนใหญ่และส่วนย่อย^{๔๕}

การกระทำของมนุษย์ (Human Action) โดยให้คำจำกัดความว่าเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งที่เปิดเผย ลึกลับ ซึ่งบุคคลผู้กำหนดให้มีความหมายเป็นส่วนตัว และตามแนวคิดของ Weber นั้น สามารถแสวงหาความเข้าใจในระดับความหมายที่เกิดขึ้นได้ ๒ ประการ คือ

๑. ความหมายส่วนตัวจากการกระทำของบุคคลหนึ่ง สามารถเข้าใจได้จากการสังเกตโดยตรง

๒. มีการเข้าใจสิ่งเร้า เราสามารถแสดงความรู้สึกออกมาถึงตัวเราเองได้ โดยการให้เหตุผล ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของผู้กระทำ หรือถ้าการกระทำของบุคคลไม่มีเหตุผลแล้วอาจจะเข้าใจส่วนประกอบแห่งอารมณ์ที่มีการกระทำเกิดขึ้น โดยอาศัยการเข้าไปมีส่วนร่วม มีความเห็นอกเห็นใจต่อมนุษย์ด้วยกัน ผู้สังเกตไม่จำเป็นต้องมีส่วนเห็นด้วยกับทฤษฎี หรือจุดมุ่งหมายขั้นสูงสุดหรือค่านิยมของผู้กระทำ แต่โดยทางสติปัญญาแล้วเราอาจจะเข้าใจในสถานการณ์และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องได้^{๔๖}

สภาพแวดล้อมภายในองค์การที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีให้แก่องค์กร การ ก็คือ

๑. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งก็คือ อาคารสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ ในสำนักงาน รวมถึงเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

๑.๑ สถานที่ทำงาน ควรมีความสะดวกสบายเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีแสงสว่างเหมาะสม อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศที่ดีเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงาน

๑.๒ อุปกรณ์และเครื่องมือในสำนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และเป็นการช่วยให้สมาชิกทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานธุรการ เครื่องจักรกลต่างๆ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

^{๔๕} ธงชัย สันติวงษ์, **หลักการจัดการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๕๐), หน้า ๔๗-๔๘.

^{๔๖} Max Weber, **The Theory of Social and Economic Organization**, (New York : The Free Press and Falcon's Win Press, 1974), p. 154.

๑.๓ ระยะเวลาในการทำงาน ในการทำงานควรมีระยะเวลาในการทำงานและการพักให้เหมาะสมกันเพื่อไม่ให้เกิดความเมื่อยล้าหรือความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะมีผลทำให้ผลผลิตขององค์การลดลง เช่น ให้มีการพักร้อน มีการหยุดพักร้อนครั้งเวลาในการปฏิบัติงาน

๒. สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ

๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ถ้าองค์การที่ความสัมพันธ์ระหว่างนายกับลูกน้องที่ดีเพียงพอจะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่า องค์การที่มีความสัมพันธ์ระหว่างนายกับลูกน้องที่ไม่ดี

๒.๒ ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร การสั่งการของผู้บังคับบัญชา จะต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีความถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

๒.๓ บุคลิกภาพของผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำที่ดี จะมีผลต่อบรรยากาศและผลผลิตขององค์การ โดยผู้นำที่ดีจะต้องดูแลเอาใจใส่ลูกน้อง มีความสามารถในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน

๒.๔ ขนาดและโครงสร้างขององค์การ ซึ่งส่วนใหญ่บุคคลจะมีความต้องการและชอบที่จะอยู่ในองค์การที่มีขนาดใหญ่ แต่ขนาดอย่างเดียวยังไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติเท่ากับองค์การนั้น มีความสำคัญและสามารถอ้างอิงได้มากน้อยเพียงใด

สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยทั่วไป เช่น ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานนั้นๆ เช่น ถ้าเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งจะทำให้เกิดความวิตกกังวลสูง ย่อมจะทำให้เป็นสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีมากนักในการปฏิบัติงาน ยกเว้นบางคนที่มีความเสี่ยงที่ชอบทำงานกับความเสี่ยงสูงเท่านั้น^{๔๗}

องค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีดังต่อไปนี้

๑. ตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำการบางชนิดที่เป็นลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล จะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งตัวแปรด้านนี้ ได้แก่ ความถนัดในด้านต่างๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุและเพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้น ตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมาจะมีผลที่ทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

๒. ตัวแปรด้านสถานการณ์ คือ เงื่อนไข ของสถานการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคลแต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือ ลักษณะการทำงานรวมถึงสถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่ วิธีการทำงานแบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน และการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

^{๔๗} นิภา แก้วศรีงาม, จิตวิทยาองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๐), หน้า ๒๒๔-๒๒๕.

๒.๒ ตัวแปรทางองค์การและสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรทางองค์การและสังคมมีดังต่อไปนี้ คือ ลักษณะขององค์การชนิดของเครื่องหล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม^{๔๘}

ปัจจัยในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

๑. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้นๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีคุณค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจงานที่มีคุณค่ามากกว่า

๒. สถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร

๓. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นสนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา^{๔๙}

เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้ คือ

๑. ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีแตกต่างกันออกไปซึ่งพื้นฐานของความแตกต่างของบุคคลมีดังต่อไปนี้ คือ

๑.๑ บุคคลแต่ละบุคคลมีความสามารถในการต่อสู้ และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางบุคคลเมื่อได้รับงานหนักก็จะเริ่มถอยหนี เนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อม แต่บางคนสามารถต่อสู้งานหนักได้ทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

๑.๒ บุคคลที่มีความรักและความสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักงานและชอบทำงาน เขาจะเลือกทำงานที่ทำหาย มีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขา ซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกถึงความสามารถและความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่ายๆ สบายๆ ไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความรับผิดชอบมากนัก

๑.๓ บุคคลชอบลักษณะของการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงาน เขาก็จะทำงานได้ดีเมื่อเขาอยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุม นอกจากนี้แต่ละบุคคลยังมีความต้องการในระดับ

^{๔๘} พรรณราย ทรัพย์ะประภา, จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๕-๒๖.

^{๔๙} สมคิด บางโม, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๑๙๓.

การควบคุมที่แตกต่างกันออกไป โดยบางคนชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิดในขณะที่บางคนชอบการควบคุมอย่างกว้างๆ

๑.๔ บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกัน บางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยเย็บขริม ชอบที่จะอยู่คนเดียวไม่ค่อยเข้าสังคม ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้นแต่ละคนจึงทำงานชนิดเดียวกันย่อมได้ผลไม่เท่ากัน

๑.๕ บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน บางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูง เนื่องจากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องของผลงาน โดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบต่องานน้อย และไม่มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะทำงาน

๒. แรงจูงใจในการทำงาน ในสมัยก่อนเชื่อกันว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ทำให้คนนั้นมีความสุข สะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานได้อีก ดังต่อไปนี้ คือ

๒.๑ การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำ โดยที่งานท้าทายนั้น อาจจะต้องแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

๒.๒ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผนขององค์การ ซึ่งหากบุคคลใดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

๒.๓ การให้การยกย่อง และสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม หรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

๒.๔ การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๕ การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความหวาดกลัวต่อสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเราความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

๒.๖ การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

๒.๗ การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรม ติวงาน การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้น

๒.๘ การให้เงิน และรางวัลเกี่ยวกับเงิน

๒.๙ การให้โอกาสแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหารซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเรา ความพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับ

แรงจูงใจ ในสมัยก่อนเชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานนำมาซึ่งการปฏิบัติงาน ในสมัยต่อมา มีแนวคิดที่ขัดแย้งกับความคิดเดิม โดยเชื่อว่าการปฏิบัติงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง เมื่อคนปฏิบัติงานไปแล้ว บุคคลนั้นจะรู้ว่าตนเองมีความพึงพอใจต่องานหรือไม่ โดยดูจากผลรางวัลที่ตนเองที่คาดหวังไว้ จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังไม่มียุติว่าความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องาน สำหรับแนวคิดเรื่องการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจนั้น มีดังต่อไปนี้

๓.๑ การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรม สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

๓.๒ ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัลและโอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

๓.๓ ความพยายามในความทุ่มเทให้กับงาน ความสามารถและคุณสมบัติส่วนตัวและความเข้าใจในบทบาทของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จ

๔. ขวัญกำลังใจ ในสมัยก่อนกล่าวกันว่า เงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงาน คือ ถ้าพนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตและผลผลิตที่สูงขึ้น แต่ในกรณีที่ปัญหาเกิดขึ้นก็จะกล่าวกันว่า เนื่องจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานแต่ต่อมาในระยะหลัง นักวิจัยได้นำหลักการพฤติกรรมมาศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจพบว่า ขวัญและกำลังใจไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต หรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป ขณะที่พนักงานที่มีขวัญกำลังใจต่ำ แต่ประสิทธิภาพในการผลิตกลับสูงขึ้นได้^{๕๐}

องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานหรือบรรยากาศของหน่วยงานที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

๑. ค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม
๒. ลักษณะของงานที่ทำ
๓. เพื่อนร่วมงาน
๔. ผู้บังคับบัญชา
๕. ความมั่นคงในงาน
๖. โอกาสที่จะก้าวหน้า
๗. ประชาธิปไตยในงาน
๘. ความมีระเบียบ
๙. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุที่เหมาะสมบุคคล^{๕๑}

^{๕๐} สุนันทา เลาหพันธ์, การพัฒนาองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ดี.ดี. บุคส์ไตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๘-๑๑.

^{๕๑} เสถียร เหลืองอร่าม, หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา, ๒๕๔๖), หน้า ๓๑๔-๓๑๕.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้

๑. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situation Factors) อันประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

๒. การรับรู้ทางด้านบทบาท (Role Perception) เป็นการให้ความหมายกับงานที่ทำ โดยได้คำนึงถึงกำลังความพยายามที่เชื่อว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

๓. ความสามารถและทักษะ (Ability and Skills) เป็นไปตามลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง โดยบุคคลที่เรียนรู้จนเกิดทักษะนั้นจะสามารถทำงานได้ดีกว่า

๔. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) เป็นตัวที่จะกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลว่าจะมีระดับการปฏิบัติงานมากหรือน้อยในกิจกรรมนั้นๆ^{๕๒}

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละคนในองค์การซึ่งมี ๔ ประเภท คือ โครงสร้างขององค์การ วิทยาการ สิ่งแวดล้อมภายนอก และนโยบาย ด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างขององค์การ จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน คือ เมื่อมีการควบคุมในเรื่องของกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในองค์การ จะทำให้เกิดการขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศความตึงเครียดจะเกิดขึ้นมา แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าองค์การนั้นให้ความสำคัญอิสระส่วนบุคคล รวมถึงให้มีความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม เช่น มีความจริงใจต่อกัน และในการเปิดเผยข้อมูลและความรับผิดชอบในงานบรรยากาศขององค์การก็จะดีขึ้นซึ่งย่อมมีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ส่วนโครงสร้างอย่างอื่นที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ก็คือ ขนาดขององค์การและตำแหน่งของบุคคลในสายการบังคับบัญชา โดยที่องค์การขนาดเล็กจะมีความจริงใจหรือความไว้วางใจและเป็นกันเองมากกว่าองค์การขนาดใหญ่ เป็นต้น

๒. วิทยาการต่างๆ ที่ใช้ในองค์การ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์การวิทยาการที่ใช้ในการทำงานประจำปี แนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศของการควบคุมโดยกฎหมายที่ยืดหยุ่นน้อย และบรรยากาศของการไว้วางใจจะอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นการใช้วิทยาการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงควรเปิดโอกาสในด้านติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยมีความจริงใจต่อกัน และกัน และมีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์งาน รวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน

๓. สิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การเช่นกัน เช่น ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว ทำให้โรงงานหลายแห่งได้ปิดกิจการหรือไม่ก็ปลดพนักงานบางส่วนออกไปซึ่งทำให้บุคคลที่อยู่ในโรงงานปัจจุบัน อาจจะมีขวัญกำลังใจไม่ดี ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

๔. นโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละองค์การ เช่น การจัดให้มีข่าวสารย้อนกลับ ความอิสระในการปฏิบัติงาน

^{๕๒} สมยศ นาวิการ, การบริหาร:การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๒.

หรือลักษณะงาน ย่อมจะเป็นเครื่องสร้างบรรยากาศในการทำงานอันจะนำมาสู่ความสำเร็จในงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้บรรยากาศของพนักงานในองค์กรมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อจุดมุ่งหมายของกลุ่มมากขึ้น

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่อิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติ และพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางความรู้และความสามารถ การแสดงออกทางทัศนคติ และการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัวความสนใจ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานเพื่อความมั่นคง และความสงบสุขในองค์กรและประเทศ

ตารางที่ ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
ธงชัย สันติวงษ์, (๒๕๕๐, หน้า ๔๗-๔๘).	๑. ปัจจัยประกอบตัวบุคคล ๒. ปัจจัยประกอบทางสังคม ๓. ปัจจัยประกอบทางวัฒนธรรม
Max Weber, (1974, p. 154).	เป็นพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งที่เปิดเผย ลึกลับ ซึ่งบุคคลผู้กำหนดให้ความหมายเป็นส่วนตัว
นิภา แก้วศรีงาม, (๒๕๔๐, หน้า ๒๒๔-๒๒๕).	๑. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ๒. สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ
พรรณราย ทรัพย์ประภา, (๒๕๔๘, หน้า ๒๕-๒๖).	๑. ตัวแปรด้านบุคคล ๒. ตัวแปรด้านสถานการณ์
สมคิด บางโม, (๒๕๔๐, หน้า ๑๙๓).	๑. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ๒. สถานที่ปฏิบัติงาน ๓. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน
สุนันทา เลานันท์, (๒๕๔๑, หน้า ๘-๑๑).	๑. ความแตกต่างระหว่างบุคคล ๒. แรงจูงใจในการทำงาน ๓. ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ๔. ขวัญกำลังใจ
เสถียร เหลืองอร่าม, (๒๕๔๖, หน้า ๓๑๔-๓๑๕).	๑. ค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม ๒. ลักษณะของงานที่ทำ ๓. เพื่อนร่วมงาน ๔. ผู้บังคับบัญชา ๕. ความมั่นคงในงาน ๖. โอกาสที่จะก้าวหน้า ๗. ประชาธิปไตยในงาน ๘. ความมีระเบียบ ๙. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุที่เหมาะสมบุคคล
สมยศ นาวิการ, (๒๕๔๗, หน้า ๑๙๒).	๑. ปัจจัยด้านสถานการณ์ ๒. การรับรู้ทางด้านบทบาท ๓. ความสามารถและทักษะ ๔. กระบวนการจูงใจ

๒.๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง^{๕๓} ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัตินั้นได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ^{๕๔} การปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัล หรือผลตอบแทน และรางวัลหรือผลตอบแทนจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปได้ ดังนี้

๑. คุณค่าของรางวัล (Value of reward) บุคคลที่หวังจะได้รับผลรางวัลหรือผลตอบแทนต่างๆ เช่น มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน ฯลฯ ภาวะเหล่านี้จะสะท้อนถึงภาวะของความต้องการความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

๒. การรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceived effortreward) เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทนที่องค์กรกำหนดให้ขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม

๓. ความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน (Effort) เป็นพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์หนึ่ง ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับการกระทำระหว่างกัน (Interaction)^{๕๕} คุณภาพสภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่^{๕๖} ความของความพึงพอใจในการทำงานในพจนานุกรมซึ่งเขาเป็นผู้เรียบเรียงว่าเป็นคุณภาพ สภาพหรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่^{๕๗} ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน และความพึงพอใจของบุคคลมักจะได้รับการจากงานของเขาผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน^{๕๘} สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ^{๕๙} เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและมี

^{๕๓} สมยศ นาวิการ, การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๓), หน้า ๑๔.

^{๕๔} กิติมา ปรีดีติติก, ทฤษฎีการบริหารองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : ธนการพิมพ์, ๒๕๔๒), หน้า ๓๒๑.

^{๕๕} ตูลา มหาพสุธานนท์, หลักการจัดการและหลักการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : ธนการพิมพ์, ๒๕๔๕), หน้า ๒๓๑-๒๓๒.

^{๕๖} Good, C.V. Dictionary of Education. (New York : McGraw-Hill Book Company, 1973), p. 320.

^{๕๗} Carter V. Good, Dictionary of Education, (New York : McGraw-Hill, 1973), p. 320.

^{๕๘} Dale S. Beach, Organization Behavior, (California : Book Cole, 1973), p. 461.

^{๕๙} Feldman, Danial C. and Arnold, Hugh J. Management Individual and Group Behavior in Organizations, (Tokyo : McGraw-Hill, 1983), p. 192.

ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย^{๖๐} ปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อย ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ องค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การปกครองบังคับบัญชา
๒. เงินเดือน
๓. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา
๔. ความสำเร็จในการทำงาน
๕. การยอมรับทางสังคม
๖. ลักษณะงาน
๗. ความรับผิดชอบ
๘. โอกาสก้าวหน้า^{๖๑}

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอันบ่งบอกถึงระดับความพอใจ ในการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจ และสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด^{๖๒}

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจมีอยู่ ๕ ประการ ได้แก่

๑. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของคนประกอบอาชีพนั้นๆ
๒. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ
๓. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli และ Brown นั้นอายุนั้นมีทั้งส่วนสัมพันธ์และส่วนที่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ
๔. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน^{๖๓}

^{๖๐}Yort seta and Leawnard Ar Selit, **Industrial and Organization Psychology**, (N.Y.McGraw – Hill, 1955), p. 213.

^{๖๑}Van Dersal. William R., **The Successful Supervisor in Government and Business**, (New York : Harper, 1968), pp. 62-72.

^{๖๒}Henry Clay Smith & John H. Wakeley, **Development of Job Diagnostic Survey**, (New York : McGraw-Hill, 1972), pp. 134-135.

^{๖๓}Ghisell and Brown, **Human Behavior at work : Organization Behavior**, (N.Y. McGraw – Hill, 1955), p. 213.

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ความรู้สึก หรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกซึ่งเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทุ่มเทอุทิศร่างกายแรงใจเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความรู้สึกที่ดีกับงานและองค์กรที่ทำงาน เกิดความพึงพอใจเมื่องานสำเร็จได้รับผลตอบแทน ความรู้สึกเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่มีความพึงพอใจในงานบุคคลนั้นอาจแสดงออกในรูปของความก้าวร้าว ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การลาออกจากงาน เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
สมยศ นาวิการ, (๒๕๔๓, หน้า ๑๔).	ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีความต้องการ
กิตติมา ปรีดีติล, (๒๕๔๒, หน้า ๓๒๑).	ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน
ตุลา มหาพสุธานนท์, (๒๕๔๕, หน้า ๒๓๑-๒๓๒).	๑. คุณค่าของรางวัล ๒. การรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน ๓. ความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน
Good, (1973, p. 320).	คุณภาพสภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อหน้าที่ทำอยู่
Dale S. Beach, (1973, p. 461).	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน
Feldman, Danial C. and Arnold, Hugh J. (1983, p. 192).	สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่อหน้าที่ปฏิบัติ
Yort seta and Leawnard Ar Selit, (1955, p. 213).	เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
Van Dersal. William R., (1968, pp. 62-72).	ปัจจัยด้านต่างๆ เป็นความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน
Henry Clay Smith & John H. Wakeley, (1972, pp. 134-135).	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน้าที่ทำอันบ่งบอกถึงระดับความพอใจ
Ghisell and Brown, (1955, p. 213).	๑. ระดับอาชีพ ๒. สถานะทางสังคม ๓. อายุ ๔. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา

๒.๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีผู้ให้ความหมายของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานหลายท่านดังต่อไปนี้

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นสถานการณ์ทางจิตใจซึ่งหมายถึง การทำงานอย่างเป็นสุข การปรับตัวที่ดีของบุคคลต่อหน่วยงาน การไม่มีข้อขัดแย้งในการทำงาน การที่บุคคลมีความรู้สึกร่วมกันในการทำงาน การทำงานของกลุ่มที่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน มีเจตคติที่ดีต่องาน และทุกคนยอมรับจุดมุ่งหมายของการทำงาน และได้เสนอวิธีการสร้างขวัญและเพิ่มกำลังใจแก่บุคคลดังนี้

๑. การแบ่งผลประโยชน์ เป็นการให้บุคคลมีผลประโยชน์ตอบแทนจากสิ่งที่ตนเองปฏิบัติอาจตอบแทนในรูปของวัตถุและบำรุงจิตใจด้วย กล่าวคือ บุคคลจะได้รู้สึกถึงความสำคัญที่หน่วยงานปฏิบัติต่อตนเองอย่างมีน้ำใจ ให้โอกาสในการแสดงความสามารถ ให้ค่าตอบแทนเป็นรางวัล

๒. การจัดแหล่งสนทนาการ เป็นการจัดการให้บุคคลมีโอกาสนักผ่อนหย่อนใจทำความรู้จัก สร้างความคุ้นเคยสนิทสนมและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

๓. การพบผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานต่างๆควรหาผู้เชี่ยวชาญเข้ามาเยี่ยมเยียนบุคคล โดยให้คำแนะนำ จัดรายการอภิปรายกลุ่มเพื่อให้บุคคลมีส่วนร่วมในกิจกรรม ช่วยให้เกิดความก้าวหน้าของบุคคล

๔. การจัดหาผู้ให้คำแนะนำปรึกษาทางด้านการทำงาน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ แก่บุคคลและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาทางจิตวิทยาการบริหารงานบุคคล

๕. การเข้าถึงปัญหาของบุคคล ใช้วิธีการพัฒนากลุ่มสัมพันธ์ สามารถนำมาใช้ทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม ซึ่งปัญหาในที่นี้หมายรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของบุคคลและฝ่ายบริหารก็ได้^{๒๔}

ความสำคัญของขวัญที่มีต่อการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

๒. ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ จงรักภักดีที่ผู้ปฏิบัติงานพึงมีต่อองค์การ

๓. เสริมสร้างให้เกิดการปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน

๔. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้

๕. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์การ

๖. ทำให้เกิดความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ

๗. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์การ^{๒๕}

ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานบริหารราชการไทยไว้ดังนี้

๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยราชการ

ที่สังกัด

^{๒๔} ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๑.

^{๒๕} ผู้สดี สัตยะมานะ, องค์การและการจัดการองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : กรมการฝึกหัดครู, ๒๕๔๑), หน้า ๑๐๐.

๒. ทำให้เกิดความสามัคคีในหน่วยราชการ อันสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งมวลได้
 ๓. ทำให้ข้าราชการปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีกิจกรรมอันดีงาม
 ๔. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และภาคภูมิใจในหน่วยราชการที่ตนปฏิบัติอยู่^{๖๖}
 องค์ประกอบที่จะช่วยสร้างขวัญและความพึงพอใจที่ดีในองค์การในการทำงานของ
 องค์การใดสูงหรือต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

๑. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวถึงสัมพันธภาพที่ดี
 จะช่วยสร้างขวัญในการทำงานในผู้ใต้บังคับบัญชา และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ

๒. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ

๓. ความพึงพอใจต่อนโยบายการดำเนินงานขององค์การ

๔. ระบบการให้รางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ

๕. สภาพในการทำงานถูกสุขลักษณะ กล่าวถึงระบบถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและความ
 ชื้น จะต้องอยู่ในระดับที่เกื้อหนุนการทำงาน

๖. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานแข็งแรง และสมบูรณ์ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต^{๖๗}

นอกจากจะพิจารณาองค์ประกอบข้างต้นยังมีวิธีการที่จะวัดและตรวจสอบขวัญของ
 บุคลากรในองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างขวัญที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์การ ดังนี้

๑. การวัดระดับของความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าการปฏิบัติของ
 บุคลากรในองค์การเป็นปกติวิสัย ย่อมแสดงให้เห็นว่าสภาพของขวัญของบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ดีซึ่งจะ
 เชื่อมโยงไปสู่การเพิ่มผลผลิตภาพในการทำงานให้สูงขึ้นได้ ในทางกลับกันถ้าเกิดความผิดปกติที่บุคลากร
 ไม่ปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ผลผลิตลดลง เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานมากขึ้นจำเป็นที่ผู้บริหาร
 จะต้องตรวจสอบสภาพขวัญของพนักงาน

๒. การขาดงานหรือความเฉื่อยชาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในองค์การย่อมแสดงให้เห็น
 ว่าบุคลากรมีสภาพของจิตใจที่เปลี่ยนไป จะต้องหาทางแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

๓. การลาออกจากงานหรือการย้ายงานมากขึ้น ย่อมเป็นเครื่องชี้วัดว่าเกิดปัญหาในการ
 ทำงานหรือสภาพของขวัญในการทำงานถดถอยลงไป

๔. มีการร้องทุกข์หรือบ่นคร่ำครวญมากขึ้นแสดงให้เห็นว่าสภาพของขวัญในการทำงาน
 ของพนักงานลดลง

๕. การวัดด้วยวิธีการวิจัย โดยอาจจะต้องใช้เครื่องมือในการวิจัยหลายๆ ด้านประกอบ
 กัน กล่าวคือ อาจจะต้องเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสังเกตและการสัมภาษณ์ประกอบกัน
 เพื่อให้ได้ข้อความจริงที่จะทำให้เกิดความเข้าใจสภาพปัญหาเกี่ยวกับขวัญของพนักงาน พร้อมกับหา
 แนวทางที่แก้ไขให้เหมาะสม

^{๖๖} อรรถพร บุญรัตน์, ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการ
 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๔๕), หน้า ๒๑.

^{๖๗} สมยศ นาวิการ, การพัฒนาองค์การและการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า, ๒๕๔๒),
 หน้า ๔๗.

เมื่อเราทราบตัวชี้วัดระดับขวัญในการทำงานเป็นการเบื้องต้นแล้ว ยังมีวิธีการเสริมสร้างขวัญในการทำงานเป็นเบื้องต้น ดังนี้

๑. สร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน ย่อมสร้างความร่วมมือและความเข้าใจกันได้ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และนำไปสู่บรรยากาศ ในการทำงานที่เป็นการสร้างสรรค์

๒. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม มีมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผลการประเมินจะออกมาอย่างไร ผู้ถูกประเมินสามารถยอมรับได้ เพราะเขาเห็นว่าตนเองได้รับความเป็นธรรม

๓. การกำหนดระบบค่าจ้าง เงินเดือน และประโยชน์เกื้อกูล ที่มีความเหมาะสมและยุติธรรม ทั้งในแง่ของการเปรียบเทียบค่าจ้างระหว่างตำแหน่งต่างๆ ในองค์กรและการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก จะต้องสะท้อนให้เห็นว่ามีความเป็นธรรม

๔. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จะเป็นเครื่องชี้ได้ว่าขวัญในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับใด

๕. ความเป็นปึกแผ่นขององค์กรหรือความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันจะสะท้อนให้เห็นทิศทางขององค์กรปรับตัวไปในทิศทางใด

๖. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรมีลักษณะเช่นใด ทั้งนี้เพื่อหาทางร่วมมือกันทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคคล เช่น การให้ค่าตอบแทนในรูปของเงินและวัตถุ การจัดแหล่งสันทนาการ การสอบถามดูแลความสุขความทุกข์อย่างใกล้ชิด ให้คำปรึกษา ให้คำชื่นชมหรือประกาศความดี ให้การพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่องและระบบระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นประชาธิปไตย และเป็นสภาวะทางจิตใจในการปฏิบัติงานของบุคคลภายในหน่วยงาน ความเชื่อมั่นความเต็มใจ ความตั้งใจ ที่จะร่วมกันทำงาน เพื่อนำหน่วยงานไปสู่การบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคงสูงสุด เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๘ แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, (๒๕๔๔, หน้า ๑๔๑).	การทำงานอย่างเป็นสุข การปรับตัวที่ดีของบุคคลต่อหน่วยงาน
ผุสดี สัตยะมานะ, (๒๕๔๑, หน้า ๑๐๐).	๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ๒. ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ จงรักภักดี ๓. เสริมสร้างให้เกิดการปฏิบัติตามข้อบังคับ ๔. ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง ๕. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์กร ๖. ทำให้เกิดความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ ๗. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์กร

ตารางที่ ๒.๘ (ต่อ)

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
อรรถพ บัญญัติพันธ์, (๒๕๔๕, หน้า ๒๑).	๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ๒. ทำให้เกิดความสามัคคีในหน่วยราชการ ๓. ทำให้ข้าราชการปฏิบัติตนอยู่ในกรอบ ๔. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา

๒.๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ หรือการปัจจัยขัดขวางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการดังกล่าว ได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่สำคัญๆ ดังนี้

๑. ทฤษฎีการจูงใจ

อันเป็นที่มาของแนวคิด Organizational Behavior Modification หรือ O.B. Mod ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นสัมพันธ์กับผลที่เกิดขึ้นตามมา ดังนั้นองค์การจึงต้องเลือกวิธีการจัดการกับผลของพฤติกรรม เพื่อควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรซึ่งเรียกหลักการนี้ว่า “Law of Effect” องค์การจึงจำเป็นต้องออกแบบระบบการตอบกลับและระบบสิ่งจูงใจที่สนับสนุนให้งานประสบความสำเร็จและทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสนุกกับงาน

ระบบการจัดการสิ่งจูงใจ เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมทั้งสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินและสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน กระบวนการจัดการสิ่งจูงใจต้องสนองตอบต่อการกิจและเงื่อนไขความต้องการขององค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

๑. การกำหนดสิ่งจูงใจประเภทต่างๆ ต้องมองในเชิงกลยุทธ์และต้องเป็นกลยุทธ์ที่ตอบรับต่อกลยุทธ์ขององค์การ

๒. สิ่งจูงใจมี ๒ ประเภท คือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน และสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินทั้ง ๒ ประเภท มีความสำคัญเท่าๆ กันในกระบวนการจัดการสิ่งจูงใจ ซึ่งองค์การต้องแน่ใจว่าสิ่งจูงใจทั้ง ๒ ประเภท มีการใช้อย่างบูรณาการในกระบวนการจัดการสิ่งจูงใจทั้งกระบวนการ

๓. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เน้นไปที่ความต้องการ (Needs) ของบุคคลในเรื่องการยอมรับ (Recognition) ผลสำเร็จ (Achievement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และการเจริญเติบโตของบุคลากรเอง (Personal Growth) ซึ่งทั้ง ๔ เรื่อง จะมีผลต่อการเพิ่มแรงจูงใจ การอุทิศตัวให้กับงาน และผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นสิ่งจูงใจเหล่านี้สามารถสร้างผลกระทบที่ลึกกว่าและยาวนานกว่าในการจูงใจและการอุทิศตัวให้ กับงานเมื่อเทียบกับสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินอาจได้แก่ การให้รางวัล การประกาศยกย่อง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มความรับผิดชอบ ฯลฯ

๔. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินในรูปเงินเดือน ค่าจ้าง ซึ่งอาจจำแนกเป็นเงินเดือนค่าจ้างพื้นฐาน (Base Pay) และเงินตอบแทนแปรผัน (Variable Pay)

๕. เงินเดือนค่าจ้างพื้นฐานต้องกำหนดโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมภายใน (Internal Equity) ซึ่งหมายถึง เงินเดือนค่าจ้างต้องสะท้อนค่าของผลงาน และบุคคลที่เทียบเคียงกันได้ภายในองค์กรเดียวกัน และความเท่าเทียมภายนอก (External Equity) ซึ่งหมายถึง ค่าจ้างของงานที่มีคุณค่าของงานเทียบเคียงกันได้ในตลาดที่อาจได้ข้อมูลจากการทำการสำรวจค่าจ้างในตลาด (Pay Surveys / Market Surveys)

๖. เงินตอบแทนแปรผันมักเป็นเงินที่ตอบแทนให้กับผลการปฏิบัติในแต่ละปีกล่าวคือ ปีใดบุคคลนั้นมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก็จะได้รับเงินตอบแทนนี้ หากผลการปฏิบัติงานไม่ได้ตามที่กำหนดก็ไม่ได้เงินตอบแทนเงินก้อนนี้ไม่นับไปรวมไว้กับเงินเดือนค่าจ้างพื้นฐานจึงไม่นับไปคำนวณในการคิดเงินเดือนค่าจ้างประจำปี และไม่นำไปรวมในเงินที่จัดให้เป็นบำเหน็จ/บำนาญด้วย เงินรางวัลประจำปีและเงินรางวัลที่แบ่งปันจากผลประโยชน์ที่ได้รับเพิ่ม (Gainsharing) ที่จะกล่าวต่อไปจัดเป็นเงินตอบแทนแปรผัน นอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างพื้นฐานและเงินตอบแทนแปรผันแล้ว สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินยังรวมถึงประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ แบบถาวร ที่จัดเพิ่มเติมให้ออกเหนือจากที่จัดให้แล้วในรูปเงินสด ประโยชน์ตอบแทนยังอาจรวมถึงสิ่งอื่น การจัดบริการรับฝากเลี้ยงเด็ก และการจัดอาหารกลางวัน เป็นต้น^{๖๘}

๒. ทฤษฎีการจูงใจ

การรู้วิธีจูงใจคนให้ทำงานอย่างมุ่งมั่น ทুমเท เสียสละ ศิลปะในการจูงใจขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำและผู้บริหาร การรู้ถึงจุดแข็งจุดอ่อนของลูกน้องก็เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาเสมอก่อนมอบหมายให้ไปทำงาน หากมอบหมายผิดคนย่อมส่งผลให้งานล้มเหลวเมื่อเลือกคนได้แล้ว จะทำอย่างไรที่เขาจะทุ่มเทศักยภาพของเขาให้กับการทำงานได้เต็มที่ที่เป็นเรื่องท้าทายความสามารถของผู้บริหารอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ปัจจัยอะไรที่จะสามารถจูงใจคนประเภทไหนจึงจะได้ผล โดยทั่วไปความต้องการของมนุษย์ตามความหมายของมาสโลว์ นิยแต่ละคนมีความแตกต่างในความต้องการ ดังนั้นผู้บริหารต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละคนและถูกกาลเทศะ การสร้างอิทธิพล (Influence) ต่อคนเพื่อผลของงานสามารถใช้ทั้งด้านบวก (Positive Reinforcement) และด้านลบ (Negative Reinforcement) ขึ้นกับลักษณะของบุคคลนั้น แรงจูงใจหรือความต้องการของบุคลากรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรทราบ เนื่องจากพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ยังมีลักษณะแตกต่างกันไปแต่ละคนอีกด้วย มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ ดังนี้

๑. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดนับตั้งแต่เกิดจนถึงตาย

๒. ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะมีใช้แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป

๓. ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นสู่ความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการใน

^{๖๘} ศุภชัย ยาวะประภาส, การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๑๕.

ระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขึ้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น ตามลำดับดังนี้

๓.๑. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร และยารักษาโรค เป็นต้นเพราะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิต การได้งานทำเพื่อมีรายได้จากค่าจ้างเงินเดือนสำหรับไปจัดหาสิ่งจำเป็นต่างๆ มาสนองตอบความต้องการนี้

๓.๒. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) หลังจากร่างกายได้รับการตอบสนองในสิ่งจำเป็นต่างๆ แล้ว มนุษย์ก็คิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น การต้องการได้รับสวัสดิการทางการแพทย์ การประกันภัย การมีรายได้ บำเหน็จ บำนาญเมื่อเกษียณอายุ เป็นต้น แผนงานสวัสดิการและการให้ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ แก่พนักงานจึงเป็นเครื่องจูงใจผู้มีความสามารถได้

๓.๓. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ โดยอยากจะสมาคมกับบุคคลอื่น รวมทั้งจะได้รับมิตรภาพการยอมรับและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง ซึ่งจะเป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

๓.๔. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับในความรู้ ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับและยกย่องของบุคคลอื่น

๓.๕. ความต้องการความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self Actualization or Self Realization) เป็นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ มีลักษณะกว้างขวางมากแต่แต่ละคนจะมีแตกต่างกันไป ตามที่แต่ละคนจะนึกคิดและถือเป็น “ความฝันอันสูงสุด”

จากทฤษฎีของมาสโลว์ เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการที่เริ่มต้นจากต่ำไปหาสูงคือความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต^{๒๙}

๓. ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฮริชเบอร์ก ซึ่งทำให้เข้าใจว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนและมีได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่จะใช้บำรุงจิตใญ่นั้นสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้แต่ไม่สามารถใช้สร้างสรรค์ความพอใจได้ ดังนั้น การจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยทั้งที่ใช้บำรุงจิตและที่ใช้จูงใจให้มีทั้งสองอย่างควบคู่กันแยกได้ ดังนี้

๑. ปัจจัยที่ใช้จูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำคือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานนั้นๆ ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี ซึ่งจัดเป็นความต้องการในขั้นที่ ๔ และขั้นที่ ๕ ของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คือความต้องการการยกย่องนับถือและต้องการความสำเร็จ

^{๒๙} ธงชัย สันติวงษ์, ทฤษฎีการจูงใจ, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑๓-๑๑๕.

๒. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ ซึ่งมีแนวโน้มเป็นผลที่ไม่ดีที่มักจะเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ของงานที่ทำอยู่คือฐานะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานและกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและเรื่องส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน ที่สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ซึ่งเฮริชเบอร์ก ได้แก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจโดยพัฒนาและเพิ่มเนื้อหาของงานเพื่อให้ค่างานสูงขึ้น การปรับปรุงงานและการออกแบบงานใหม่จะทำให้งานต่างๆ มีความหมายมากขึ้น ทำความสำเร็จมากขึ้น มีการยอมรับมากขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้นและส่งเสริมความก้าวหน้าแต่ละคนได้ ซึ่งมีผลต่อการจูงใจมาก ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลทำให้ขวัญและกำลังใจตกต่ำนั้น ผู้บริหารก็จะเพิ่มความระมัดระวังป้องกันมิให้เกิดการมองข้ามไม่สนใจจนกลายเป็นปัญหากระทบขวัญกำลังใจการทำงาน

ทฤษฎีการจูงใจของเฮริชเบอร์ก เป็นความต้องการทางด้านการจูงใจประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบำรุงรักษาซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

๑. งานที่มีความท้าทายที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงานเกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของความอาวุโส ค่าจ้างผลประโยชน์พิเศษและอื่นๆ ไม่เหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

๓. พนักงานจะเกิดความไม่พอใจเมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไปทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น และหาข้อผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม

๔. เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบและการยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

๕. ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลงหากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองความพอใจแล้วการนำทฤษฎีเฮริชเบอร์ก มาใช้เพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะต้องดำเนินการ ดังนี้

๕. ๑. ให้พนักงานแต่ละคนมีความพอใจขณะทำงาน โดยพนักงานจะได้รับปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียงโดยพิจารณาค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม

๕. ๒. จะต้องป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน มีการจัดระบบการสื่อสารติดต่อกันทั้ง ๒ ทาง คือ จากผู้บริหารถึงพนักงานและจากพนักงานกลับมายังผู้บริหาร

๕. ๓. จัดให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงในการทำงาน ด้วยการจ่ายค่าจ้างในอัตราสูงมีหลักประกันในอาชีพมีอาชีพการทำงานที่ดี

๕. ๔. จัดให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งจะต้องมีทั้งโอกาสตำแหน่งหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอสำหรับความก้าวหน้าของพนักงานที่มีผลงานดี ความประพฤติดี

เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จะมีการวางแผน จัดกรอบอัตรากำลังของบริษัทไว้เป็นแผนระยะสั้น ๑-๓ ปี และแผนระยะยาว ๕ ปี^{๗๐}

๔. ทฤษฎีการจูงใจ : ทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎีการจูงใจ : ทฤษฎีความต้องการ ของอัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีความต้องการหรือเรียกอีกอย่างว่า ERG (ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness Growth Theory) อัลเดอร์เฟอร์เป็นทฤษฎีเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ได้แบ่งความต้องการไว้ ๓ ประการ ดังนี้

๑. ความต้องการการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ได้รับการตอบสนองทางกาย คือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้าที่อยู่อาศัยเครื่องใช้ต่างๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินพิเศษ รวมถึงความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

๒. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามเกิดสภาพที่ยอมรับทางสังคม

๓. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานโดยมีหน้าที่งานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน^{๗๑}

๕. ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลนแลนด์ เป็นความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement)

๒. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power)

^{๗๐} Herzberg, F., et. al., Job Attitude : Review of Research and Opinion, p. 153.

^{๗๑} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : อีระฟิล์ม และโซเท็กซ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐๙-๑๑๔.

๓. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation) ถ้าผู้บริหารตระหนักถึงความต้องการเหล่านี้ก็สามารถที่กำหนดงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีลักษณะแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม^{๗๒}

จากการศึกษาสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ อันที่จะกระทำหรือไม่กระทำและแรงจูงใจยังมีอิทธิพลกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างเห็นได้ชัด บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความเต็มใจและตั้งใจทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถทำให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๒.๙ ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
คุรุชัย ยาวะประภาส, (๒๕๔๘, หน้า ๒๑๕).	การจัดการสิ่งจูงใจ เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมทั้งสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินและสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน กระบวนการจัดการสิ่งจูงใจต้องสนองตอบต่อภารกิจและเงื่อนไขความต้องการขององค์การ
ธงชัย สันติวงษ์, (๒๕๔๓, หน้า ๑๑๓-๑๑๕).	มนุษย์มีความต้องการที่เริ่มต้นจากต่ำไปหาสูงคือ ความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, (๒๕๔๒, หน้า ๑๐๙-๑๑๔).	๑. ความต้องการการมีชีวิตอยู่ ๒. ความต้องการมีสัมพันธภาพ ๓. ความต้องการความก้าวหน้า
พยอม วงศ์สารศรี, (๒๕๔๒, หน้า ๒๑๗-๒๒๒).	๑. ความต้องการความสำเร็จ ๒. ความต้องการมีอำนาจ ๓. ความต้องการความสัมพันธ์

^{๗๒} พยอม วงศ์สารศรี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๒), หน้า ๒๑๗-๒๒๒.

๒.๓ แนวคิดเกี่ยว ทฤษฎี เกี่ยวกับหลักความยุติธรรม

ความหมายของความยุติธรรมมีหลากหลายแง่มุม เมื่อกล่าวถึงความหมายของคำว่า “ความยุติธรรม” มักจะเกิดปัญหาว่าจะกำหนดจุดร่วมของการนิยามความหมายได้ยาก เนื่องจากแต่ละคนก็มีมโนทัศน์เกี่ยวกับความยุติธรรมแตกต่างกันไป มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยว ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักความยุติธรรม ไว้ดังนี้คือ

๒.๓.๑ ความหมายของความยุติธรรม

งานเขียนที่มีอิทธิพลมาจนถึงปัจจุบัน เช่นงานเขียนของเพลโตที่ชื่อว่าทฤษฎีความยุติธรรมของเพลโต(Republic) ซึ่งเป็นหนังสือสำคัญทางปรัชญาการเมืองของเพลโตที่แสดงให้เห็นถึงทฤษฎีของเพลโตเกี่ยวกับความยุติธรรม จริยศาสตร์กับการเมือง และความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีต่างๆ ในการสร้างคนและรัฐให้ดีที่สุด เพลโตมีทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมว่าความยุติธรรมอันเกิดจากธรรมชาติของบุคคลเป็นที่มาของความยุติธรรมในรัฐโดยเพลโตเน้นถึงความสัมพันธ์ และสอดคล้องกันระหว่างจุดมุ่งหมายของชีวิตของบุคคลกับความเป็นรัฐที่ดี เพลโตได้เน้นถึงความเป็นรัฐที่ดีว่าต้องมียุติธรรมประกอบของรัฐ ๓ ประการ คือ ประการแรก เป็นองค์ประกอบทางเศรษฐกิจ ประการที่สองเป็นองค์ประกอบทางด้านการทหาร และประการสุดท้าย เป็นองค์ประกอบด้านความมีปัญญาของเหล่าทหาร และในส่วนของบุคคลในรัฐนั้น เพลโตเน้นถึงความมีคุณธรรม ๔ ประการของชาวกรีกซึ่งประกอบด้วย ความฉลาด ความกล้าหาญ ความพอดีรู้จักประมาณ และความยุติธรรมโดยเพลโตได้แสดงให้เห็นแย้งกับทฤษฎีของนักคิดกลุ่มโสเฟลิสต์ ในประเด็นเกี่ยวกับทฤษฎีเรื่อง “ความยุติธรรม” โดยเขาเน้นว่ารัฐ และปัจเจกชนในรัฐจะต้องผูกพันซึ่งกันและกันอย่างกลมกลืนทั้งนี้รัฐจะเป็นผู้กำหนดให้ปัจเจกชนทำหน้าที่เพื่อรัฐ ส่วนความยุติธรรมในทฤษฎีของเซฟาลุสเป็นลักษณะประเพณีนิยมที่มุ่งเน้นเรื่องจริยธรรมของปัจเจกบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ได้กล่าวถึงความยุติธรรมในฐานะที่เป็นคุณธรรมของรัฐ ส่วนทราไซมาคุสให้ทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมว่าความยุติธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้น หากลักษณะที่แน่นอนไม่ได้ และการกำหนดดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้ปกครอง คนที่ไม่ยุติธรรมเป็นคนที่ฉลาดกว่า แข็งแรงกว่า และมีความสุขกว่าคนที่ยุติธรรม ส่วนโกลคอนถือว่าความยุติธรรมเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่อนแอ โดยสัญญาตัญญาณแห่งความกลัวทำให้มนุษย์ต้องออกกฎ หรือประเพณีเพื่อเป็นกฎแห่งความยุติธรรมขึ้น ส่วนอดิแมนตุสมีทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมว่าเพื่อให้ได้รับประโยชน์มากที่สุด มนุษย์ควรแสดงความยุติธรรมของตนแต่เพียงภายนอก ส่วนเนื้อแท้แล้วควรเป็นคนที่ไม่ยุติธรรม ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าความไม่ยุติธรรมจะทำให้เกิดประโยชน์ มีชื่อเสียงเกียรติยศแก่มนุษย์ได้^{๗๓}

ส่วนความหมายของความยุติธรรมในทฤษฎีของรอร์ลส์ถูกตีความว่าเป็นสภาวะที่เกี่ยวข้องกับความเสมอภาคในเสรีภาพและความเสมอภาคของโอกาส โดยมีข้อเสนอว่า “การแบ่งอำนาจ และความมั่งคั่งอาจจะเป็นไปอย่างไม่เท่าเทียมกันได้ ถ้าผลประโยชน์ตกแก่ทุกคนในสังคม

^{๗๓} ปรีชา ช่างขวัญยืน, “หน่วยที่ ๒ ความยุติธรรม” ใน เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาปรัชญาการเมือง หน่วยที่ ๑-๗, พิมพ์ครั้งที่ ๒๗, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๕๒), หน้า ๗๔-๗๕.

อย่างเท่าเทียมกัน หรือมีเงื่อนไขเดียวที่จะแบ่งอำนาจและความมั่งคั่งให้กับแต่ละปัจเจกบุคคลไม่เท่าเทียมกัน คือ กรณีที่การแบ่งไม่เท่าเทียมกันนั้นได้สร้างประโยชน์ส่วนเพิ่มให้กับคนที่เสียเปรียบในสังคม ส่วนเงื่อนไขอื่นๆ ต้องแบ่งปันอำนาจและความมั่งคั่งให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการให้ความหมายของความยุติธรรมนั้นมีความแตกต่างหลากหลายในแต่ละยุคสมัย มีการให้ความหมายทั้งมิติที่แคบอยู่เพียงการบังคับตามกฎหมายของรัฐ หรือของผู้ปกครอง สิ่งที่พ้นนอกเหนือจากกฎหมายรับรองถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ยุติธรรมหรือแม้แต่การให้ความหมายของความยุติธรรมเชื่อมโยงผูกติดกับคุณธรรมจริยธรรมของสังคม ประเพณีนิยมความดี ความกล้าหาญ ความฉลาด ฯลฯ หรือการให้ความหมายในทางตรงกันข้ามในลักษณะของการใช้อำนาจของรัฐจากฝ่ายผู้ปกครองที่กำหนดขึ้นว่าสิ่งใด คือ ความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมซึ่งสิ่งเหล่านี้เอื้ออำนวยต่อชนชั้นผู้ปกครอง ดังนั้น ทำให้มองเห็นว่า คำว่า “ความยุติธรรม” มีนักคิดให้ความหมายที่แตกต่างกันในแต่ละยุคสมัย และมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักคิด

ความหมายของความยุติธรรมมีหลากหลายแง่มุม เมื่อกล่าวถึงความหมายของคำว่า “ความยุติธรรม” มักจะเกิดปัญหาว่าจะกำหนดจุดร่วมของการนิยามความหมายได้ยาก เนื่องจากแต่ละคนก็มีมโนทัศน์เกี่ยวกับความยุติธรรมแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมจำนวนมากรวมถึงแต่ละยุคสมัยก็มีมโนทัศน์เกี่ยวกับความยุติธรรมแตกต่างกัน ในที่นี้ผู้วิจัยจะให้ความหมายของความยุติธรรม โดยแบ่งพิจารณาเป็นสองมิติ คือ ความหมายของความยุติธรรมในมิติของการเป็นกฎหมาย กฎ ระเบียบของสังคม และความยุติธรรมในมิติของการจัดสรรปันส่วนสิ่งที่มีคุณค่าในสังคม กล่าวคือความหมายของความยุติธรรมในมิติของการเป็นกฎหมาย มักจะเป็นไปตามสำนักคิดที่เรียกว่า “สำนักกฎหมายบ้านเมือง” ที่ยึดตัวบท กฎหมายเป็นหลักสำคัญในการตัดสินว่าสิ่งใดยุติธรรมหรือสิ่งใดไม่ยุติธรรม ในมิตินี้ผู้วิจัยหมายความรวมถึงสิ่งที่ปฏิบัติมาเป็นเวลานานจนกลายเป็นจารีตประเพณีของคนในสังคม การที่สมาชิกปฏิบัติตามสิ่งที่กำหนดนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความยุติธรรม หากสิ่งใดอยู่นอกเหนือหรืออยู่พ้นไปจากนี้ถือว่าไม่มีความยุติธรรม หรือความยุติธรรมอยู่ในกรอบเท่าที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น ส่วนอีกมิติหนึ่งของความหมายของความยุติธรรมจะเกี่ยวข้องกับการจัดสรรปันส่วนสิ่งที่มีคุณค่าในสังคมเป็นการทำหน้าที่ของหน่วยโครงสร้างทางสังคมที่ดำรงอยู่ในฐานะสถาบันที่สำคัญในการทำหน้าที่จัดสรรปันส่วนคุณค่าทั้งหมดให้กับคนกลุ่มต่างๆ ในสังคม หากสิ่งเหล่านี้เป็นไปอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ถือว่าการดำเนินการนั้นเป็นสิ่งที่ เป็นธรรม เอื้อต่อทุกกลุ่มในสังคม สิ่งที่มีคุณค่าต่างๆ ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงเรื่องของทรัพย์สินของมีค่าเท่านั้น หากแต่มีความหมายกว้างรวมถึงเรื่องของสิทธิ โอกาสในการเข้าถึง อุดมการณ์ ฯลฯ

ตารางที่ ๒.๑๐ ความหมายของความยุติธรรม

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ความหมายของความยุติธรรม
ปรีชา ช้างขวัญยืน, (๒๕๕๒, หน้า ๗๔-๗๕).	เป็นสภาวะที่เกี่ยวข้องกับความเสมอภาคในเสรีภาพและความเสมอภาคของโอกาสโดยมีข้อเสนอว่า “การแบ่งอำนาจ และความมั่งคั่ง อาจจะเป็นไปอย่างไม่เท่าเทียมกันได้ ถ้าผลประโยชน์ตกแก่ทุกคนในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน หรือมีเงื่อนไขเดียวที่จะแบ่งอำนาจและความมั่งคั่งให้กับแต่ละปัจเจกบุคคลไม่เท่าเทียมกัน คือกรณีที่การแบ่งไม่เท่าเทียมกันนั้นได้สร้างประโยชน์ส่วนเพิ่มให้กับคนที่เสียเปรียบในสังคมส่วนเงื่อนไขอื่นๆ ต้องแบ่งปันอำนาจและความมั่งคั่งให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

๒.๓.๒ ทฤษฎีความยุติธรรม

ความยุติธรรมในสมัยกรีกโบราณ มีหลายทฤษฎีที่แตกต่างกันซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอแบ่งเป็น ๔ กลุ่ม คือ ความยุติธรรมตามทฤษฎีของเพลโต ความยุติธรรมตามทฤษฎีของเซฟาลุส ความยุติธรรมตามทฤษฎีของทราไซมาคัส และความยุติธรรมตามทฤษฎีของโกลคอน^{๗๔} กล่าวคือ

กลุ่มแรก ความยุติธรรมตามทฤษฎีของเพลโต นักคิดกลุ่มโสฟิสต์อ้างว่าเป็นครูสอนคุณธรรมแก่คนหนุ่มชาวเอเธนส์ และโสเครตีสถูกประหารด้วยข้อหาว่าทำให้คนหนุ่มเสียคน เพลโตต้องการโต้แย้งเรื่องนี้เรื่อยมา แม้เพลโตจะเชื่อว่าคุณธรรมเป็นสิ่งที่สอนกันได้ แต่ครูผู้สอนคุณธรรมหายาก หากโสฟิสต์ซึ่งสอนคุณธรรมนั้นแท้จริงเป็นคุณธรรมจอมปลอม และโสฟิสต์เป็นผู้ทำให้คนหนุ่มชาวเอเธนส์เสียคน หากโสเครตีสไม่ ในทฤษฎีความยุติธรรมของเพลโตแสดงให้เห็นว่าคนที่รู้จักคุณธรรมที่แท้จริงมีส่วนน้อย และต้องศึกษาอย่างบากบั่นมากกว่าจะได้ศึกษาวิชาสูงสุดที่ทำให้เข้าใจคุณธรรม เพลโตเรียกวิชานี้ว่าไดอาเลคติก (dialectic) โดยนัยนี้ทฤษฎีความยุติธรรมของเพลโตจึงเป็นหนังสือซึ่งเขียนขึ้นแย้งทฤษฎีของโสฟิสต์ในเรื่องคุณธรรม โดยเฉพาะในปัญหาความยุติธรรมซึ่งเพลโตให้ทราไซมาคัสเป็นตัวแทนทฤษฎีของโสฟิสต์ ชาวกรีกโบราณเชื่อว่ามนุษย์กับรัฐมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน และชีวิตที่ดีเกิดขึ้นเพราะคนอุทิศตัวเพื่อรัฐ ผลประโยชน์ของมนุษย์กับรัฐไม่แยกกัน แต่ความคิดนี้ถูกทำลายลงด้วยคำสอนของโสฟิสต์และชินิค ซึ่งเน้นปัจเจกชนทั้งคูโสฟิสต์นั้นเน้นการหาประโยชน์ส่วนตัว โดยเฉพาะความเชื่อว่าความยุติธรรมได้แก่ผลประโยชน์ส่วนตัวของผู้ปกครอง ส่วนชินิคนั้นเน้นการละทิ้งทรัพย์สินและสังคม เพลโตเป็นผู้นำเอาประโยชน์ทั้งสองด้านมาประสานกันอีก

^{๗๔} ปรีชา ช้างขวัญยืน, “หน่วยที่ ๒ ความยุติธรรม” ใน เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาปรัชญาการเมือง หน่วยที่ ๑-๗, พิมพ์ครั้งที่ ๒๗, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๒), หน้า ๗๗-๘๕.

ครั้งหนึ่ง นั่นคือ เฟลโตคัดค้านปัจเจกชนนิยม (individualism) แต่ต้องการสร้างสังคมนิยม (collectivism) ซึ่งไม่ใช่สังคมนิยมที่เน้นประโยชน์ทางเศรษฐกิจอย่างเดียวเช่นในปัจจุบัน หากแต่เป็นสังคมนิยมในแง่ของความผูกพันกับรัฐ และปัจเจกชนอื่นๆ อย่างกลมกลืนปัจเจกชนจึงแทบจะไม่มีคามหมายเลยในทฤษฎีความยุติธรรมของเฟลโต และในการทำให้ปัจเจกชนไร้ความหมาย เฟลโตได้ใช้หน้าที่ในรัฐมาเป็นตัวกำหนด คือ ให้ทุกคนอยู่ในรัฐ โดยมีหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น และมีหน้าที่อื่นซึ่งรัฐไม่กำหนดไม่ได้ โดยวิธีนี้ปัจเจกชนจึงกลายเป็นผู้ทำหน้าที่เพื่อรัฐ หาใช่บุคคลซึ่งมีอิสระในการคิดหรือดำเนินชีวิตใดๆ ไม่ และการทำตามหน้าที่นี้เองที่เฟลโตใช้เป็นคำนิยามของความยุติธรรม

กลุ่มที่สอง ความยุติธรรมตามทฤษฎีของเซฟาลุส แนวความคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมแบบแรกที่ถูกกล่าวถึงในทฤษฎีความยุติธรรมของเฟลโตเป็นทฤษฎีแบบประเพณีนิยม (traditionalism) ผู้เสนอความคิดนี้ คือ เซฟาลุส ในทัศนะของเซฟาลุสคิดว่าความยุติธรรม คือ การพูดความจริง และใช้หนี้แก่เจ้าหนี้ ซึ่งโสเครตีสค้านว่าการใช้หนี้บางครั้งก็ไม่ยุติธรรม เมื่อโสเครตีสแย้งความคิดของเซฟาลุสด้วยเหตุผล โพลีมาร์คบุตรชายของเซฟาลุสก็เถียงแทนพ่อโดยนิยามใหม่ให้รัดกุมยิ่งขึ้นซึ่งในที่สุดได้ข้อสรุปว่าความเป็นธรรม คือ การทำดีต่อเพื่อนและทำชั่วต่อศัตรู โดยมีข้อแม้ว่าในกรณีที่เพื่อนเป็นคนดีและศัตรูเป็นคนเลว โสเครตีสไม่เห็นด้วยกับข้อสรุปนี้ โดยแย้งว่าการทำชั่วต่อศัตรูเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เพราะการทำชั่วเป็นการทำให้อีกฝ่ายหนึ่งแย่ลง และการทำให้คนแย่ลงไม่ใช่หน้าที่ของการทำดี ตอนนี้โสเครตีสมีข้อเสนอว่า “คนดีต้องไม่ให้ร้าย” และ “คนที่เป็นธรรมเป็นคนดี” ฉะนั้น คนที่เป็นธรรมไม่มีหน้าที่ให้ร้ายใครไม่ว่าจะเป็นมิตรหรือศัตรู เมื่อโพลีมาร์คจวนต่อเหตุผลแล้ว โสเครตีสจึงเสนอว่าความคิดที่ยึดถือกันโดยทั่วไป เป็นความคิดที่เป็นทฤษฎีเช่น เปริอันแดร์ หรือกษัตริย์ที่ทรงอำนาจสมบูรณ์อย่างเซอร์เชสเป็นผู้สร้างขึ้น และคำนิยามนี้เฟลโตเตรียมทางไปสู่ข้ออ้างที่ว่า “ความยุติธรรม คือ ผลประโยชน์ของผู้ที่แข็งแกร่งกว่า” ซึ่งจะเป็นคำนิยามของทราไซมาคัสต่อไป

กลุ่มที่สาม ความยุติธรรมตามทฤษฎีของทราไซมาคัส เฟลโตให้ทราไซมาคัสเป็นตัวแทนทฤษฎีของพวกโสฟิสต์ ซึ่งจะแย้งทฤษฎีประเพณีนิยมในแง่ที่ว่าความยุติธรรมมิใช่คุณธรรมของปัจเจกชนแต่เป็นคุณธรรมของสังคม ทฤษฎีของทราไซมาคัส ยังเป็นแบบหัวรุนแรงเฟลโตแม้จะเห็นด้วยกับทฤษฎีนี้ ในข้อที่ว่าความยุติธรรมเป็นเรื่องของทั้งปัจเจกชน และสังคม แต่เขาไม่เห็นด้วยกับทราไซมาคัสนี้ในข้อที่ว่าความยุติธรรมมีไว้เพื่อประโยชน์ของผู้ปกครองซึ่งในแง่หนึ่งก็ยังเป็นผลประโยชน์ของปัจเจกชนอยู่ เฟลโตเห็นว่าความยุติธรรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อทุกคนในรัฐ โดยส่วนรวมหาใช่เพื่อใครโดยเฉพาะไม่ ทฤษฎีของทราไซมาคัสแยกได้เป็น ๒ ประเด็น คือ ประเด็นแรกความยุติธรรมเป็นมาตรฐาน หรือกฎการกระทำของคนในสังคมตามหลักการนี้ ทราไซมาคัสถือเอาประโยชน์ของผู้ที่แข็งแกร่งกว่าเป็นหลักในการกำหนดมาตรฐานดังกล่าว หลักการของทราไซมาคัสได้แก่ อำนาจ คือ ธรรม (might is right) หลักการข้อนี้มีเหตุผลพื้นฐาน คือ โดยข้อเท็จจริงแล้วทุกคนล้วนแต่ทำเพื่อตัวเอง และคนที่แข็งแกร่งที่สุดเท่านั้นที่จะได้สิ่งที่ตนต้องการ ประเด็นที่สอง หลักที่ว่าด้วยความยุติธรรม มีลักษณะสัมพันธ์กัน คือ นอกจากจะเปลี่ยนไปตามผู้มีอำนาจหรือผู้ปกครองตามหลักการประการแรกแล้ว ยังเป็นไปได้ว่าอะไรที่ยุติธรรมตามความหมายของคนทั่วไปอาจจะไม่ยุติธรรมอย่างแท้จริง เพราะถือว่าเป็นความยุติธรรมตามทฤษฎีของผู้ปกครอง ข้ออธิบายนี้ต่างหาก

ที่เป็นคุณธรรมอย่างแท้จริงเพราะเป็นความยุติธรรมตามธรรมชาติของผู้ปกครอง โดยอธิบายได้ว่าสิ่งที่ผู้ปกครองกระทำแม้คนทั่วไปจะเห็นว่า “ไม่ยุติธรรม” แต่เมื่อเป็นประโยชน์ของผู้ปกครองแล้วก็ถือว่าดีทั้งสิ้นเมื่อเป็นเช่นนี้ความหมายของคำว่าความยุติธรรมจึงเปลี่ยนไป สุดแล้วแต่ว่าดูจากแง่ของผู้ปกครองหรือผู้ใต้ปกครอง

กลุ่มสุดท้าย ความยุติธรรมตามธรรมชาติของโกลคอน โกลคอนมีธรรมชาติว่าความยุติธรรมเป็นสิ่งที่เป็นไปตามประเพณีไม่ใช่อยู่ในธรรมชาติมนุษย์ ดังจะเห็นได้จากธรรมชาติของการกำเนิดรัฐ ซึ่งมีส่วนคล้ายกับทฤษฎีพันธสัญญาหรือสัญญาประชาคมสมัยใหม่ เขาเห็นว่าในสภาวะธรรมชาตินั้น มนุษย์เดือดร้อนเพราะความไม่ยุติธรรมอย่างเต็มที่โดยไม่มีทางผ่อนปรนมนุษย์ไม่สามารถทนต่อสภาวะเช่นนี้ได้จึงเกิดผล ๓ ประการ คือ ประการแรก คนอ่อนแอรู้สึกว่าจะตนรับความเดือดร้อนจากความไม่ยุติธรรมมากกว่าที่ตนจะสร้างความเดือดร้อนให้แก่ใครได้จึงสร้างพันธสัญญาแก่กันว่าจะไม่สร้างความไม่ยุติธรรมหรือความเดือดร้อนแก่กัน ประการที่สองในการทำตามพันธสัญญานี้มนุษย์ออกกฎหมายหรือประเพณีขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานในการกระทำหรือเป็นกฎแห่งความยุติธรรมขึ้น ประการสุดท้าย ผลจากการออกกฎหมายทำให้คนเราละทิ้งสัญชาตญาณ คือ การทำตามอำเภอใจและยินยอมทำตามอำนาจกฎหมาย ความยุติธรรมจึงเป็นยุคแห่งความกลัวและเป็นทางสายกลางระหว่างการทำความไม่ยุติธรรม โดยไม่ถูกลงโทษกับการได้รับความยุติธรรมโดยไม่อาจโต้ตอบได้ ทราไซมาคัสอ้างสัญชาตญาณในการครอบครองเป็นพื้นฐานความคิดที่ว่าความยุติธรรม คือ ผลประโยชน์ของผู้ที่แข็งแรงกว่า ส่วนโกลคอนอ้างสัญชาตญาณแห่งความกลัวเป็นพื้นฐานโดยถือว่าความจำเป็นของผู้อ่อนแอบังคับให้คนแสวงหาความยุติธรรม ความยุติธรรมจึงไม่ใช่ผลประโยชน์ของผู้ที่แข็งแรงแต่เป็นผลประโยชน์ของผู้ที่อ่อนแอ โกลคอนเป็นตัวแทนของความคิดของคนทั่วไปอีกแบบหนึ่งซึ่งยกย่องความไม่ยุติธรรมเพื่อจะให้โสเกรตีสแย้งและยกย่องความยุติธรรม

จากการศึกษาสรุปได้ว่า พัฒนาการทฤษฎีความยุติธรรมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเริ่มต้นจากการยึดหลักการความยุติธรรมในฐานะที่เป็นคุณธรรมสำคัญของคนในสังคมที่กำหนดขึ้นมาเพื่อรับใช้รัฐในฐานะที่เป็นผู้ปกครอง ทำหน้าที่อำนวยความยุติธรรมในธรรมชาติของชนชั้นผู้ปกครอง ผู้ที่มีความแข็งแรงกว่า มีอำนาจในการต่อรอง กดทับได้มากกว่า โดยมีการออกกฎหมายมาบังคับใช้ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง แนวคิดในลักษณะนี้ยังคงมีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับในยุคสมัยต่อมาจนพัฒนามาสู่ยุคปัจจุบันที่มีแนวคิดของนักคิดหลังสมัยใหม่ที่ปฏิเสธแม้กระทั่งความจริง ข้อเท็จจริงของสังคม โดยมองเพียงเป็น “เรื่องเล่า” ประการหนึ่งเท่านั้น เป็นสิ่งที่กำหนดอยู่ภายใต้ผลประโยชน์ แอบแฝง รองรับการใช้อำนาจ ความยุติธรรมจึงมีลักษณะเป็นพลวัตมีการปรับเปลี่ยน เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ต้องยอมรับว่าแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมที่มีในสมัยกรีกโบราณยังคงมีอิทธิพลมาจนถึงปัจจุบัน

แนวคิดความยุติธรรมในทัศนะของนักคิดหลังสมัยใหม่นั้นแตกต่างจากความยุติธรรมในยุคก่อนหน้านั้นอย่างชัดเจน เนื่องจากนักคิดในยุคหลังสมัยใหม่เห็นว่าทฤษฎีความยุติธรรมไม่มีอยู่จริงหรือไม่ดำรงอยู่ในฐานะที่เป็นทฤษฎี หากแต่เป็นเพียงความรู้หรือเรื่องเล่าที่จำเพาะเจาะจงอยู่เฉพาะในที่ได้ที่หนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถนำไปสรุปอ้างอิงไปยังที่อื่นๆ ได้ เนื่องจากนักคิดหลังสมัยใหม่ไม่เชื่อในหลักเหตุผล ปฏิเสธการสืบค้นความรู้ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ปฏิเสธการค้นคว้าด้วยข้อมูลเชิง

ประจักษ์ที่มุ่งสรุปอ้างอิงไปเป็นข้อสรุปทั่วไปที่สามารถใช้ได้กับที่ใดๆ ที่มีลักษณะเดียวกันอย่างเชื่อถือได้ ฯลฯ ถือเป็นการทำลายฐานคิดที่สำคัญที่ได้รับการยอมรับมาแต่เดิมอย่างตรงไปตรงมาที่สุด

อย่างไรก็ตาม นักคิดหลังสมัยใหม่ก็มีทั้งกลุ่มที่มีความเคร่งครัด เข้มงวด และกลุ่มที่ยืดหยุ่นประนีประนอม ซึ่งจะเห็นได้จากที่มีการผ่อนปรนในบางประเด็น ทำให้เกิดการถกเถียงในประเด็นความยุติธรรมต่อไป เช่น สิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาค และภราดรภาพ เป็นต้น คุณูปการของนักคิดหลังสมัยใหม่ต่อการศึกษาค้นคว้าทำความเข้าใจประเด็นเรื่อง “ความยุติธรรม” นั้น มีอยู่มากมาย นักเป็นต้นว่าทำให้รู้เท่าทันวาทกรรมชุดต่างๆ ที่ฝ่ายที่มีอำนาจรัฐในมือได้ใช้เป็นสิ่งครอบงำคนในสังคมให้ปฏิบัติตาม หรือคุกคามประชาชนผ่านการใช้อำนาจในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น ทำให้เข้าใจการก่อตัวการเปลี่ยนแปลง การดำรงอยู่ของความยุติธรรมของสังคม รวมถึงพัฒนาการที่มีแนวโน้มว่าจะมุ่งเน้นการยอมรับฟัง “เสียง” จากหลายส่วนในการให้ข้อสรุปเกี่ยวกับความยุติธรรมต่อไป

การให้นิยามหรือการให้ความหมายของคำว่า “ความยุติธรรม” ของนักคิดแต่ละสำนักคิดมีความแตกต่างกัน ปัจจุบันจึงมีนักคิดอย่างรอร์ลส์ ได้พยายามประนีประนอมความคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมเพื่อให้เกิดการยอมรับของคนในสังคมร่วมกัน งานเขียนที่ชื่อว่า “ทฤษฎีความยุติธรรม” ของรอร์ลส์ได้รับการยกย่องว่าเป็นงานเขียนที่เทียบเท่ากับงานเขียนที่ชื่อว่า “ทฤษฎีความยุติธรรม” ของเพลโต และเป็นหนึ่งในงานเขียนที่ทำให้ปรัชญาการเมืองกลับมามีชีวิตอีกครั้งในวงการรัฐศาสตร์ หลังจากที่ถูกประกาศว่า “ตายไปแล้ว” นับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สองจบสิ้นลง ดังนั้น จึงไม่แปลกนักที่นักวิชาการจำนวนมากได้ให้ความสนใจงานเขียนของรอร์ลส์ทั้งในส่วนของนักวิชาการในสาขาต่างๆ เช่น ปรัชญา รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ฯลฯ

ทฤษฎีว่าด้วยความยุติธรรมของรอร์ลส์

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีความยุติธรรมของรอร์ลส์ ซึ่งเป็นทฤษฎีความยุติธรรมที่ผู้วิจัยนำมาเป็นกรอบที่ใช้ในการวิจัย เป็นทฤษฎีความยุติธรรมที่พัฒนาขึ้นโดยรอร์ลส์ ในปี ค.ศ. ๑๙๗๑ ในงานเขียนที่ชื่อว่า “ทฤษฎีความยุติธรรม” โดยทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับความยุติธรรมในฐานะเป็น “ความเป็นธรรม” ซึ่งเป็นการเสนอทางออกของความยุติธรรมถือเป็นการประนีประนอมนำแนวคิดของนักคิดฝ่ายเสรีนิยม และฝ่ายสังคมนิยมมาพิจารณาในทฤษฎีความยุติธรรมของเขา โดยมีหลักการสำคัญสองประการ คือ หลักเสรีภาพ (liberty principle) และหลักความแตกต่าง (difference principle) ตามทัศนะของรอร์ลส์เห็นว่าการดำเนินการตามหลักการนี้จะทำให้เกิดผลดีมากกว่าการสนับสนุนแบ่งปันให้กับคนในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน ทฤษฎีของรอร์ลส์จึงมีปัญหาเกิดขึ้น โดยอาจแยกพิจารณาได้สองประการ ระหว่างหลักการ “เป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจโดยอ้อม (indirectly aiming to satisfy) กับเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจโดยตรง (directly aiming to satisfy) ส่วนเหตุผลของรอร์ลส์ที่ปฏิเสธระบบเศรษฐกิจทุนนิยม ๑ สำหรับรอร์ลส์แล้วถ้าโครงสร้างพื้นฐานของสังคมประกอบขึ้น โดยคำนึงถึงหลักการความยุติธรรมในฐานะที่เป็นความเป็นธรรม แต่สิ่งนี้จะไม่มีผลโดยตรงต่อเป้าหมายที่จะทำ การปฏิเสธดังกล่าวจึงไม่มีความเป็นธรรม ถึงแม้ว่าหลักการนี้จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับคนในสังคมมากกว่าโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ ก็ตาม ในส่วนของรอร์ลส์ในฐานะที่เป็นตัวแทนของเสรีนิยมสมัยใหม่ (modern liberalism) ๒ ซึ่งประเด็นที่น่าสนใจอยู่

ที่เรื่องของเป้าหมายทางสังคม หรือการครอบงำที่มีอยู่มากที่สุด ทรัพย์สิน ความต้องการ รวมถึงการเปิดกว้างทางการศึกษา โอกาสทางสังคม เสรีภาพ และความเป็นอิสระทางการเมือง^{๗๕}

อย่างไรก็ตาม การนิยามเรื่องของเกณฑ์ที่ใช้เป็นเป้าหมายของสังคมที่ยุติธรรมยังไม่ชัดเจนเพื่อให้แน่ใจได้ว่าเกณฑ์นั้นมีความเป็นกลาง มีการนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายโดยตรงแต่ความพยายามในการนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายดังกล่าวยังมีไม่มากนัก โดยถือว่ามีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายมากกว่าที่จะขัดขวางการเข้าสู่เป้าหมาย การดำรงชีวิตโดยยึดหลักความแตกต่างกันซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับคนจนในฐานะที่เป็นคนเสียเปรียบในสังคม แต่ขณะเดียวกันก็ไม่ใช่วิธีการที่จะช่วยคนจนเหล่านี้ได้ หากสังคมยึดหลักความแตกต่างในสังคม จะมีผลโดยตรงที่จะทำให้เกิดความแตกต่างขึ้น ซึ่งอาจต้องเลือกระหว่างความสำเร็จตามเป้าหมายของสังคมกับสัญลักษณ์ของความสำเร็จ แต่ทฤษฎีความยุติธรรมของรอร์ลส์เป็นทฤษฎีที่มีความสำคัญต่อสังคม ทั้งในมิติของการให้ความสำคัญกับความดีพื้นฐานที่ควรเกิดขึ้นในสังคม แต่ก็มีปัญหาในตัวเองโดยตรงสำหรับเหตุผลของรอร์ลส์ในการปฏิเสธการแข่งขันของระบบทุนนิยม ทำให้ฝ่ายเสรีนิยมมองได้ว่ารอร์ลส์ไม่ต้องการให้สังคมมีเสรีเต็มที่ ซึ่งนักคิดฝ่ายเสรีนิยมได้ให้ความสำคัญในฐานะเป็น“ความดีสูงสุด” หากเป็นเช่นนั้นก็ถือว่าสังคมมีความก้าวหน้าน้อยที่สุด ซึ่งรอร์ลส์เสนอว่าเป็นหน้าที่ของสถาบันเฉพาะที่ต้องดำเนินการเพื่อช่วยเหลือกลุ่มคนที่เสียเปรียบจากการแข่งขันเสรีและในการดำเนินการระยะยาวนักคิดฝ่ายเสรีนิยมเห็นว่าจะมีผลโดยตรงต่อหลักความแตกต่างที่คำนึงถึงประโยชน์ของคนจน ซึ่งสังคมต้องหยิบบั้น ความช่วยเหลือกับคนกลุ่มนี้^{๗๖}

รอร์ลส์มีความพยายามที่จะวางหลักการของความยุติธรรมโดยอาศัยแนวความคิดเรื่อง “สัญญาประชาคม” ของล๊อคและรูสโซมาเป็นรากฐาน โดยมุ่งตอบคำถามหลักที่ว่าหากประชาชนกลุ่มหนึ่งได้รับมอบหมายให้ร่างกติกาหรือสัญญาประชาคมขึ้นมาชุดหนึ่ง โดยสัญญาประชาคมชุดนั้นจะต้องปกป้องผลประโยชน์ของคนทุกคนในสังคมให้ได้ สัญญาประชาคมดังกล่าวจะปรากฏออกมาในรูปใด โดยระบุเงื่อนไขต่อไปอีกว่าสังคมที่เกิดขึ้นจากสัญญาประชาคมที่พวกเขาสร้างขึ้นนั้นพวกเขาไม่สามารถรู้ได้ล่วงหน้าว่าเป็นสังคมของผู้ชายหรือผู้หญิง คนหนุ่มหรือคนแก่ คนรวยหรือคนจน คนพิการหรือคนปกติ คนฉลาดหรือคนโง่ เป็นต้น กล่าวอีกนัยได้ว่าสัญญาประชาคมที่จะใช้สำหรับสังคมที่สร้างขึ้นใหม่นั้น จะต้องรับประกันได้ว่าไม่ทำให้ใครเสียเปรียบ เมื่อโจทย์ถูกกำหนดมาเช่นนี้ ประชาชนที่มีหน้าที่ร่างกติกาสังคมจะต้องหาทางวางรากฐานให้เกิดความยุติธรรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หลักการที่จะทำให้บรรลุถึงความยุติธรรมสำหรับคนทุกหมู่เหล่าในสังคมมีสองประการ คือ ประการแรก เป็นหลักที่ว่าด้วยเสรีภาพที่เท่าเทียมกัน และหลักประการที่สองเป็นหลักความแตกต่าง ๓ ในสังคม ที่ไม่มีใครเป็นผู้เสียเปรียบเลย เราจะต้องทำให้ทุกคนมีเสรีภาพมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และนอกจากนี้ยังจะต้องทำให้ทุกคนมีความเสมอภาคกัน รอร์ลส์เห็นว่าสังคมที่จะสร้างขึ้นตามโจทย์ที่กำหนดนั้นจะต้องเป็นสังคมที่มีการแบ่งปันส่วนอำนาจ และความมั่งคั่งให้แก่สมาชิกทุกคนเท่าๆ กัน เช่น ให้ทุกคนมีรายได้เดือน

^{๗๕} Rawls, John, A Theory of Justice, Massachusetts, (Belknap Press of Harvard University, 2003), pp. 94.

^{๗๖} Chester I. Barnard, The Function of Executive, (Massachusetts : Harvard University, 1970), pp. 82.

ละหนึ่งหมื่นบาทเท่ากันทุกคนแต่สังคมที่เป็นจริงไม่เป็นเช่นนั้น รอร์ลส์เสนอว่าการแบ่งอำนาจ และความมั่งคั่งอาจจะเป็นไป

อย่างไม่เท่าเทียมกันได้ ถ้าผลประโยชน์ตกแก่ทุกคนในสังคมเท่าเทียมกัน ตัวอย่างเช่น หมออาจจะมียาได้มากกว่าพนักงานประจำร้านขายของ และในกรณีนี้ความยุติธรรมจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบริการทางการแพทย์ที่ผู้ประกอบอาชีพเป็นหมอทำให้แก่สังคมโดยรวมนั้นดีขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่งถ้าความมั่งคั่ง และอำนาจที่กระจุกตัวอยู่ในมือของคนกลุ่มน้อยในสังคม โดยไม่ได้ให้ประโยชน์แก่คนจำนวนมากแล้วก็ถือว่าสังคมนั้นขาดความยุติธรรม ความยุติธรรมเกิดขึ้นไม่ได้แม้ว่าคนแต่ละคนจะได้ส่วนแบ่งของความมั่งคั่งไม่เท่ากัน ถ้าสังคมนั้นมีการกระจายประโยชน์ให้แก่คนทุกคนในสังคมอย่างเสมอหน้ากัน

ในทฤษฎีความยุติธรรมของรอร์ลส์นั้น รอร์ลส์ได้นำหลักการมาจากทฤษฎีสัญญาประชาคมมาพิจารณาเป็นฐานคิดของทฤษฎีความยุติธรรม โดยเชื่อว่าระบบสังคมหรือโครงสร้างพื้นฐานของสังคมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญในการกำหนดขึ้นมา ให้มีสถาบันทางสังคมทำหน้าที่ในการแบ่งสรรปันส่วนผลผลิตต่างๆ หรือความดีอันเป็นเป้าหมายของสังคมให้เหมาะสม การสร้างให้เกิดความยุติธรรมนั้นๆ ผู้ทำหน้าที่สำคัญในการกำหนดคุณค่าของสังคมต้องอยู่ใน “สถานะที่ไม่ทราบสถานะของตน” ^๔ ซึ่งหมายความว่า เป็นสถานะที่บุคคลนั้นไม่ทราบว่าตนอยู่ในสถานะใดของสังคม นั่นคือไม่ทราบว่าตนเองอยู่ในกลุ่มคนที่ได้ประโยชน์สูงสุดในสังคมหรือกลุ่มคนร่ำรวย มั่งคั่งหรือกลุ่มคนที่ไม่มีทรัพย์สินใดๆ เลย หรือกลุ่มคนจนซึ่งเป็นคนที่เสียเปรียบในสังคม หรืออาจจะเป็นกลุ่มคนที่อยู่ในฐานะปานกลาง ฯลฯ เมื่อไม่ทราบสถานะของตนเองว่าจะอยู่ในกลุ่มใดในสังคมจะทำให้บุคคลนั้นกำหนดการแบ่งสรรปันส่วน เช่น นโยบายสาธารณะหรือคุณค่าของสังคม ฯลฯ เพื่อไว้รองรับสถานะของตนเองที่อาจจะไปอยู่ในกลุ่มใดๆ ในสังคมก็ได้ ในสถานะเช่นนี้รอร์ลส์จึงเชื่อว่า “ความยุติธรรม” จะเกิดขึ้นได้ ทฤษฎีของรอร์ลส์ได้รับการยอมรับเรื่อยๆ มาจนถึงปัจจุบัน มีการวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวางจากนักวิชาการโดยอยู่ในความสนใจทางวิชาการ ที่ผ่านมามีงานทางวิชาการที่เขียนถึงทฤษฎีความยุติธรรมของรอร์ลส์จำนวนมาก^{๗๗}

หากพิจารณาทฤษฎีสัญญาประชาคมที่รอร์ลส์อ้างอิงถึงในฐานะที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความยุติธรรมได้ กรณีของประเทศอังกฤษ และสหรัฐอเมริกาได้รับอิทธิพลทางความคิดของรอร์ลส์ ซึ่งใช้ในการกำหนดสถาบันตามโครงสร้างทางเศรษฐกิจ และการอำนวยการให้เกิดความยุติธรรมอย่างน้อยที่สุดก็เรื่องการแทรกแซงของรัฐ ในโลกความเป็นจริงที่มีอุปสรรคในการจัดระเบียบโลกหรือไม่สามารถจัดระเบียบโลกได้อย่างแท้จริง มักเป็นที่ยอมรับทั่วไปว่ามีปัญหาความรุนแรง ตัวแสดงทางสังคมมีบทบาทสำคัญ ฯลฯ ในทัศนะของรอร์ลส์ในการจัดสรรปันส่วนผลประโยชน์ในสังคม รอร์ลส์ต้องการให้มีการจัดสรรปันส่วนใหม่ทั้งในเรื่องของทรัพย์สินรายได้ และโอกาสต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความยุติธรรม รอร์ลส์ได้แสดงให้เห็นว่าในสหรัฐอเมริกามีความไม่เป็นธรรมทางเศรษฐกิจเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงได้พยายามเชื่อมโยงให้เห็นในประเด็นของนโยบายของรัฐที่ทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาประชาคมอย่างเข้มข้น สำหรับรอร์ลส์เห็นว่าแหล่งที่มาเบื้องต้นของแรงจูงใจในการกระทำ

^{๗๗} Pogge, Thomas. John Rawls : His Life and Theory of Justice, translated by Michelle Kosch, (Oxford University Press, 2007), pp. 55-57.

ต่างๆ ของมนุษย์มาจากหลักความยุติธรรม แต่รอว์ลส์ก็ระมัดระวังในการอธิบายเกี่ยวกับความยุติธรรมเมื่อต้องเชื่อมโยงกับประเด็นการกระทำตามกฎหมายซึ่งมีผลต่อการรู้สึก การรับรู้เกี่ยวกับว่าอะไร คือ ความเป็นธรรม รวมถึงในฐานะที่เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการทำความเข้าใจ การนำไปใช้ และการมุ่งสู่ความปรารถนาที่ต้องการที่เป็นไปตามหลักความยุติธรรมในฐานะที่เป็นความเป็นธรรม และความยุติธรรมเป็นสิ่งที่สมาชิกในสังคมต้องการรัฐจึงต้องส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมขึ้นในสังคม นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าแนวทางของรอว์ลส์ยังสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุนประชาธิปไตยด้วย โดยทำหน้าที่ปกป้องประชาธิปไตยปกป้องคนด้อยโอกาสหรือคนที่เสียเปรียบในสังคมหรือคนชายขอบในฐานะที่เป็นเสียงส่วนน้อยโดยเฉพาะเรื่องของกระบวนการทางการศึกษา หรือการจัดการศึกษาของรัฐที่ควรกระทำเพื่อสนองความต้องการของคนในสังคมในทุกกลุ่ม รอว์ลส์ยังมีความเชื่ออีกว่าแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมและความเป็นธรรมสามารถที่จะทำการวิเคราะห์ได้ รวมถึงรอว์ลส์ได้เสนอการวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวคิดทางการเมือง และจริยธรรมไว้ด้วย^{๗๘}

หลักประการสำคัญของทฤษฎีความยุติธรรมของรอว์ลส์ที่ยึดหลักที่ว่า “ความยุติธรรมคือความเป็นธรรม” สารสำคัญของหลักเสรีภาพนั้นจะยอมให้ปัจเจกบุคคลแต่ละคนมีสิทธิที่เท่าเทียมกันในการได้รับประโยชน์จากระบบรวมของสังคมเป็นไปตามหลักการของระบบเสรีนิยม คือ “หลักเสรีภาพ” ในขณะที่เดียวกันรอว์ลส์เห็นว่าควรให้ความสำคัญกับ “หลักความแตกต่าง” ๕ หลักการในข้อนี้ของรอว์ลส์ยอมรับให้มีความแตกต่างทางสังคมและเศรษฐกิจของคนในสังคมได้ โดยมีคนอยู่สองกลุ่มที่เกี่ยวข้องซึ่งกลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่ได้รับประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มที่เสียเปรียบที่สุดในสังคม โดยทั้งสองกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน สังคมที่มีความยุติธรรมนั้นประเด็นเรื่องความเท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจ และสังคมจะมีความแตกต่างกันในฐานะที่เป็นหลักการทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างหนึ่ง ความผันแปรดังกล่าวจึงต้องอยู่ในสถานะที่มากที่สุด อย่างไรก็ตาม มีความจำเป็นต้องคำนึงถึงชนชั้นที่เสียเปรียบที่สุดในสังคมด้วย จากที่กล่าวมานี้รอว์ลส์เชื่อว่าจะทำให้คนจนที่เป็นชนชั้นที่เสียเปรียบที่สุดในสังคมได้รับความยุติธรรมหรือเป็นการแก้ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในสังคมได้ ซึ่งคนกลุ่มนี้จะได้รับประโยชน์ที่ดีกว่าหลักการอื่นๆ ที่มี ส่วนเรื่องของความยุติธรรมในฐานะที่เป็น “ความเป็นธรรม” จะเกิดขึ้นได้โครงสร้างพื้นฐานของสังคมนั้นต้องไม่ขัดกับหลักความแตกต่าง ถือว่าเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญในการวางโครงสร้างพื้นฐานนี้ให้ดีขึ้นกัน โครงสร้างพื้นฐานของสังคมประกอบด้วยสถาบันทางการเมืองและสังคมที่สำคัญ ซึ่งจะต้องทำให้สถาบันหลักเหล่านี้มีความเหมาะสมสอดคล้องกันและกัน ข้อเสนอของรอว์ลส์มีปัญหาเกิดขึ้น เมื่อมีการดำเนินการในระยะยาวตามหลักความแตกต่างอาจจะเกิดขึ้นมาจากความพึงพอใจโดยตรง ถ้าความพึงพอใจที่มีต่อหลักความแตกต่างเป็นสิ่งสำคัญ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับคนกลุ่มหนึ่งในสังคมในขณะเดียวกันก็จะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับคนอีกกลุ่มหนึ่งของสังคม ซึ่งถือว่าเป็น “ต้นทุนของความไม่พอใจ” เมื่อจะดำเนินการเข้าสู่เป้าหมายที่ต้องการ^{๗๙}

^{๗๘} Weber, Eric Thomas, **Dewey and Rawls on Education**, (Springer Science 31, 2008), pp. 361-382.

^{๗๙} Rawls, John, **A Theory of Justice**, Massachusetts, (Belknap Press of Harvard University, 2003), pp. 96-99.

ปฏิกิริยาที่มีต่องานของรอร์ลส์ที่ชัดเจน ได้แก่ งานเขียนที่ชื่อว่า “อนาธิปไตย รัฐ และยูโทเปีย” ของโนสีก์ถือเป็นงานเขียนที่มีปฏิกิริยาต่องานของรอร์ลส์กล่าวได้ว่า โนสีก์กล่าวในนามลัทธิเสรีนิยมอเมริกันฝ่ายอนุรักษ์ นั่นคือ ในขณะที่รอร์ลส์ให้ความสำคัญกับความยุติธรรมเป็นหลัก โนสีก์กลับไปเน้นลัทธิของปัจเจกบุคคลตามแบบที่ลือกระซิบไว้ที่กล่าวถึง “สิทธิตามธรรมชาติ” อันได้แก่สิทธิในชีวิต เสรีภาพ และทรัพย์สินของปัจเจกบุคคล ในขณะที่งานของรอร์ลส์จะถามเสมอว่า “ทำอย่างนี้แล้วสังคมโดยรวมจะได้ประโยชน์อะไร” ส่วนงานของโนสีก์จะถามว่า “สังคมอ้างสิทธิอะไร ที่จะมาลิดรอนสิทธิหรือควบคุมการกระทำของปัจเจกบุคคล” สำหรับโนสีก์เหตุผลเดียวที่รัฐบาลจะมีความชอบธรรมในการเก็บภาษี คือ การนำเอาภาษีนั้นไปคุ้มครองสิทธิของปัจเจกบุคคล โนสีก์ไปไกลถึงขนาดที่ถือว่าการเก็บภาษีเพื่อไปสร้างถนนซื้อไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนหรือใช้จ่ายเพื่อการบริการสังคมอื่นใดก็ตาม ถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิของปัจเจกบุคคลทั้งสิ้น โนสีก์เป็นตัวอย่างของนักคิดในกระแสความเคลื่อนไหวของฝ่ายขวาใหม่ซึ่งฟื้นตัวขึ้นมาใหม่ในสังคมอเมริกันตั้งแต่ทศวรรษ 1970^{๘๐}

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าทฤษฎีความยุติธรรมของรอร์ลส์นั้น สะท้อนให้เห็นแนวคิดเกี่ยวกับเสรีภาพ โอกาส รายได้ ความมั่งคั่ง และการเคารพนับถือตนเองของปัจเจกบุคคลในสังคมในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมให้ได้รับการดูแล เอาใจใส่จากผู้มีอำนาจรัฐ โดยเฉพาะปัจเจกบุคคลที่เป็นกลุ่มคนด้อยโอกาสหรือกลุ่มคนที่เสียเปรียบในสังคมก็ได้รับการจัดสรรปันส่วนคุณค่าที่มีในสังคมเป็นไปอย่างทั่วถึง โดยไม่ปล่อยให้ไปตามบุญตามกรรมหรือให้เสรีภาพกับปัจเจกบุคคลจนล้นเกินความพอดีถึงขั้นที่ไปกระทบต่อคนด้อยโอกาสหรือกลุ่มคนที่เสียเปรียบในสังคมอย่างไ้ก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีนักคิดทั้งในส่วนกลางฝ่ายเสรีนิยมและฝ่ายสังคมนิยมมากมายที่ทยอยออกมาโต้แย้งความคิดของรอร์ลส์ แต่ทฤษฎีความยุติธรรมของรอร์ลส์ก็ได้รับความสนใจและได้รับการยอมรับอย่างสูงจากนักวิชาการจำนวนมากทั่วโลกเช่นกันจวบจนถึงปัจจุบัน รอร์ลส์เองได้เผยแพร่ทฤษฎีของเขาอย่างต่อเนื่องผ่านทางงานเขียนของเขาเรื่อยมา^{๘๑}

จะเห็นได้ว่าจากปัจจัยพื้นฐานสำคัญของรอร์ลส์ทฤษฎีความยุติธรรม สามารถแยกพิจารณาโดยสรุปเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านแรก ด้านเสรีภาพ ซึ่งเป็นความสามารถแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองอย่างเปิดเผย มีความคล่องตัว ไม่มีขีดจำกัด ของปัจเจกบุคคลในการกระทำการบางอย่าง ในการเข้ารับบริการตามสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากรัฐ トラบเท่าที่ไม่กระทบต่อกลุ่มผู้ที่เสียเปรียบมากที่สุดในสังคม ด้านที่สอง ด้านโอกาส เป็นโอกาสในการเข้าถึงคุณค่าต่างๆ ของสังคม ทั้งที่เป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น ทรัพย์สิน ที่ดิน ฯลฯ และไม่สามารถจับต้องได้ เช่น ความภาคภูมิใจ ความปลอดภัย การมีสิทธิได้รับการจ้างงาน การได้รับการศึกษา ฯลฯ ด้านที่สาม ด้านรายได้ ประชาชนต้องมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมและเข้าถึงรายได้สูงสุดตามศักยภาพของตนเอง ที่สังคมได้เปิดโอกาสให้เข้าถึงดังกล่าว ด้านที่สี่ ด้านความมั่งคั่ง เป็นเรื่องของทรัพย์สินเป็นหลัก การสะสมทรัพย์สินต่างๆ เช่น ที่ดิน อาคาร สิ่งก่อสร้าง สิ่งประดิษฐ์ ฯลฯ และด้านสุดท้าย ด้านการเคารพนับถือ

^{๘๐} สมเกียรติ วันทะนะ, **อุดมการณ์ทางการเมืองร่วมสมัย**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : เอส พี วีการพิมพ์, ๒๕๕๑), หน้า ๓๘-๓๙

^{๘๑} Rawls, John, *A Theory of Justice*, Massachusetts, (Belknap Press of Harvard University, 2003), pp. 96-99.

ตนเอง เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดที่ปัจเจกบุคคลมีต่อตัวเองในทางสร้างสรรค์ ให้เกียรติ ยกย่อง เห็นคุณค่า และศักยภาพของตนเอง อันเป็นผลจากการได้รับการดูแลจากรัฐ

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ทฤษฎีความยุติธรรมของรอว์ลส์เป็นความพยายามที่จะเสนอทางออกของความยุติธรรมที่มุ่งประนีประนอมความคิดให้ได้รับการยอมรับมากขึ้นในทุกกลุ่มของสังคม เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเขาได้พยายามนำแนวคิดเรื่องสัญญาประชาคมมาเป็นฐานคิด มีสถาบันทางสังคมเป็นตัวแสดงหลัก มีความจำเป็นที่ต้องมีการกำหนดโครงสร้างพื้นฐานของสังคมให้มีความเหมาะสม ซึ่งเขาได้กำหนดการอำนวยความสะดวกให้เกิดความยุติธรรมในกรณีที่บุคคลหนึ่งๆ ที่มีหน้าที่ในการกำหนดกติกาของสังคมหรือสัญญาประชาคมขึ้นมาชุดหนึ่งโดยสัญญาประชาคมชุดนี้จะต้องปกป้องผลประโยชน์ของคนทุกคนในสังคมให้ได้สัญญาประชาคมดังกล่าวจะปรากฏออกมาในรูปใด โดยระบุเงื่อนไขต่อไปอีกว่าสังคมที่เกิดขึ้นจากสัญญาประชาคมที่พวกเขาร่างขึ้น โดยที่พวกเขาไม่สามารถรู้ได้ล่วงหน้าว่าเป็นสังคมของผู้ชายหรือผู้หญิง คนหนุ่มหรือคนแก่ คนรวยหรือคนจน คนพิการหรือคนปกติ คนฉลาดหรือคนโง่ เป็นต้น ซึ่งจะต้องรับประกันได้ว่าไม่ทำให้ใครเสียเปรียบ เมื่อโจทย์กำหนดมาเช่นนี้ ประชาชนที่มีหน้าที่ร่างกติกาสังคมต้องหาแนวทางในการวางรากฐานให้เกิดความยุติธรรม โดยเป็นหลักการที่ทำให้บรรลุถึงความยุติธรรมสำหรับคนทุกหมู่เหล่า มีหลักที่ว่าด้วยเสรีภาพ และหลักความแตกต่าง

ตารางที่ ๒.๑๑ ทฤษฎีความยุติธรรม

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ทฤษฎีความยุติธรรม
ปรีชา ช้างขวัญยืน, (๒๕๕๒, หน้า ๗๗-๘๕).	ความยุติธรรมตามทฤษฎีของเพลโต ความยุติธรรมตามทฤษฎีของเซฟาลุส ความยุติธรรมตามทฤษฎีของทราไซมาคัส และความยุติธรรมตามทฤษฎีของโกลคอน
Chester I. Barnard, (1970, p. 82).	นักคิดฝ่ายเสรีนิยมได้ให้ความสำคัญในฐานะเป็น“ความดีสูงสุด” ว่าเป็นหน้าที่ของสถาบันเฉพาะที่ต้องดำเนินการเพื่อช่วยเหลือกลุ่มคนที่เสียเปรียบจากการแข่งขันเสรีและในการดำเนินการระยะยาวนักคิดฝ่ายเสรีนิยมเห็นว่าจะมีผลโดยตรงต่อหลักความแตกต่างที่คำนึงถึงประโยชน์ของคนจน ซึ่งสังคมต้องหยิบนัย ความช่วยเหลือกับคนกลุ่มนี้

ตารางที่ ๒.๑๑ (ต่อ)

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ทฤษฎีความยุติธรรม
Pogge, Thomas, (2007, pp. 55-57).	ทฤษฎีสัญญาประชาคมมาพิจารณาเป็นฐานคิดของทฤษฎีความยุติธรรม โดยเชื่อว่าระบบสังคมหรือโครงสร้างพื้นฐานของสังคมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญในการกำหนดขึ้นมา ให้มีสถาบันทางสังคมทำหน้าที่ในการแบ่งปันส่วนผลผลิตต่างๆ หรือความดีอันเป็นเป้าหมายของสังคมให้เหมาะสม
Weber, Eric Thomas, (2008, pp. 361-382).	แนวทางของรอร์ลส์ยังสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุนประชาธิปไตยด้วย โดยทำหน้าที่ปกป้องประชาธิปไตยปกป้องคนด้อยโอกาสหรือคนที่เสียเปรียบในสังคมหรือคนชายขอบในฐานะที่เป็นเสียงส่วนน้อยโดยเฉพาะเรื่องของการกระบวนการทางการศึกษา หรือการจัดการศึกษาของรัฐที่ควรกระทำเพื่อสนองความต้องการของคนในสังคมในทุกกลุ่ม
Rawls, John, (2003, pp. 96-99).	สิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาค และภราดรภาพ เป็นต้น คุณูปการของนักคิดหลังสมัยที่มีต่อการศึกษาค้นคว้าทำความเข้าใจประเด็นเรื่อง “ความยุติธรรม” นั้น มีอยู่มากมายนักเป็นต้นว่าทำให้รู้เท่าทันวาทกรรมชุดต่างๆ ที่ฝ่ายที่มีอำนาจรัฐในมือได้ใช้เป็นสิ่งครอบงำคนในสังคมให้ปฏิบัติตามหรือคุกคามประชาชนผ่านการใช้อำนาจในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น ทำให้เข้าใจการก่อตัวการเปลี่ยนแปลง การดำรงอยู่ของความยุติธรรมของสังคม รวมถึงพัฒนาการที่มีแนวโน้มว่าจะมุ่งเน้นการยอมรับฟัง “เสียง” จากหลายส่วนในการให้ข้อสรุปเกี่ยวกับความยุติธรรม
สมเกียรติ วันทะนะ, (๒๕๕๑, หน้า ๓๘-๓๙).	การละเมิดสิทธิของปัจเจกบุคคลทั้งสิ้นโน้มน้าวใจเป็นตัวอย่างของนักคิดในกระแสความเคลื่อนไหวของฝ่ายขวาใหม่ซึ่งฟื้นตัวขึ้นมาใหม่ในสังคมอเมริกันตั้งแต่ทศวรรษ 1970

๒.๔ หลักธรรมาธรรม ๔

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาธรรม ๔ หมายถึง การทำงานหรือปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน และ ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติด้วยหลักคุณธรรม โดยแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ **ด้านสัจจะ** หมายถึง การทำงานหรือการปฏิบัติงาน ในสายงานต่างๆ ของตำรวจให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบตามความจริงมีความ ซื่อสัตย์ สุจริต และมีความจริงใจ **ด้านทมะ** หมายถึง การทำงานหรือการปฏิบัติงาน ในสายงานต่างๆ ของ ตำรวจให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยรู้จักควบคุมจิตใจ ฝึกฝนข่มใจ ปรับตัว ฝึกหัดแก้ไขข้อบกพร่อง อย่างมีสติปัญญา **ด้านขันติ** หมายถึง การทำงานหรือการปฏิบัติงาน ในสายงานต่างๆ ของ ตำรวจให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้วยความอดทน มี ความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ไม่ท้อถอย **ด้านจาคะ** หมายถึง การทำงานหรือการปฏิบัติงาน ในสายงานต่างๆ ของตำรวจให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้วยความเสียสละ สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนได้ ใจกว้างพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น พร้อมที่จะร่วมมือช่วยเหลือ ไม่คับแคบเห็นแก่ตัว

๒.๔.๑ ความเป็นมาของธรรมาธรรม

อาฬวกสูตรที่ ๑๐ ว่า สมัยหนึ่งพระผู้มีพระภาคประทับอยู่ในที่อยู่ของอาฬวกยักษ์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้นนั้นแล อาฬวกยักษ์เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับ ได้ทูลถามปัญหาและพระพุทธรเจ้าทรงสนทนารธรรมกับอาฬวกยักษ์ไว้ดังนี้

พระผู้มีพระภาคตรัสด้วยพระคาถาว่า “ศรัทธาเป็นทรัพย์เครื่องปลื้มใจอันประเสริฐที่สุดของบุรุษในโลกนี้ ธรรมที่บุคคลประพฤติดีแล้วย่อมนำมาความสุขมาให้ สัจจะแลเป็นรสยังประโยชน์ให้สำเร็จกว่าสทั้งหลาย”^{๘๒} นักปราชญ์ทั้งหลาย กล่าวชีวิตของบุคคลผู้เป็นอยู่ด้วยปัญญาว่าประเสริฐที่สุด

บุคคลย่อมข้ามโอฆะด้วยศรัทธา ย่อมข้ามอรรณพได้ด้วยความไม่ประมาท ย่อมล่วงทุกข์ได้ด้วยความเพียร ย่อมบริสุทธได้ด้วยปัญญา

บุคคลเชื่อธรรมของพระอรหันต์ทั้งหลาย เพื่อบรรลุนิพพาน เป็นผู้ไม่ประมาท มีปัญญาเป็นเครื่องสอดส่อง พังอยู่ด้วยดี ย่อมได้ปัญญา บุคคลผู้มีฐานะ กระทำสมควร มีความหมั่น ย่อมหาทรัพย์ได้ บุคคลย่อมได้ชื่อเสียงด้วยสัจจะ ผู้ให้ยอมผูกมิตรไว้ได้ ผู้ใดมีศรัทธา อยู่ครองเรือนมีธรรม ๔ ประการนี้ คือ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ ผู้นั้นแลจะจากโลกนี้ไปแล้วย่อมไม่เศร้าโศก^{๘๓} ถ้าว่าเหตุแห่งการได้ชื่อเสียงยิ่งไปกว่าสัจจะก็ดี เหตุแห่งการได้ปัญหายิ่งไปกว่าทมะก็ดี เหตุแห่งการผูกมิตรยิ่งไปกว่าจาคะก็ดี เหตุแห่งการหาทรัพย์ยิ่งไปกว่าขันติก็ดี มีอยู่ในโลกนี้ไซ้ร้ เชิญท่านถามสมณพราหมณ์เป็นอันมากแม้เหล่าอื่นดูเถิด” เมื่อพระพุทธรเจ้าตรัสตอบ ดังนั้น อาฬวกยักษ์ก็ได้กล่าวสรรเสริญพระพุทธรเจ้าและพระธรรมของพระองค์

^{๘๒} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๗๓/๘๐.

^{๘๓} พ.ส. (ไทย) ๑๕/๘๔๕/๓๑๖.

๒.๔.๒ ความหมายและองค์ประกอบของฆราวาสธรรม

ฆราวาส แปลว่า ผู้ครองเรือน บางทีเรียกว่า คฤหัสถ์ หมายถึง บุคคลที่มีใช้นักบวชหรือพระสงฆ์ ฆราวาสก็คือชาวบ้านทั่วไปที่มีอาชีพแตกต่างกัน เช่น พ่อค้า ข้าราชการ ชาวนา ชาวไร่ แพทย์ หรือเป็นนักเรียนนักศึกษา เป็นต้น บุคคลเหล่านี้จะมีครอบครัว หรือไม่มีครอบครัว ก็เรียกว่า ฆราวาส

ฆราวาสธรรม แปลว่า ธรรมะของฆราวาส หรือธรรมะสำหรับผู้ครองเรือน

ได้ให้คำจำกัดความไว้ในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม ว่า “ฆราวาสธรรม ๔”^{๘๔} หมายถึง ธรรมสำหรับฆราวาส ธรรมสำหรับการครองเรือน หลักการครองชีวิตของคฤหัสถ์ (Virtues for a good household life; virtues for lay people) ประกอบด้วย

๑. สัจจะ หมายถึง ความจริง ซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ พุดจริง ทำจริง (truth and honesty)

๒. ทมะ หมายถึง การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว รู้จักควบคุมจิตใจ ฝึกหัดตน นิสัย แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา (taming and training oneself; adjustment) ในธรรมหมวดนี้ ทมะท่านมุ่งเน้นเอาด้านปัญญา

๓. ขันติ หมายถึง ความอดทน ตั้งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย ในธรรมหมวดนี้ขันติท่านเน้นแงวิริยะ

๔. จาคะ หมายถึง ความเสียสละ สละกิเลส สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตน ได้ใจกว้าง พร้อมที่จะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็น และความต้องการของผู้อื่น พร้อมที่จะร่วมมือช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่คับแคบเห็นแก่ตนหรือ เอาแต่ใจตน

ฆราวาสธรรม ออกเป็น ๒ ประการ คือ ประการแรกเป็นธรรมที่จะต้องประพฤติปฏิบัติ ประการที่ ๒ เป็นธรรมที่ใช้เป็นหลักในการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติธรรมข้ออื่นๆ ให้สำเร็จ

๑. เป็นธรรมธรรมดาที่จะต้องประพฤติปฏิบัติ

สัจจะ หมายถึง ซื่อตรงต่อเพื่อนฝูง ซื่อตรงต่อลูกเมีย ซื่อตรงต่อเวลา ซื่อตรงต่อการงาน

ทมะ หมายถึง ข่มใจ อย่าให้เกิดโทสะ อย่าให้เกิดความรัก หรือความเกลียด

ขันติ หมายถึง อดทนต่อความร้อน ความหนาว ความเหนื่อย อดทนต่อคำด่า

จาคะ หมายถึง การให้ทาน รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เพื่อนบ้าน มิตรสหาย

๒. เป็นธรรมที่ใช้หลักในการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติธรรมข้ออื่นๆ ให้สำเร็จ

สัจจะ หมายถึง ความจริงใจ ความตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติในสิ่งนั้นๆ เมื่อจะทำสิ่งใด หรือปฏิบัติธรรมข้อใดแล้ว ก็ควรตั้งใจจริง ทำอย่างสุดความสามารถ ทำให้ถึงที่สุด

ดังเช่น ครั้งเมื่อพระพุทธองค์ทรงทำความเพียรเพื่อตรัสรู้ เมื่อประทับนั่งใต้ต้นโพธิ์ พระองค์ทรงตั้งสัจจาธิษฐานว่า “เนื้อและเลือดในร่างกายจงเหือดแห้งไป จะเหลืออยู่แต่หนัง เอ็น กระดูก ก็ตามทีผลใดพึงบรรลุได้ด้วยเรี่ยวแรงของบุรุษ ด้วยความเพียรของบุรุษ ด้วยความบากบั่น

^{๘๔} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๘๔๕/๓๑๖, ขุ.ส. (ไทย) ๒๕/๓๑๑/๓๖๑.

ของบุรุษ ถ้าไม่บรรลุผลนั้น ก็จักไม่หยุดความเพียรของบุรุษ”^{๘๕} จากการที่พระพุทธองค์ทรงปฏิบัติตามสัจจาธิฐาน ในที่สุดก็ทรงได้บรรลุซึ่งสัมมาสัมโพธิญาณ ถ้ามีสัจจะ หรือสัจจาธิฐาน คือทำให้มันจริงๆ ตั้งใจจริงๆ ก็จะช่วยให้ทุกคนประสบความสำเร็จสมดังที่ตั้งใจ

ทมะ หมายถึง บังคับตัวเอง บังคับใจ ไม่ให้หลงไปตามแรงของสิ่งที่มายั่ว ซึ่งแม้จะยากเย็นเพียงใดก็ต้องพยายามบังคับให้ได้ ในการบังคับนั้นต้องใช้ไหวพริบและความฉลาดเข้าต่อสู้ เพราะจิตใจ เมื่อถูกบังคับก็จะขัดแย้งกว่าข้างตกมันเสียอีก ซึ่งการบังคับจิตใจของตนเอง นั้นก็มี ๒ วิธีด้วยกันคือ กรณีแรกคือ การปลอบประโลมจิตใจค่อยๆ ปลอบโยน กรณีที่สองคือ การบังคับโดยตรง การตัดใจไม่ให้ทำในสิ่งนั้น ซึ่งทั้ง ๒ วิธีนี้ ต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

อีกอย่างหนึ่ง ทมะ นี้ ในความหมายที่ลึกซึ้งทางพระ หมายถึง การรู้จักฝึกอินทรีย์ (กายและใจ) ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ ด้วยอำนาจของคุณธรรม ไม่ให้เป็นไปตามกำลังของกิเลสหรือความชั่วช้า การฝึกใจให้มีทมะ คือ การรู้จักใช้สติให้มาก เพื่อข่มความรู้สึกที่ไม่ดีไว้ และหาทางพัฒนาใจตนเองให้มั่นคงขึ้นด้วย

ในทางพุทธศาสนา พระพุทธองค์ทรงตรัสเกี่ยวกับการข่มจิตไว้ในสามสัมณเฑรัตถุ ความว่า “แต่ก่อนจิตนี้ได้ท่องเที่ยวไปในอารมณ์ต่างๆ ตามความปรารถนา ตามความต้องการ ตามความสบาย วันนี้เราจะข่มจิตนั้นโดยอุบายอันแยบคาย เหมือนความผูกขี้ผึ้งข้างตกมัน”^{๘๖} หรือในธรรมบทที่กล่าวว่า “คนเหล่าใดสำรวมจิต คนเหล่านั้นจักพ้นจากเครื่องผูกแห่งมาร”^{๘๗}

ความมีทมะทำให้สามารถทำงานได้โดยไม่เป็นที่รังเกียจของผู้อื่น ไม่มีเวร มีกรรมกับใครๆ มิตรภาพที่มั่นคง สามารถยับยั้งตัวเองเอาไว้ได้เมื่อจะทำความผิด นอกจากนี้การระงับโกรธยังทำให้จิตใจผ่องใส สงบเยือกเย็น มีความสุข มีเหตุมีผล ร่างกายผิวพรรณผุดผ่อง มีแต่ความร่าเริงเบิกบาน จะทำ จะพูดหรือจะคิดอะไรก็ไม่มีความผิดพลาด ดังพุทธพจน์ที่ว่า “บุคคลฆ่าความโกรธได้ จึงอยู่เป็นสุข ฆ่าความโกรธได้จึงไม่เศร้าโศก เหวดดา พระอริยะทั้งหลายสรรเสริญการฆ่าความโกรธ”^{๘๘}

ดังนั้น ทมะ จึงเป็นหัวใจของธรรมะข้ออื่นๆ อีกมาก ถ้าใครขาดหลักธรรมข้อนี้แล้ว ชีวิตก็จะเป็นชีวิตที่ไร้ความเจริญก้าวหน้าหรือไม่พัฒนาขึ้นเลย ใครที่มีทมะเป็นหลักธรรมประจำใจแล้ว คนนั้นก็สามารถที่จะได้รับการฝึกฝนเพื่อปรับปรุงตนให้ดีขึ้นหรือสูงขึ้นไปได้ตามลำดับ ซึ่งเราต้องยอมรับความจริงว่า บุคคลทุกคนที่เกิดมานั้นยังขาดซึ่งความรู้ ถ้าใครที่เกิดมาแล้ว ไม่มีการฝึกฝนหรือปรับปรุงตน ชีวิตจะย่ำเท้าอยู่กับที่ แม้ว่าจะได้รับการอบรมสั่งสอนหรือศึกษาเล่าเรียนอะไรก็ไม่อาจที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ ถ้าหากว่าผู้นั้นขาดทมะ

ขันติ เมื่อมีทมะแล้ว ยังต้องใช้ขันติเข้ารองรับ ต้องอดทนต่อการบีบคั้นของกิเลส ไม่ว่าจะเป็นราคะ โทสะ โมหะ หรืออื่นๆ ต้องใช้ความอดทนอย่าหลงไปตามสิ่งยั่วยุหรือกิเลส อดทนอดกลั้นต่อกิเลสทั้งปวงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดแห่งชีวิตที่ตั้งงาม

^{๘๕} ส.นิ. (ไทย) ๑๖/๒๒/๓๙.

^{๘๖} พ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๒๖/๑๓๕., พ.เถร. (ไทย) ๒๖/๗๗/๓๓๑.

^{๘๗} พ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๗/๓๗.

^{๘๘} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๗๑/๗๙.

พระพุทธองค์ทรงแสดงหลักคำสอนเรื่องขันติ ในมหาปทานสูตร ที่ฉินิกาย มหาวรรค ว่า “ขันติ ความอดทน คือ ความอดกลั้น เป็นตบะอย่างหนึ่ง เป็นคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าทั้งหลาย”^{๘๙} ขันติ คือ การอดได้ ทนได้ จึงจะได้ชื่อว่าเป็นตบะอย่างหนึ่ง คำว่า ตบะ แปลว่า เครื่องเผากิเลส ดังนั้น ขันติจึงเป็นคุณธรรมที่เผาผลาญกิเลสโดยใช้ความอดทนอันประกอบด้วยสติปัญญา การทำความเพียรด้วยจิตใจที่เข้มแข็งโดยมุ่งมั่นที่จะทำการนั้นให้ประสบความสำเร็จด้วยความอดทนนี้ คือ ลักษณะที่แท้จริงของตบะหรือขันติ ประเด็นที่ควรตระหนักในการใช้ขันติ คือ ธรรมทุกอย่างเมื่อนำสู่ภาคปฏิบัติ จะต้องอาศัยสติปัญญาเป็นหลักในการตัดสินใจพิจารณา นำมาปฏิบัติได้สอดคล้องกับเรื่องนั้นๆ

ในสัพพาสวสูตร พระพุทธองค์ทรงตรัสไว้ เป็นสิ่งที่ยืนยันเจตนารมณ์เกี่ยวกับคุณธรรมเรื่องขันติได้อย่างชัดเจนที่สุด ด้วยว่าขันติมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การทำลายแผดเผากิเลสให้สิ้นไป ดังข้อความที่ว่า “ภิกษุในธรรมวินัยนี้พิจารณาโดยแยบคายแล้ว เป็นผู้อดทนต่อความหนาว ความร้อน ความหิว^{๙๐} ความกระหาย เหลือบ ยุง ลม แดดและสัมผัสแห่งสัตว์เลื้อยคลาน เป็นผู้อดกลั้นต่อถ้อยคำหยาบคาย คำส่อเสียด เป็นผู้อดกลั้นต่อเวทนาทั้งหลาย อันมีในร่างกายเป็นทุกข์ กล้าแข็ง เผ็ดร้อน ไม่น่ายินดี ไม่น่าพอใจ พรากชีวิตได้ ซึ่งเมื่อเธอไม่อดกลั้นอยู่ อาสวะและความเร่าร้อนที่ก่อความคับแค้นก็จะบังเกิดขึ้น เมื่อเธออดกลั้นอยู่ อาสวะและความเร่าร้อนที่ก่อความคับแค้นย่อมไม่มีแก่เธอด้วยอาการอย่างนี้ ภิกษุทั้งหลายเหล่านี้ เรียกว่า “อาสวะที่ต้องละด้วยการอดกลั้น”^{๙๑} อธิบายได้ว่าวิธีการใช้ขันติเพื่อเอาชนะสิ่งซึ่งสร้างความทุกข์ ความลำบากและเป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิต มีอยู่ด้วยกัน ๒ ระดับ คือ ระดับที่ ๑ ได้แก่ ความอดทนอดกลั้นต่อความร้อน ความหนาว ความหิว ซึ่งเกิดจากกฎเกณฑ์ทางธรรมชาติที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ตลอดจนอดทนต่อความรู้สึกหงุดหงิดรำคาญอันเกิดจากการรบกวนของสัตว์เลื้อยคลานนานาชนิด และระดับที่ ๒ ได้แก่ ความอดทนต่อทุกข์เวทนา การสะกดข่มอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่ดีเอาไว้เมื่อเกิดการกระทบกระทั่งทางวาจา หากเราไม่มีความอดทนอดกลั้นเพียงพอก็จะกลายเป็นการเปิดช่องทางให้ความทุกข์เข้ามาเพิ่มพูนมากขึ้น แต่เมื่อเราสามารถอดทนอดกลั้นต่อแรงเสียดทานของอาสวะเหล่านี้ได้ ความทุกข์ก็จะหายไป

จาคะ หมายถึง บริจาคออกไป สละสิ่งที่ไม่ต้องการที่มีในจิตใจให้หลุดออกไป ระบายความสับสนวุ่นวายไปจากจิตใจ เสียสละ ละกิเลส อาจะโดยการสวดมนต์ หรือการพักผ่อนให้ถูกวิธี

คำว่า “การละกิเลส” ในพระไตรปิฎก ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า เป็นการตั้งต้นหาไม่ให้เหลือด้วยวิราคะ ความสละคืนหรือการหลุดพ้นจากความอาลัยในต้นหา^{๙๒}

จาคะ มี ๒ ลักษณะ คือ

^{๘๙} ติ.ม. (ไทย) ๑๐/๙๐/๕๐.

^{๙๐} ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๒๐๑/๕๘๘.

^{๙๑} ม.ม. (ไทย) ๑/๒๔/๒๔.

^{๙๒} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๙๑/๘๖.

๑. การสละวัตถุสิ่งของ คือสละทรัพย์สินของตนเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น หรือเพื่อสาธารณะประโยชน์ เช่น สร้างสะพาน โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อบำรุงศาสนา ตลอดจนสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยและผู้ตกทุกข์ได้ยากต่างๆ

คนเราอยู่ในสังคมต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามความสามารถและตามกำลังทรัพย์สินของแต่ละคน การให้บริจาค คือ การเสียสละที่ไม่หวังผลตอบแทน ลักษณะของการให้มีจุดประสงค์ชัดเจนว่า เจาะจงให้เพื่อทำสิ่งนั้นให้แก่ใคร โดยมุ่งหมายเพื่อทำประโยชน์ให้กับคนอื่นเป็นที่ตั้ง

การบริจาคนี้ นอกจากจะหมายถึงสิ่งของแล้ว อาจหมายถึง การออกแรงเพื่อทำงานช่วยก็ได้เรียกว่าการสละกำลังกายช่วยเหลือ และจุดสำคัญการให้บริจาคนี้ไม่ต้องหวังผลตอบแทนใดๆ กลับมาทั้งสิ้น

๒. การปล่อยวางอารมณ์ หรือความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่หมกมุ่นคิดมาก เช่น รู้จักปล่อยวางอารมณ์โกรธ อารมณ์เกลียด เพราะการเก็บอารมณ์ขุ่นมัวไว้อยู่ทำให้ตัวเองทุกข์ใจเปล่าๆ การรู้จักปล่อยวางความรู้สึกโลกอยากได้ของคนอื่น หรือได้เกินพอดี ความรู้สึกโกรธ มุ่งร้ายคนอื่น

จากะจึงมีความหมายกว้างกว่าทาน เนื่องจากจากะ คือ การสละทั้งสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม โดยไม่สนใจว่าจะมีผู้รับหรือไม่ การฝึกฝนให้มีจากะย่อมทำให้จิตใจคลายความยึดมั่นถือมั่นและมีความเข้าใจในสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริง ทำให้มีความสุขด้วยใจของตนเอง มีจิตที่เป็นอิสระ ไม่ขึ้นต่อสิ่งอื่นใด มีความสุขได้แม้จะต้องสูญเสียอะไรบางสิ่งไปซึ่งในการปฏิบัติจากะนั้น ความเมตตากรุณานับเป็นคุณธรรมที่เกื้อหนุนให้จากะเกิดขึ้น เพราะผู้ให้ย่อมสละได้ซึ่งความรัก ความเมตตากรุณาและความปรารถนาดีต่อผู้รับ ส่งผลให้ผู้ให้มีความสุขได้ด้วยใจของตน ดังที่พระพุทธองค์ทรงตรัสเอาไว้ว่า ผู้มีจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยจากะย่อมได้รับความสุขในภพนี้และภพหน้าอย่างไม่ต้องสงสัย สอดคล้องกับพุทธภาษิตที่ว่า “นักปราชญ์ผู้ทำจิตให้เลื่อมใส ให้ทานด้วยโภคทรัพย์ทั้งหลายที่ได้มาโดยชอบธรรม ย่อมพ้นจากการจองจำที่เป็นทุกขนั้น เขาเป็นผู้ถือในชัยชนะในประโยชน์ทั้งสองของผู้มีศรัทธาอยู่ครองเรือน คือ เพื่อประโยชน์เกื้อกูลในภพนี้และความสุขในภพหน้า บุญ คือ การบริจาคของคฤหัสถ์นั้น ย่อมเพิ่มพูน”^{๙๓}

จากการศึกษาสรุปได้ว่า หลักฆราวาสธรรม คือ ธรรมของผู้ครองเรือนหรือธรรมของบุคคลทั่วไปซึ่งหมายถึง ธรรมของฆราวาสหรือคฤหัสถ์นำไปใช้ปฏิบัติในการดำเนินชีวิต เพื่อให้เกิดความดี ความเจริญในชีวิตของตนเอง ครอบครัว ชุมชนที่ตนอาศัยอยู่ ฆราวาสธรรมนี้ มีอยู่ ๔ ประการ คือ

๑. สัจจะ หมายถึง การยึดมั่นดำรงมั่นในสัจจะ มีความซื่อสัตย์จริงใจต่อกัน มีความสัตย์จริง อันได้แก่ ความจริงใจของตนเองพร้อมกับมีความซื่อสัตย์กับบุคคลอื่น พูดจริง ทำจริง ปฏิบัติตนตรงตามหน้าที่ ผลของสัจจะ คือ ได้รับความมีเกียรติ ได้รับความเชื่อถือ สามารถทำกิจการได้สำเร็จทั้งในทางโลกและทางธรรม

๒. ทมะ รู้จักข่มใจตนเองไว้หรือความฝึกฝนปรับปรุงตน เป็นการฝึกฝนตนหรือควบคุมตนเองได้ รู้จักข่มจิตใจตนเอง ควบคุมอารมณ์ของตน ผลของทมะคือ ช่วยลดกิเลสให้ เบาละ

^{๙๓} อก.ฉก. (ไทย) ๒๒/๔๕/๕๑๐.

ป้องกันการกระทำความชั่ว กระทำบาป และอกุศล ช่วยปรับปรุงตนเองให้ตั้งงามอยู่เสมอ สามารถบังคับตนเอง ปรับตัวเพื่อให้เข้ากับงานและสภาวะแวดล้อมได้ดี

๓. ขันติ ความอดทน คือ การมุ่งทำหน้าที่การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร มีความเข้มแข็ง อดทน ทำงานอย่างมีจุดหมายไม่หวั่นไหวต่อสิ่งต่างๆ ไม่ท้อถอย อดทน เราแยกได้ ๓ ประการ

๔. จาคะ ความเสียสละ ได้แก่ การให้ปันสิ่งของของตนเองกับคนที่ควรให้ปัน หมายถึง การช่วยเหลือเกื้อกูล การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยลดกิเลส ลดความโลภให้น้อยลง เช่น การให้ทาน การบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม เป็นต้น ผลของจาคะ คือ ทำให้ความโลภของคนเราหมดไปหรืออย่างน้อยก็เบาลง

ตารางที่ ๒.๑๒ หลักฆราวาสธรรม ๔

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	หลักฆราวาสธรรม ๔
พระไตรปิฎกภาษาไทย, (๒๕๓๙).	๑. สัจจะ หมายถึง การยึดมั่นดำรงมั่นในสัจจะ มีความซื่อสัตย์จริงใจต่อกัน มีความสัตย์จริง อันได้แก่ ความจริงใจของตนเองพร้อมทั้งมีความซื่อสัตย์กับบุคคลอื่น พูดจริง ทำจริง ปฏิบัติตนตรงตามหน้าที่ ผลของสัจจะ ๒. ทมะ รู้จักข่มใจตนเองไว้หรือความฝึกฝนปรับปรุงตน เป็นการฝึกฝนตนหรือควบคุมตนเองได้ รู้จักข่มจิตใจตนเอง ควบคุมอารมณ์ของตน ผลของทมะคือ ช่วยลดกิเลสให้ เบาลงป้องกันการกระทำความชั่ว กระทำบาป และอกุศล ช่วยปรับปรุงตนเองให้ตั้งงามอยู่เสมอ สามารถบังคับตนเอง ปรับตัวเพื่อให้เข้ากับงานและสภาวะแวดล้อมได้ดี ๓. ขันติ ความอดทน คือ การมุ่งทำหน้าที่การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร มีความเข้มแข็ง อดทน ทำงานอย่างมีจุดหมายไม่หวั่นไหวต่อสิ่งต่างๆ ไม่ท้อถอย อดทน ๔. จาคะ ความเสียสละ ได้แก่ การให้ปันสิ่งของของตนเองกับคนที่ควรให้ปัน หมายถึง การช่วยเหลือเกื้อกูล การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยลดกิเลส ลดความโลภให้น้อยลง เช่น การให้ทาน การบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม เป็นต้น ผลของจาคะ คือ ทำให้ความโลภของคนเราหมดไปหรืออย่างน้อยก็เบาลง

๒.๔.๓ ประโยชน์ของฆราวาสธรรม

๑. การปฏิบัติตนตามฆราวาสธรรม ด้วยการมีสัจจะ จะทำให้บุคคลมีคุณค่า ผู้อื่นให้ความเคารพนับถือว่าเป็นผู้มีความจริงใจ รักษาคำสัตย์ มีความมั่นคงหนักแน่น ไม่โลเล ผู้ที่ยึดมั่นอยู่ในสัจจะย่อมสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างได้ผล และจะสร้างความผาสุกเป็นปึกแผ่นให้กับครอบครัว

๒. การปฏิบัติตนตามฆราวาสธรรม ด้วยการมีทมะ จะทำให้อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นทั้งในครอบครัวและในสังคมได้อย่างเป็นสุข ปราศจากข้อพิพาทบาดหมาง ผู้ที่มีทมะย่อมมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้าไม่ค่อยมีข้อบกพร่อง และย่อมหลีกเลี่ยงจากอภัยมุขได้

๓. การปฏิบัติตนตามฆราวาสธรรม ด้วยการมีขันติ จะทำให้สามารถหลีกเลี่ยงจากความเสื่อม เพราะมีจิตใจเข้มแข็งมั่นคง มีความอดทนอดกลั้น ไม่หลงมัวเมาไปกับสิ่งเย้ายวนต่างๆ คุณธรรมข้อนี้ทำให้สามารถสร้างฐานะและมีความมั่นคงเศรษฐกิจ

๔. การปฏิบัติตนตามฆราวาสธรรมด้วยการมีจาคะ จะทำให้สังคมมีความสุข เจริญก้าวหน้า มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปราศจากการเอารัดเอาเปรียบ แข่งขันชิงดี ชิงเด่นกัน ทุกคนมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อยู่ร่วมกันด้วยความสามัคคีอย่างมีความสุข

เมื่อนำเอาหลักธรรมดังกล่าวมาวิเคราะห์เข้ากับการทำงานของหน่วยงาน หรือ ขององค์กรใดองค์กรหนึ่งแล้ว จะเห็นว่าหลักฆราวาสธรรมนั้นทำให้บุคลากรในองค์กรนั้นๆ เป็นผู้ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ทำให้คนรู้จักหน้าที่ของตนและทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดและทำให้เป็นคนที่มีเหตุผล รู้จักอดทน รู้จักการให้อภัยและการให้รางวัล แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้บังคับบัญชา ทำให้รู้จักความอดทนเมื่อทำงานหนัก เพื่อความเรียบร้อยของงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การนำหลักฆราวาสธรรม ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชน ของตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์ หากจะให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ประทับใจอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีฆราวาสธรรม ๔ เป็นหลักธรรมประจำใจ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างความสุขให้แก่ประเทศชาติและสร้างความผาสุกให้แก่ประชาชน เพื่อเสริมสร้างการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพ บางครั้งเมื่อมีปัญหาความขัดแย้งหรือการกระทบกระทั่งกันกับประชาชนที่มาขอรับบริการ ก็สามารถควบคุมจิตใจของตนเอง และพร้อมที่จะช่วยเหลือให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ประชาชนผู้ตกทุกข์ได้ยาก ตลอดจนได้รับความเดือดร้อนในชีวิตและทรัพย์สิน

๒.๕ ความเป็นมาของข้าราชการตำรวจ

๒.๕.๑ ตำรวจไทยยุคต้น (ก่อนพุทธศักราช ๒๔๐๓)

กิจการตำรวจมีมาก่อน พ.ศ. ๒๔๐๓ แต่หลักฐานที่แน่ชัดพอจะหาได้ในสมัยกรุงศรีอยุธยา คือในแผ่นดินสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราระเบียบการปกครองบ้านเมืองเป็น ๔ เหล่า เรียกว่า จตุสดมภ์ ได้แก่ เวียง วัง คลัง นา ซึ่งโปรดเกล้าฯ ให้มีตำรวจขึ้นด้วย และให้ขึ้นอยู่กับเวียง มีเจ้าพระยาจักรีศรีอริยวงศาคตยภักดีเป็นผู้นำบัญชา กิจการตำรวจครั้งนั้นแบ่งออกเป็นตำรวจ พระนครบาล ตำรวจภูธร ส่วนตำรวจหลวงให้ขึ้นอยู่กับวัง มีเจ้าพระยาธรรมาธิปัตย์ศรีรัตนมณฑลเป็นผู้นำบัญชา และทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราศักดินาของตำรวจไว้เป็นบรรทัดฐานในบทพระอัยการระบุตำแหน่งนายพลเรือน เช่นเดียวกับข้าราชการฝ่ายอื่น ดังนี้

ตำรวจภูธร หลวงวาสุเทพ เจ้ากรมมหาดไทย ตำรวจภูธร ศักดินา ๑,๐๐๐

ขุนพิศณุแสนปลัดขวา ศักดินา ๖๐๐

ตำรวจภูบาล หลวงเพชรณัฐเทพ เจ้ากรมมหาดไทย ตำรวจภูบาล ศักดินา ๑,๐๐๐

ขุนมหาพิชัย ปลัดขวา ศักดินา ๖๐๐

ขุนแสงสะท้อน ปลัดซ้าย ศักดินา ๖๐๐

นอกจากนี้เมื่อเอกสารหลายชิ้นที่แสดงว่าบุคคลที่จะเป็นตำรวจได้นั้นต้องคัดเลือกจากผู้ที่มีชาติกำเนิดสืบเชื้อสายมาจากตระกูลที่ได้ทำคุณความดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และต้องเป็นบุคคลที่ทรงวาง พระราชหฤทัย การบังคับบัญชาตำรวจก็ต้องขึ้นตรงต่อพระมหากษัตริย์โดยเฉพาะแต่พระองค์เดียว กิจการตำรวจในยุคนั้นจะจัดตั้งเพื่อให้ทำหน้าที่ในวงจำกัด และได้ขยายไปยังส่วนการปกครองทั่วประเทศ แต่เมื่อพิจารณาถึงการจัดการปกครองในสมัยนั้นแล้วก็ต้องนับว่าเป็นการเหมาะสม

๒.๕.๒ ตำรวจไทยยุคปฏิรูปการปกครอง

เป็นกิจการตำรวจระหว่าง พ.ศ. ๒๔๐๓ ถึง พ.ศ. ๒๔๗๕ ซึ่งจะขอเรียกว่า สมัยปฏิรูป เพราะเป็นสมัยที่ได้มีการปฏิรูปการปกครองประเทศไทยอย่างขนาดใหญ่ทุก ๆ ด้านตามแบบอย่างอารยประเทศตะวันตก ซึ่งได้เริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว กล่าวคือ ในปี พ.ศ. ๒๔๐๕ ได้ว่าจ้างชาวต่างชาติมาเป็นผู้พิจารณา วางโครงการ จัดตั้งกองตำรวจสำหรับรักษาความสงบเรียบร้อยภายในเขตนครหลวงตามแบบอย่างยุโรป ขึ้นเป็นครั้งแรกแต่เนื่องจากเหตุทางการเมืองระหว่างประเทศในสมัยนั้นซึ่งเป็นยุคที่อังกฤษ ฝรั่งเศส โปรตุเกส ฮอลันดา กำลังแข่งขันกันหาเมืองขึ้นในทวีปเอเชีย การจัดระเบียบการปกครองประเทศขณะนั้นจึงมุ่งเน้นไปในด้านป้องกันประเทศเป็นหลักใหญ่ นโยบายการตำรวจก็ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายการเมืองระหว่างประเทศและทหารด้วยเป็นธรรมดา

ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ ๕ การปรับปรุงการตำรวจ นอกจากได้ขยายงานตำรวจนครบาลแล้ว ยังได้จัดตั้งตำรวจภูธรขึ้นในรูปทหารโปลิศ เมื่อ พ.ศ. ๒๔๒๐ ได้เปลี่ยนกองทหารโปลิศเป็นกรมกองตระเวนหัวเมือง จนถึง พ.ศ. ๒๔๔๐ ได้ตั้งกรมตำรวจภูธรขึ้นแทนกรมกองตระเวนหัวเมือง กำลังพลแรก ๆ ใช้ตำรวจ ต่อมาเมื่อทางทหารได้ประกาศใช้ พ.ร.บ.เกณฑ์ทหาร ทางตำรวจภูธรก็ได้ขอ

อนุมัติใช้กฎหมายฉบับนี้ เมื่อ พ.ศ. ๒๔๔๘ เกณฑ์คนเข้าเป็นตำรวจด้วยเช่นเดียวกัน เมื่อได้จัดตั้งกรมตำรวจขึ้นแล้วก็ได้พยายามขยายการตำรวจไปยังหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคตามลำดับ เพื่อให้มีกำลังตำรวจสำหรับป้องกันปราบปรามโจรผู้ร้าย อำนวยความร่มเย็นเป็นสุขให้แก่ประชาชน

กิจการตำรวจในยุคนี้นับอยู่กับกระทรวง ๒ กระทรวง คือ กรมพลตระเวน หรือ(ตำรวจนครบาล) ขึ้นอยู่กับกระทรวงพระนครบาล กรมตำรวจขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทย และได้รวมเป็นกรมเดียวกันภายใต้การบังคับบัญชาของอธิบดีคนเดียวกัน เมื่อ ๑๓ ตุลาคม ๒๔๔๘ เรียกว่า "กรมตำรวจและกรมพลตระเวน" กรมตำรวจจึงถือว่า วันที่ ๑๓ ตุลาคม ของทุกปี เป็นวันตำรวจ และในปลายปีนั้นเองได้เปลี่ยนเป็น "กรมตำรวจและกรมตำรวจนครบาล" ยกฐานะเจ้ากรมขึ้นเป็นอธิบดี ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๔๖๕ ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้รวมระหวงมหาดไทย กับ กระทรวงนครบาลเป็นกระทรวงเดียวกัน เรียกว่า กระทรวงมหาดไทย กรมตำรวจและกรมตำรวจนครบาล จึงโอนมาขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทย และในปี พ.ศ. ๒๔๖๙ ได้เปลี่ยนนามกรมตำรวจและกรมตำรวจนครบาลเป็น "กรมตำรวจ" แต่ยังคงแบ่งตำรวจออกเป็น ๒ ประเภท คือ ตำรวจที่จับกุมโจรผู้ร้ายได้ส่วน ทำสำนวนฟ้องศาลอาญาโดยตรง เรียกว่า "ตำรวจนครบาล" ตำรวจที่ทำการจับกุมโจรผู้ร้ายได้แล้วส่งให้อำเภอได้ส่วนทำสำนวนให้อัยการฟ้องศาลอาญาประจำจังหวัดนั้น ๆ เรียกว่า "ตำรวจภูธร" จนกระทั่ง พ.ศ. ๒๔๗๕ จึงได้เปลี่ยนนามกรมตำรวจเป็น "กรมตำรวจ" ตลอดมาจนทุกวันนี้

๒.๕.๓ ตำรวจไทยยุคหลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง

การตำรวจยุคนี้เริ่มตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๕ ถึงปัจจุบัน จะเรียกว่า ตำรวจยุคปัจจุบัน หรือตำรวจสมัยประชาธิปไตยก็ได้ หลังจากที่ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยแล้วโดยประกาศเสนาบดี กระทรวงมหาดไทย เรื่องการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ พ.ศ. ๒๔๗๕ กิจการตำรวจได้แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ เป็นหน่วยบริหารงานส่วนกลาง และสำนักบริหารของอธิบดีกรมตำรวจมีกองขึ้นตรง ๖ กอง คือ กองกลาง กองบัญชี กองโรงเรียน กองคดี กองตรวจคนเข้าเมือง และกอง ทะเบียนกลาง

ส่วนที่ ๒ คือ ตำรวจนครบาล

ส่วนที่ ๓ คือ ตำรวจภูธร

ส่วนที่ ๔ คือ ตำรวจสันติบาล เป็นหน่วยที่ตั้งขึ้นใหม่ภายหลังที่ได้ยกเลิกตำรวจภูบาล ตำรวจกลาง และตำรวจกองพิเศษ

หลังจากที่ได้ปรับปรุงกิจการตำรวจเพื่อวางรากฐานตำรวจในระบอบประชาธิปไตย เมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๕ แล้ว กรมตำรวจได้ปรับปรุงการบริหารให้ดีขึ้น เหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมปริมาณและคุณภาพของงานเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

๒.๕.๔ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๔๐๓ ถึงปัจจุบัน

กรมตำรวจมีหลักฐานทางประวัติศาสตร์บ่งบอกเอาไว้ว่า คำว่า "ตำรวจ" นั้นเกิดขึ้นมาในบ้านเมืองของเราไม่ต่ำกว่า ๕๐๐ ปีมาแล้ว โดยมีมาตั้งแต่ยุคสมัยพระบรมไตรโลกนาถ พระมหากษัตริย์แห่งกรุงศรีอยุธยา เมื่อครั้งที่ทรงจัดระเบียบการปกครองบ้านเมืองแบบ "จตุสดมภ์" อัน

ประกอบด้วย เวียง วัง คลัง นา นั้น ปรากฏมีหน่วยงาน ๒ หน่วยคือ ตำรวจภูบาล และตำรวจภูธร ซึ่งขึ้นอยู่กับเวียงและยังมี ตำรวจหลวง ขึ้นอยู่กับวัง จึงนับได้ว่า ตำรวจ นั้นปรากฏอยู่ในประวัติศาสตร์ชาติไทยมานานไม่น้อย อย่างไรก็ตามที่ จุดกำเนิดแห่ง กรมตำรวจ อย่างแท้จริงถือกันว่าเริ่มต้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๔ โดยมี " กัปตัน เอส. เอ. เบิร์ตเอมส์ " เป็นผู้จัดตั้งกรมตำรวจขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยและชาวอังกฤษผู้นี้ก็นับว่าเป็นอธิบดีกรมตำรวจคนแรกของไทย พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ กัปตัน เอส. เอ. เบิร์ตเอมส์ ซึ่งภายหลังได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์เป็น " หลวงรัฐยาธิบาลบัญชา " ให้เป็นผู้ก่อตั้ง " กองโปลิศคอนสเตเบิล " หรือเรียกกันว่า " กองโปลิศ " ขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. ๒๔๐๓ โดยกัปตัน เอส. เอ. เบิร์ตเอมส์ ดำรงตำแหน่งผู้บังคับกองโปลิศ จากอดีตกัปตันเรือเดินทะเล ซึ่งเปลี่ยนอาชีพเข้ามาเสี่ยงโชคในแผ่นดินใหญ่ โดยเข้ามาเป็นผู้ประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้างและมีผลงานในการสร้างสะพานข้ามคลองซึ่งอยู่ใกล้กับกรมศุลกากร ในที่สุดกัปตัน เอส. เอ. เบิร์ตเอมส์ ก็ได้กลายมาเป็นผู้วางรากฐานการก่อตั้งกรมตำรวจไทย จาก " กองโปลิศ " พัฒนาขึ้นเป็น " กรมกองตระเวน " เป็น " กรมพลตระเวน " และในอีกหลายๆ ชื่อก่อนจะมาเป็น " กรมตำรวจ " ในขณะที่ความรู้ในหมู่ราษฎร ก็เรียกกันติดปากตั้งแต่ " โปลิศ " หรือที่ฮิตกันอยู่พักหนึ่งว่า " พวกหัวแดงแข้งดำ " ในยุคที่รูปแบบของกรมตำรวจยังสับสนหมวกที่มีลูกสีแดงและมีผ้าพันแข้งเป็นสีดำ ก่อนจะเปลี่ยนเป็นชุดสีกากีหมวกแก๊ปในสมัยรัชการที่ ๕ รัชกาลที่ ๖ พัฒนาการอันยาวนานถึง ๑๔๐ ปี ของกรมตำรวจไทยนี้มีผู้บังคับบัญชาที่เรียกกันว่าผู้บังคับกองโปลิศ - อธิบดีกรมตระเวน - อธิบดีกรมพลตระเวน - อธิบดีกรมตำรวจภูธร - อธิบดีกรมตำรวจภูธร และกรมตำรวจพระนครบาล จนกระทั่งเป็น " อธิบดีกรมตำรวจ " ลำดับที่ ๒๙ แล้ว พลตำรวจเอก ประชา พรหมนอก อธิบดีกรมตำรวจ พ.ศ. ๒๕๔๑ เป็นคนสุดท้ายที่ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจ จนถึงวันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ วันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ กรมตำรวจโดยกระทรวงมหาดไทย ให้เหตุผลว่า กรมตำรวจที่เป็นกรมขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทย สมควรโอนกรมตำรวจ ไปจัดตั้งเป็น " สำนักงานตำรวจแห่งชาติ " ให้ส่วนราชการมีฐานะเป็นกรม ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ให้มีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงภายใน ส่วนที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การตระเวนชายแดน การรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของประชาชน และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายและให้อยู่ในบังคับบัญชาของ นายกรัฐมนตรี และโดยที่มาตรา ๒๓๐ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้การโอนกรมที่มีผลเป็นการจัดตั้งกรมขึ้นใหม่ โดยไม่มีกำหนดตำแหน่งหรืออัตราของข้าราชการหรือลูกจ้างเพิ่มขึ้นให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งมีผลตามพระราชกฤษฎีกาให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป คือประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๗๓ ก ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ คือ นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี โดยมี พลตำรวจเอก ประชา พรหมนอก เป็นผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ คนแรก พ.ศ. ๒๕๔๒ - ๒๕๔๓ วันที่ ๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๓ พลตำรวจเอก ประชา พรหมนอก ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติคนแรก ได้ลาออกจากตำแหน่ง เพื่อไปดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานฯ วันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๓ เวลา ๑๕.๓๐ น. ก.ตร.โดย นายบัญญัติ บรรทัดฐาน รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ในฐานะประธาน ก.ตร. (คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ) เสนอแต่งตั้ง พลตำรวจเอก พรศักดิ์ ดุ

รงควิบูลย์ รักษาการในตำแหน่งผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (ผบ.ตร.) ให้เป็นผู้ดำรงตำแหน่ง ผบ.ตร. ในที่ประชุม ก.ตร. ให้พิจารณา ก.ตร.ให้ความเห็นชอบโดยเอกฉันท์^{๙๔}

๒.๖ สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์

มีอาคารที่ทำการใหม่บนเนื้อที่ ๑๕ ไร่ พล.ต.ต. ชัยณรงค์ วงษ์สุนทร รอง ผบช.ภ ๖ และพล.ต.ต. ชฎิล พรหมไพบูลย์ ผบก.ภ.จว.นครสวรรค์ เป็นประธานในพิธีวางศิลาฤกษ์ อาคารที่ทำการของสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง เริ่มแรกเดิมที เป็นสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์เรียกว่า “สายตรวจหนองปลิง” รับผิดชอบ ดูแล ป้องกันเหตุ ซึ่งอำนาจการสอบสวน ขึ้นกับสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ ต่อมาได้มีการแบ่งพื้นที่สอบสวนแยกออกจากสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ โดยมีพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ประจำหน่วย และเรียกชื่อใหม่ว่า “สภ.ย่อยหนองปลิง” อำนาจการปกครองยังขึ้นกับสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจไปสู่พื้นที่รอบนอก เขตเทศบาลนครสวรรค์ และมีการขยายตัวของชุมชนในพื้นที่อย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการก่อสร้างอุทยานแสดงพันธุ์น้ำจืด การก่อสร้างอุทยานพระพุทธศาสนาจังหวัดนครสวรรค์ การก่อสร้างอาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย จึงทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายประชากร และแรงงานจากพื้นที่อื่นเข้ามาอาศัยอยู่ และประกอบอาชีพในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และการจราจรเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับเส้นทางคมนาคมภายในพื้นที่มีแม่น้ำปิง และแม่น้ำน่านขวางกั้น การสัญจรต้องใช้สะพานเดชาติวงศ์ จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความไม่สะดวกในการเดินทาง หรือติดต่อราชการ กับสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์ จึงได้ของบประมาณในการจัดตั้งสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง และดำเนินการจัดตั้งบนเนื้อที่ ๑๕ ไร่ ซึ่งได้รับอนุญาตใช้ที่ดินจากกรมธนารักษ์ พื้นที่รับผิดชอบ สภ.หนองปลิง ๗ ตำบล ดังนี้ ๑. ตำบลหนองปลิง ๒. ตำบลพระนอน ๓. ตำบลกลางแดด ๔. ตำบลนครสวรรค์ออก ๕. ตำบลแควใหญ่ (เฉพาะหมู่ที่ ๑,๒,๓ และ ๕) และพื้นที่ในแม่น้ำน่าน ๖.ตำบลเกรียงไกร (เฉพาะพื้นที่ ๓,๔,๕,๗ และ ๑๐) และพื้นที่ในแม่น้ำน่าน ๗. ตำบลปากน้ำโพ (เฉพาะ ๙ ชุมชน ในเขตเทศบาล ได้แก่ ชุมชนบางปรอง, ชุมชนวัดเขาจอมคีรี, ชุมชนเทวดาสว่าง, ชุมชนเดชาพัฒนา, ชุมชนเขาโรงครัว และชุมชนหนองปลาแห้ง) และฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาและแม่น้ำน่าน ตลอดสายจนถึงต้นแม่น้ำเจ้าพระยา

๒.๖.๑. งานภาระหน้าที่ตำรวจ

๑. งานป้องกันปราบปราม

มีหน้าที่ดังนี้

๑. ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจ หรือป้องกันปราบปราม โดยจะต้องเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกัน ระวังปราบปราม ตามที่หัวหน้าสายตรวจ หรือสารวัตร หรือหัวหน้างาน

^{๙๔}สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, เอกสารคู่มือการปฏิบัติราชการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน(โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๘), หน้า ๑-๑๒.

ป้องกันปราบปรามอบหมายและนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในการป้องกันปราบปราม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือแบ่งตามลักษณะพื้นที่คือสายตรวจตำบล สายตรวจชุมชน สายตรวจพิเศษได้แก่ตู้ยามหรือยามจุด และแบ่งตามเครื่องมือเครื่องใช้ คือสายตรวจรถยนต์สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจทางเรือ สายตรวจเดินเท้าหรือรถจักรยาน การปฏิบัติงานของสายตรวจทั้ง ๒ ประเภท มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการป้องกันและให้บริการประชาชน เป็นการตรวจโดยทั่วไปในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์หรือตรวจค้นเมื่อจำเป็น และเห็นสมควร สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือชุมชนในเขตตรวจ ให้คำปรึกษาโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ หรือรำคาญหรือปฏิเสธว่าไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ได้จากการตรวจผลัดอื่นหรือเขตตรวจอื่นที่เกี่ยวข้อง เมื่อพบเหตุที่ต้องเข้าระงับปราบปรามให้เข้าจัดการทันที ในกรณีจำเป็นต้องรักษาสถานที่เกิดเหตุเพื่อรักษาร่องรอยพยานหลักฐานจนกว่าพนักงานสอบสวนหรือผู้เกี่ยวข้องจะมาดำเนินการ ต้องทราบแผนการระงับ ปราบปรามที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามแผนเมื่อเกิดเหตุ หรือได้รับคำสั่ง เช่นแผนสกัดจับคนร้าย แผนระงับอัคคีภัย เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สับเวร กรณีสถานีตำรวจใดไม่มีผู้ทำหน้าที่ประจำสัมพันธ์ ควบคุมผู้ต้องหาพิมพ์ลายนิ้วมือ ให้สับเวรปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ แทน เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ยามสถานีให้มีหน้าที่รักษาการณ์เฉพาะบริเวณสถานีตำรวจ รักษาความสงบเรียบร้อย ช่วยเหลือควบคุมดูแลผู้ต้องหา ผู้ต้องขัง รักษาพัสดุของหลวง สิ่งของที่ยึดมาประกอบคดีต่างๆ ซึ่งอยู่ในเขตที่ยามรักษาตริช่วงอาณัติสัญญาณบอกเวลาและรักษาความสะอาด มิให้ผู้ใดทิ้งขยะมูลฝอยเศษกระดาษเศษบุหรื บ้วนน้ำมาก น้ำลาย หรือทำสกปรกโสโครก

๒. ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี ก่อนนำตัวผู้ถูกควบคุมเข้าห้องควบคุมต้องตรวจค้นเพื่อมิให้มีสิ่งของต้องห้ามตามระเบียบ เช่น อาวุธ ยาเสพติด ถ้าจะค้นผู้ต้องหาต้องให้ผู้ต้องหาเป็นผู้ค้น แยกการควบคุมชายและหญิงไว้คนละที่ ลงรายละเอียดในสมุดควบคุมผู้ต้องหา ดูแลห้องควบคุมและผู้ถูกควบคุมให้เรียบร้อย มิให้มีการหลบหนี ก่อความวุ่นวาย ตลอดจนการพยายามฆ่าตนเอง ดูแลความสะอาดของห้องควบคุม ในการส่งมอบหน้าที่ให้กับผู้ควบคุมผลัดต่อไป ให้ร่วมกันตรวจนับจำนวนผู้ถูกควบคุมตลอดจนสิ่งของต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนถูกต้องและลงชื่อรับ-มอบไว้เป็นหลักฐาน จัดให้ผู้มาเยี่ยม เยี่ยมผู้ถูกควบคุมได้ตามกำหนดเวลา ตรวจดูสิ่งของและอาหารที่มีผู้นำมาเยี่ยมผู้ถูกควบคุมป้องกันมิให้สิ่งของต้องห้าม ปะปนเข้าไป

๓. ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สอบถามและให้คำแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อรับโทรศัพท์ ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่างๆ เช่น การร้องขอประกันตัวผู้ต้องหา แนะนำให้เขียนคำร้องหลักฐานสัญญาประกันให้ถูกต้องนำเสนอหัวหน้างานสอบสวนพิจารณาต่อไป การร้องขอคัดสำเนาประจำวันคดี แนะนำให้เขียนคำร้องให้ถูกต้องนำเสนอหัวหน้างานสอบสวนพิจารณาต่อไป การร้องขอกรณีอื่นๆ เช่น แจ้งเอกสารหาย ให้พนักงานร้อยตำรวจเวรเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงและพิจารณาข้อยุติ

๔. ทำหน้าที่พิมพ์ลายนิ้วมือ พิมพ์ลายนิ้วมือบุคคลที่ขอตรวจสอบประวัติในแบบพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ขอตรวจสอบประวัติพร้อมทั้งกรอกรายละเอียดลงในแบบให้ครบถ้วน ให้ผู้ขอตรวจสอบประวัติลงชื่อไว้และลงรายละเอียดในสมุดคุม พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหาหรือศพอันเกิดจากการตายโดยผิดธรรมชาติในแบบพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหาพร้อมทั้งกรอกรายละเอียดลงในแบบให้ครบถ้วนให้ผู้ต้องหาลงชื่อไว้และลงรายละเอียดในสมุดคุม พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องสงสัยในแบบพิมพ์ลายนิ้วมือขอ

ตรวจสอบประวัติพร้อมทั้งกรอรายละเอียดลงในแบบให้ครบถ้วน ให้ผู้ต้องสงสัยลงชื่อไว้รวบรวมแผ่นพิมพ์ลายนิ้วมือต่างๆ ที่พิมพ์ในแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่ธุรการทางคดีภายใน ๑๖.๐๐ น. ทุกวัน

๕. ทำหน้าที่เสมียนประจำวันธุรการ มีหน้าที่ลงบันทึกประจำวันการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในส่วนที่มีได้กำหนดให้ลงบันทึกในสมุดประจำวันคดี โดยให้ทำหน้าที่ธุรการทั่วไปของงานป้องกันปราบปราม การรับส่ง การเสนอหนังสือ การร่างโต้ตอบที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม พิมพ์ดีด การเก็บรักษา ทำลายเอกสาร จัดเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม และจัดทำแผนการป้องกันปราบปราม

๖. ทำหน้าที่พนักงานวิทยุ รับส่งวิทยุระหว่างสถานีตำรวจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง บันทึกการรายงานตำแหน่งที่อยู่และภารกิจที่กำลังปฏิบัติของผู้ทำหน้าที่สายตรวจปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ เมื่อได้รับแจ้งเหตุทางวิทยุ ให้รับแจ้งนายร้อยตำรวจเวรเพื่อพิจารณาสั่งการ ดูแลรักษาเครื่องรับส่งวิทยุและอุปกรณ์ ตรวจสอบให้ใช้การได้เสมอ เมื่อเกิดการชำรุดเสียหายให้รีบรายงานผู้บังคับบัญชา

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานป้องกันปราบปราม เน้นหนักในการออกตรวจเพื่อป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด การระงับเหตุ การสกัดจับคนร้ายที่กำลังหลบหนี การดูแลควบคุมผู้ต้องหาในสถานีตำรวจ การสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ และการตรวจสอบประวัติ

๒. งานสอบสวน

ข้าราชการตำรวจ งานสอบสวน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ทำหน้าที่ธุรการทางคดี การเก็บรักษาของกลางที่พนักงานสอบสวนยึดไว้ ประกอบการดำเนินคดี ดำเนินการเกี่ยวกับการจำหน่ายของกลางที่ยึดไว้ โดยต้องคอยติดตามผลคดีเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับของกลางได้รวดเร็ว การส่งหมาย ติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับการพิสูจน์ เช่น การติดต่อขอรับรายงานชั้นสูตรบาดแผล รายงานชั้นสูตรพลิกศพ การนำของกลางส่งตรวจพิสูจน์ และรับผลการตรวจ การนำส่งแบบพิมพ์ลายนิ้วมือ การติดต่อกับอัยการและศาล ช่วยพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับการผัดฟ้องฝากขัง การติดตามผลคดีจากอัยการหรือศาล การรายงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ในความรับผิดชอบของงานสอบสวน งานสารบรรณที่เกี่ยวข้อง เช่น รับส่งเอกสาร ร่างโต้ตอบ พิมพ์ดีดเก็บรักษาทำลายเอกสาร

๒. ทำหน้าที่เสมียนประจำวันคดี ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ คือ ลงประจำวันเป็นหลักฐาน อ่านให้ผู้แจ้งความฟังและให้ลงชื่อไว้ และลงประจำวันในกรณีรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ ให้ผู้ร้องทุกข์ลงชื่อไว้ กรณีมีตัวผู้ต้องหาให้ลงประจำวันควบคุม แจ้งสิทธิผู้ต้องหา การปล่อยชั่วคราว การนำผู้ต้องหาออกจากห้องควบคุมเพื่อการสอบสวนเช่น ทำแผนประทุษกรรม นำชี้ที่เกิดเหตุ พิมพ์ลายนิ้วมือ การลงประจำวันต้องให้ปรากฏสาเหตุที่จะนำผู้ต้องหาออกจากห้องควบคุม ชื่อพนักงานสอบสวนผู้สั่งการ ชื่อผู้ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหา และชื่อผู้ต้องหาให้บุคคลดังกล่าวที่เกี่ยวข้องลงชื่อไว้ เมื่อมีผู้มาขอคัดสำเนาประจำวัน ให้พบเจ้าหน้าที่ ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้อง และดำเนินการจนได้รับอนุมัติจากหัวหน้าสถานีตำรวจให้คัดสำเนาได้

๓. ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบ เปรียบเทียบปรับคดีอาญาทุกประเภทในชั้นตอนภายหลังจากที่พนักงานสอบสวนได้สั่งเปรียบเทียบปรับแล้ว รับเงินค่าปรับตามจำนวนที่พนักงานสอบสวน

สั่งเปรียบเทียบ และเขียนใบเสร็จรับเงิน บันทึกรายละเอียดในสมุดบันทึกการเปรียบเทียบให้ผู้ต้องหาลงชื่อไว้ นำเงินส่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยมีหลักฐานการรับมอบ

๔. ทำหน้าที่คุมผู้ต้องหาไปศาล เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการควบคุมผู้ต้องหาออกนอกห้องควบคุมเพื่อส่งฟ้อง ผัดฟ้อง ฝากขัง หรืออื่นๆ

๕. ทำหน้าที่เวรบริการหรือผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ร่วมกับพนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ ปฏิบัติงานตามที่พนักงานสอบสวนสั่งการ งานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวนหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานสอบสวน เกี่ยวข้องกับเอกสารและการรายงานต่างๆ การเก็บรักษาของกลางที่พนักงานสอบสวนยึดไว้ ตลอดจนการช่วยพนักงานสอบสวนในการติดต่อเกี่ยวกับเอกสารทางคดี

๓. งานสืบสวน

ข้าราชการตำรวจ งานสืบสวน มีหน้าที่ดังนี้

๑. ทำหน้าที่สืบสวน ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับงานสืบสวนหาข่าว รวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนปกปิด และให้ความคุ้มครองแหล่งข่าวโดยเคร่งครัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวน

๒. ทำหน้าที่ธุรการทั่วไป ได้แก่ การรับส่ง การเสนอหนังสือของงานสืบสวน การร่างโต้ตอบ การรายงานของงานสืบสวน พิมพ์ดีด การจัดทำแผนการสืบสวน งานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานสืบสวน เน้นหนักที่การสืบสวนหาข่าวความเคลื่อนไหวของคนร้าย การจับกุมผู้กระทำผิด ติดตามจับกุมคนร้ายที่มีหมายจับ ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ต้องแต่งเครื่องแบบ

๔. งานจราจร

ข้าราชการตำรวจ งานจราจร มีหน้าที่ดังนี้

๑. ทำหน้าที่จราจร ศึกษารวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรและนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในงานจราจร การจัดและควบคุมการจราจร สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร ว่ากล่าวตักเตือนหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมายเกี่ยวกับการจราจร เมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร ต้องรักษาสถานที่เกิดเหตุ ร่องรอยพยานหลักฐานต่างๆ ให้คู่กรณีและพยานบุคคลอยู่รอพบพนักงานสอบสวน จัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ

๒. ทำหน้าที่ธุรการ ได้แก่ การรับส่งและการเสนอหนังสือ การร่างโต้ตอบที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร พิมพ์ดีด เก็บรักษาทำลายเอกสาร จัดทำแผนการจราจร งานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานจราจรหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กล่าวโดยสรุป บทบาทภารกิจของงานจรรยา ได้แก่การอำนวยความสะดวกด้านการจรรยาบรรณการจรรยา จับกุมผู้กระทำผิดเกี่ยวกับการจรรยา นอกจากนี้ยังทำหน้าที่คล้ายสายตรวจทั่วไป^{๙๕}

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

พระเรืองศักดิ์ เตชภทโท (เดชณกุล) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๔” ผลการวิจัยพบว่า

๑) ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๕$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความประพฤติในการรักษาวินัย ($\bar{X} = ๓.๕๙$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = ๓.๑๕$)

๒) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๔ พบว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มี สถานะ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๔ ส่วนบุคลากรทางการศึกษา ที่มี ระยะเวลาที่ทำงานที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๔ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓) แนวทางส่งเสริม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ในการปฏิบัติงานนั้น ต้องสร้างบรรยากาศ แรงจูงใจ มีการจัดกรอบปฏิทินการปฏิบัติงานและเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน ควรจัดประชุมเพื่อปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน ให้บุคลากรทำความเข้าใจ ระเบียบข้อบังคับของสถานศึกษา มีวินัยในตนเอง ตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รู้ถึงสิทธิของตนเองและเคารพสิทธิของผู้อื่น และควรมีการฝึกอบรมในเรื่องวิชาชีพ และความก้าวหน้าในอนาคตต่อวิชาชีพ^{๙๖}

^{๙๕}งานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร, “ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง”, (นครสวรรค์ : ตำรวจภูธรหนองปลิง, ๒๕๕๖), (อัตสำเนา).

^{๙๖}พระเรืองศักดิ์ เตชภทโท (เดชณกุล), “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

พระสมร อมโร (เพ้งตืด) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตดุสิตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม. เขต ๑” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุดผลที่ได้เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านการบริหารและหลักสูตรการนำหลักสูตรไปใช้ ด้านการบริหารวัสดุประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ด้านการบริหารงานการเรียนการสอน ด้านการบริหารงานวัดและประเมินผล ด้านการบริหารการประชุมอบรมทางวิชาการ ด้านการบริหารงานห้องสมุด ส่วนในรายด้านพบว่า ด้านการบริหารหลักสูตรการนำหลักสูตรไปใช้ ครูให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักสูตรและการใช้หลักสูตร ให้ผู้ปกครองทราบต่อเนื่องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ครูให้ความสำคัญต่อการจัดครูเข้าสอนแทนครูที่ไม่สามารถปฏิบัติข้าราชการได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลมากที่สุด รองลงมาคือติดตามช่วยเหลือแก้ปัญหาการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องเป็นระบบเชื่อถือได้ ผู้บริหาร ครูและนักเรียน ให้ความสำคัญต่อการผลิตอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนได้เอง สอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนมากที่สุด ผู้บริหาร ครู และนักเรียนให้ความสำคัญต่อการอธิบายชี้แจงให้คำปรึกษาแก่ครู และนักเรียน ให้ความสำคัญต่อประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดเมื่อสิ้นภาคเรียนและสิ้นปีการศึกษาอย่างมีระบบมากที่สุด ผู้บริหาร ครู และนักเรียน เห็นว่าควรจัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก^{๙๗}

พระมหาบุญล้อม ธีรปญโญ (วิบุล) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการเผยแพร่พุทธธรรมในชมรมผู้สูงอายุ ศึกษาเฉพาะกรณีชมรมผู้สูงอายุวัดสมรโกฏี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุวัดสมรโกฏีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า ๔๑ ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้านและทั้งหมดอาศัยอยู่ในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยความคิดเห็นต่อบทบาทด้านการจัดกิจกรรมให้ความรู้และการสื่อสารธรรมะ มีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ในเรื่องบทบาทการใช้สื่อของพระวิทยากร มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาของกลุ่มผู้สูงอายุในฐานะผู้รับสารมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้มีการส่งเสริมธรรมะในเยาวชนด้วย รวมทั้งจัดค่ายธรรมะในโอกาสต่างๆ เพิ่มมากขึ้นและต้องให้พระสงฆ์มีบทบาทเข้าร่วมแก้ไข ปัญหาของชมรมผู้สูงอายุรวมทั้งต้องการให้สนับสนุนด้านงบประมาณบุคลากรให้แก่ชมรมผู้สูงอายุ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้วย สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพระวิทยากรในเรื่องบทบาทในการจัดกิจกรรมให้ความรู้และการสื่อสารธรรมะมีความเห็นด้วยในภาพรวมในระดับมาก และในเรื่องบทบาทการใช้สื่อของพระวิทยากรมีความเห็นด้วยในระดับมากเช่นกัน และเมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในประเด็นเดียวกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก^{๙๘}

^{๙๗} พระสมร อมโร (เพ้งตืด), “ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตดุสิต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม. เขต ๑”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๙๘} พระมหาบุญล้อม ธีรปญโญ (วิบุล), “ประสิทธิผลของการเผยแพร่พุทธธรรมในชมรมผู้สูงอายุ ศึกษาเฉพาะกรณีชมรมผู้สูงอายุวัดสมรโกฏี”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

นฤมล บุญรอด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการกรมศิลปากร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการกรมศิลปากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านความสามัคคีในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศิลปากร จำแนกตามตัวแปร ด้านอายุ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านระยะเวลาการรับราชการ และด้านระดับตำแหน่งงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศิลปากร ๓ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักแผนและการต่างประเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักบริหารและพัฒนาบุคคล จำนวนทั้งสิ้น ๒๑๒ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการศึกษา พบว่าข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศิลปากร มีระดับความคิดเห็นที่ค่อนข้างสูงต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านความสามัคคีในการปฏิบัติงานและข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศิลปากรที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการรับราชการ และระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน^{๙๙}

ปราณี อินทวงศ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า

ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ปรากฏดังนี้

๑) ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่า เพศชาย

๒) ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง

^{๙๙} นฤมล บุญรอด, “ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการกรมศิลปากร”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารทั่วไป, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๘.

๓) ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน^{๑๐๐}

ปรัชญาวัตร ดำรงสัจจสิริ ร้อยตำรวจโท ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของโครงการสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม(กองปราบอาสาร) กองปราบปราม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของโครงการสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม(กองปราบอาสาร) กองปราบปราม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อยู่ในระดับมากภูมิหลังของผู้เข้าอบรมที่แตกต่างกันด้าน เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ จะประเมินประสิทธิผลของโครงการสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุของผู้ผ่านการอบรมแตกต่างกันจะประเมินประสิทธิผลของโครงการสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมแตกต่างกัน^{๑๐๑}

รัฐพล นราติศร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า

๑) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง และเห็นว่าควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการแก้ไขระเบียบลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการปฏิบัติงาน ให้บริการเขียนคำร้องแก่ประชาชนผู้ให้บริการ อีกทั้งให้บริการนอกเวลาราชการ จัดหน่วยบริการแบบอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้น

๒) ในส่วนของข้าราชการฝ่ายปกครองยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาท อำนาจหน้าที่และมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำเพราะยังคิดว่าข้าราชการคือบุคคลที่มีเกียรติประชาชนควรให้การเคารพบางส่วนยังพอมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือการให้บริการแก่ประชาชนและยังรู้สึกว่าการให้บริการคือผู้ใช้ประชาชน”และมีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่วนหนึ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่^{๑๐๒}

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสำเร็จการทำงานในรูปแบบการงานที่ต้องการคนที่มี ความเชี่ยวชาญโดยตรงที่ต้องให้สำเร็จผลโดยเร็วโดยไม่คำนึงถึงการบริหารมากเท่าไรต้องการแค่ ความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ให้เป็นไปตามความถูกต้องของการวางแผนเท่านั้น

^{๑๐๐} ปราณี อินทวงศ์, “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

^{๑๐๑} ร้อยตำรวจโท ปรัชญาวัตร ดำรงสัจจสิริ, “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักมรรยาธธรรม ๔ กรณีศึกษาของกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๕๔.

^{๑๐๒} รัฐพล นราติศร, “ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๕.

๒.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

วิชัย ทศพรทรงชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาเฉพาะสาขารังสีวิทยาวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย” เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับประสิทธิภาพน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน การได้รับโอกาสในการฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในระดับสูง มีเพียงปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานเพียงปัจจัยเดียว ที่ไม่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ^{๑๐๓}

อรดี สุทธศรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการธิการสามัญสภาผู้แทนราษฎร” เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการธิการสามัญสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการธิการสามัญสภาผู้แทนราษฎร คือปัจจัยบุคลากร เทคโนโลยีงบประมาณ ภาระงาน และปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทางบวกมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ รองลงมาคือปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง และบุคลากรตามลำดับ ^{๑๐๔}

ชฎาภัทร เปี่ยมอินทร์ ได้ศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักสารานุกรม ๖ ในมณฑลทหารบกที่ ๓๑ ค่ายจิระประวัติ จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักสารานุกรม ๖ ในมณฑลทหารบกที่ ๓๑ ค่ายจิระประวัติ จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเมตตากายกรรม เมตตา มโนกรรม สาธารณโภคี สีสสามัญญตา และทวิญญูสามัญญตา อยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านเมตตาวจีกรรม ที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๙$) การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักสารานุกรม ๖ ในมณฑลทหารบกที่ ๓๑ ค่ายจิระประวัติ จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ และอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลัก สารานุกรม ๖ ในมณฑลทหารบกที่ ๓๑ ค่ายจิระประวัติ จังหวัดนครสวรรค์ ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มี อายุ เพศ ระดับการศึกษา อายุราชการ

^{๑๐๓}วิชัย ทศพรทรงชัย, “ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ : ศึกษาเฉพาะสาขารังสีวิทยาวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย”, ภาควิชาบัณฑิตศึกษาโครงการบัณฑิตศึกษาพัฒนารัพยากรมนุษย์, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๙.

^{๑๐๔}อรดี สุทธศรี, “ประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการธิการสามัญสภาผู้แทนราษฎร”, ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗.

แตกต่างกัน ส่วนในด้านชั้นยศ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักสาราณียธรรม ๖ ในมณฑลทหารบกที่ ๓๑ ค่ายจิระประวัติ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น การปฏิบัติงานนั้นต้องปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาจึงอาจไม่เสมอภาค มีเลือกการปฏิบัติและมีระบบพวกพ้องเข้ามาเกี่ยวข้อง และบุคลากรอาจมีพร้อมและความถนัดทั้งทางร่างกายและจิตใจของบุคลากรบางครั้งไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน แต่บุคลากรต้องปฏิบัติตามคำสั่งและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบวินัย อย่างเคร่งครัด ถ้าละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาถือว่ามีความผิดทางวินัย ดังนั้น จึงควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กรให้มีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรม และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๐๕}

ชาตรี แนวจำปา ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ และด้านจิตตะ ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากสำหรับการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งที่ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แนวทางการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ทุกคนต้องยึดหลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เป็นผู้ที่มีความรัก ความพอใจในงาน ปฏิบัติงานด้วยความพากเพียร บากบั่น ด้วยความเอาใจใส่ในงาน และมีการตรวจสอบความสำเร็จในงานอยู่เสมอ ผลก็คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนมีความปลอดภัยในร่างการชีวิตและทรัพย์สินในที่สุด^{๑๐๖}

^{๑๐๕} ชฎาภัทร เปี่ยมอินทร์, “การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักสาราณียธรรม ๖ ในมณฑลทหารบกที่ ๓๑ ค่ายจิระประวัติ จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

^{๑๐๖} ชาตรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

ณองก์ แสงแก้ว ว่าที่ ร.ต., ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งสามด้าน ได้แก่ ประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัธยฐานเลขคณิต รวม ๓.๒๑ ทางด้านประสิทธิผลและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง มีมัธยฐานเลขคณิตรวม ๓.๑๑ และด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัธยฐานเลขคณิต รวม ๓.๑๘ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยตัวแปรที่มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส และ รายได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธาสถาบันกรุงเทพมหานคร ^{๑๐๗}

ธานินทร์ สุทธิบุญขร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น ๑๖๒ คน ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามความเห็นของพนักงานในฝ่ายการพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง

๒. พนักงานที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๓. ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ สามารถอธิบายความแปรผันในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ ๒๘.๐๕ ^{๑๐๘}

กิติภัส เฟ่งศรี ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชน อุปสรรคในการปฏิบัติงานและเสนอแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ได้แก่ เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ยกเว้น อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชน สำหรับปัจจัยจุดใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมใน

^{๑๐๗}ณองก์ แสงแก้ว ว่าที่ ร.ต., “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

^{๑๐๘}ธานินทร์ สุทธิบุญขร, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”, ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๕๓.

การวางแผน ผลประโยชน์ตอบแทน และการเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ของจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับดี จากการศึกษาค้นคว้าได้ข้อเสนอแนะ จากการวิจัยว่า กรมการพัฒนาชุมชนต้องให้ความสำคัญต่อการ วางแผน และการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้การปฏิบัติงานพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ควรมีการปรับปรุง แก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงานให้มีความชัดเจน และคล่องตัวมากขึ้น และควรจัดให้มี กิจกรรม พบปะพูดคุยในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความผูกพัน และเกิดความเข้าใจอันดี ระหว่างกัน การปฏิบัติงานก็จะเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น สามารถบรรลุถึง เป้าหมายที่ กรมการพัฒนาชุมชนได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาไปในทางที่ดี^{๑๐๙}

ไพบุลย์ ตั้งใจ ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอทิธิ บาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอทิธิ บาท ๔ กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอมะนังจังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามหลักอทิธิบาท ๔ ที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ($\bar{X} = ๔.๒๗$) ในด้านจิตตะ (การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๐๙$) ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลัก อทิธิบาท ๔ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ ฝ่ายที่สังกัด และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอทิธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม เทคโนโลยีในด้านการ เอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และยังต้องเสียค่าที่จอดรถ ความล่าช้าด้านเอกสารการให้ คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร และ เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ ดังนั้นแนวทางการนำหลักอทิธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถพิจารณาได้ ๔ ด้าน โดยการพัฒนาด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น^{๑๑๐}

^{๑๐๙} กิติภัส เฟื่องศรี, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาจังหวัด สระบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๕๕.

^{๑๑๐} ไพบุลย์ ตั้งใจ, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอทิธิบาท ๔ กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต รัฐ ประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

ศรีไพบุลย์ จันทร ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒ มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ เป็นพนักงานประจำตามสัญญา คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓ มีรายได้ (อัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน) ต่อเดือน ๘,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ๑ – ๑๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้าน อดทนคติอยู่ในระดับมากปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงานอยู่ในระดับน้อยการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และด้านความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกันเป็นรายด้าน^{๑๑๑}

จากงานวิจัยดังกล่าว ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี สิ่งที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญคือเพื่อนร่วมงาน เพราะความสามารถเฉพาะตัวแต่เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้คนประสบความสำเร็จได้ ฉะนั้นผู้ที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นบุคคลที่เข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์เข้าถึงพื้นฐานสาเหตุที่กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ และสามารถกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานแสดงพฤติกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่องานโดยรวมได้

๒.๗.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับข้าราชการตำรวจ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการตำรวจเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

จำลองตำรวจ ญัฐศักดิ์ แสนสุข ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ผลการวิจัยพบว่า ๑. ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒.การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และ

^{๑๑๑}ศรีไพบุลย์ จันทร, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ประสบการณ์ทำงาน อาชีพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้ทักษะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการตำรวจมีทักษะไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ การศึกษา รายได้ สถานภาพ อาชีพและประสบการณ์ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๓. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ การแทรกแซงในการพิจารณาความดีความชอบ และขาดอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรเน้นการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม โดยการนำหลักฆราวาสธรรม ๔ มาประยุกต์ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีจริยธรรม และเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการต่อไป^{๑๑๒}

ร้อยตำรวจเอกหญิง กอบกุล สนิทเวช ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของตำรวจพลร่ม” ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

๑. ในภาพรวม ตำรวจพลร่มมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการฝึกอบรม ด้านความรับผิดชอบ และด้านการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ โดยด้านการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

๒. ในภาพรวม ตำรวจพลร่มมีคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทั้ง ๔ ด้าน คือ คุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้านทหาร คุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้านตำรวจ และคุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้านพลเรือน โดยคุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้านทหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

๓. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานของตำรวจพลร่มที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า ตำรวจพลร่มที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม ด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานของตำรวจพลร่มที่มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า ตำรวจพลร่มที่มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจ ด้านการฝึกอบรม และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของตำรวจพลร่มที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า ตำรวจพลร่มที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้านทหาร และคุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้านพลเรือนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

^{๑๑๒} จ.ส.ต.ณัฐศักดิ์ แสนสุข, “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

๖. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของตำรวจพลร่มที่มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งแตกต่างกันพบว่า ตำรวจพลร่มที่มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้านทหาร คุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้านตำรวจ และคุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้านพลเรือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๗. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานกับคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของตำรวจพลร่ม พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๑๓}

ร้อยตำรวจเอก ยงยุทธ วรสาร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ” ผลจากวิจัยพบว่า ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า มีค่าเท่ากับ ๓.๐๘ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้ง ๖ ด้าน พบว่า ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาภาพรวมของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้ง ๖ ด้าน พบว่า มีค่าเท่ากับ ๓.๔๔ อยู่ในระดับมากซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบังคับบัญชาข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบในหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในแต่ละกองบังคับการ เพราะความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น^{๑๑๔}

พลจิต ไชยรส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปราบปรามอาชญากรรม : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปราม ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปรามที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกันคือ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปรามไม่แตกต่างกัน^{๑๑๕}

ชิตสันต์ ผลประสิทธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการสืบสวนสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล ๑ ถึง ๙”

^{๑๑๓} ร.ต.อ.หญิง กอบกุล สนธิเวช, “การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของตำรวจพลร่ม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๔๐.

^{๑๑๔} ร้อยตำรวจเอก ยงยุทธ วรสาร, “สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๕๑.

^{๑๑๕} พลจิต ไชยรส, “ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปราบปรามอาชญากรรม: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปรามในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๗.

พบว่า ภูมิหลังข้าราชการ ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส อายุราชการ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน ส่วน เพศ ระดับการศึกษา ชั้นยศ อัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน การได้รับการฝึกอบรมด้านการสืบสวนไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่^{๑๑๖}

จำลองตำรวจ สังกัด ลี้มรส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล ๑” ผลการศึกษาพบว่า ๑. ตำรวจฝ่ายสืบสวนส่วนมาก มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพสมรสแล้ว ประสบการณ์ในการทำงาน ๑๐ - ๑๕ ปี และมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๒. ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ๓. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน พบว่า อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล ๑ ได้แก่ นโยบายควรมีความชัดเจน ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณธรรม ควรเพิ่มเงินค่าเสี่ยงภัยและงบประมาณในการหาข่าวให้มากยิ่งขึ้นควรมีการจัดพบปะสังสรรค์กันให้มากยิ่งขึ้นระหว่างทีมงาน และควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการทำงาน^{๑๑๗}

จากงานวิจัยดังกล่าว ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนั้นมีปัจจัยหลายด้านที่ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ปฏิบัติงานได้ยังไม่ดีมากพอจึงทำให้งานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่ค่อยเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

^{๑๑๖} ชิตสันต์ ผลประสิทธิ์, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการสืบสวนสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล ๑ ถึง ๙”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๕.

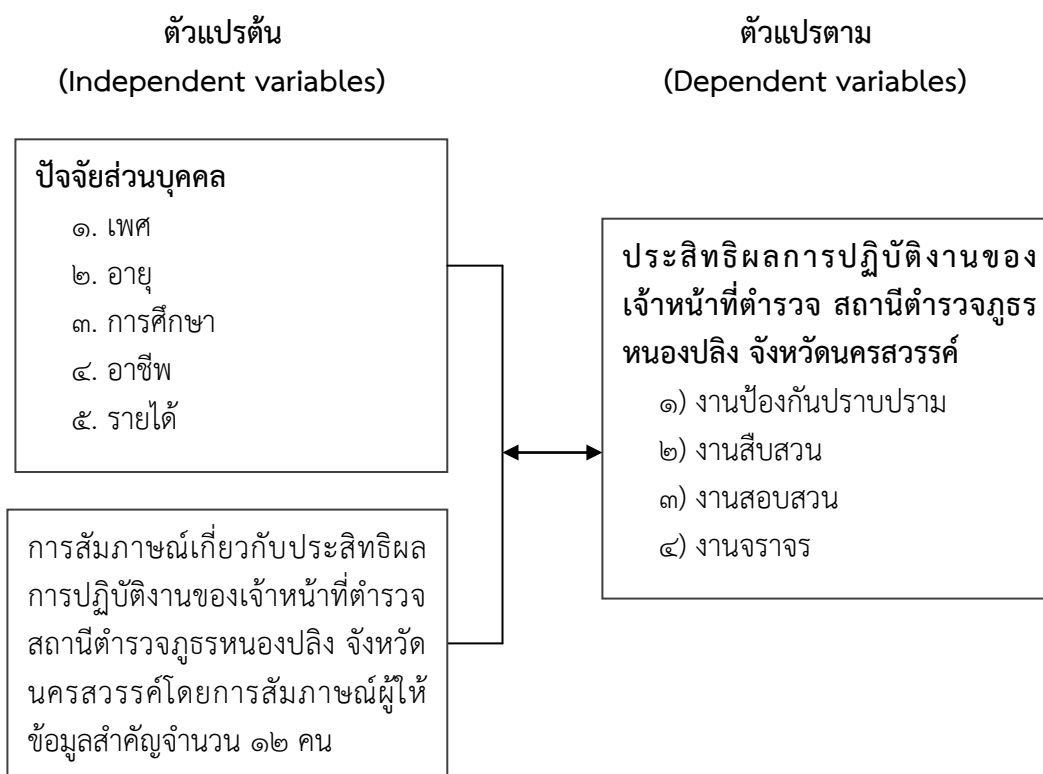
^{๑๑๗} จ.ส.ต.สังวร ลี้มรส, “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล ๑”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๕๒.

๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์” จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จาก ภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักความยุติธรรม แบ่งสายงานออกเป็น ๔ คือ ๑) งานป้องกันปราบปราม ๒) งานสืบสวน ๓) งานสอบสวน และ ๔) งานจราจร^{๑๑๘}



แผนภาพที่ ๒.๒ กรอบแนวคิดการวิจัย

^{๑๑๘}งานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร, “ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง”, (นครสวรรค์ : ตำรวจภูธรหนองปลิง, ๒๕๕๖), (อัดสำเนา).