

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้โครงสร้างของสังคมไทยมีความเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก รวมทั้งมีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันสังคมต้องเผชิญหน้ากับปัญหาสังคมที่นับวันจะทวีความรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ก็เป็นปัญหาสำคัญ ปัญหาหนึ่งที่สังคมต้องเผชิญ ไม่ว่าจะการล่วงละเมิดสิทธิ การตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ การกดขี่แรงงาน การขู่เชิญขอทาน บังคับค้าประเวณี ฯลฯ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ไม่ได้เป็นปัญหาระดับประเทศเท่านั้นแต่เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมโลกด้วย โดยข้อมูลของสหประชาชาติระบุว่า การค้ามนุษย์สร้างรายได้ให้กับองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติสูงเป็นลำดับสามรองจากการค้ายาเสพติดและค้าอาวุธ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยยังถูกประชาคมโลกมองว่าได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ใน 3 สถานะ ได้แก่ สถานะประเทศต้นทาง คือ ประเทศที่มีการส่งเด็กและหญิงไปค้าประเวณีในต่างประเทศ สถานะประเทศทางผ่าน คือ เป็นผู้รับเด็กและหญิงจากประเทศอื่นทั้งในภูมิภาคเดียวกันและนอกภูมิภาคเข้ามาและผ่านไปประเทศอื่น สถานะประเทศปลายทางคือ นำเด็กและหญิงเหล่านั้นมาค้าบริการทางเพศในประเทศไทย รวมทั้งการใช้แรงงานโดยกดขี่ทารุณ บังคับขู่เชิญ หรือการกระทำอื่นใดที่ไร้คุณธรรม (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2548)

อนึ่ง การกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี การละเมิดสิทธิความเป็นมนุษย์ เป็นปัญหาหนึ่งที่รัฐบาล และหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งประชาชนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก อันจะเห็นได้จากหน่วยงาน หรือองค์กรเอกชน ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การช่วยเหลือเด็ก เยาวชน และสตรี ที่ถูกกระทำเหล่านั้น เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น รวมทั้งองค์กรเอกชนอีกหลายองค์กร เช่น มูลนิธิปวีณา หงสกุลเพื่อเด็กและสตรี มูลนิธิพัฒนาการคุ้มครองเด็ก มูลนิธิพิทักษ์สิทธิเด็ก มูลนิธิเพื่อนหญิง มูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย มูลนิธิส่งเสริมโอกาสหญิง สภาก่อการพัฒน์เด็ก และเยาวชนในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาสยามบรมราชกุมารีและเครือข่ายป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก เป็นต้น ในการให้ความช่วยเหลือ ปกป้อง คุ้มครอง เด็ก

เยาวชน และสตรี หน้าที่ที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง คือการจับกุม ปรามปรามผู้กระทำความผิดให้หมดสิ้นไป แต่ในขณะที่เดียวกันหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปรามปรามจับกุม คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการป้องกันปรามปรามหลายด้าน จึงทำให้การป้องกันและปรามปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับ เด็ก เยาวชน และสตรี ไม่สามารถปรามปรามได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้มีปัญหาเพิ่มขึ้นอย่างมาก นับวันปัญหาจะทวีความรุนแรง และผู้กระทำความผิดก็กระทำการอย่าง อู้อาจ เขี้ยวโหด ไร้มนุษยธรรม อันเป็นการทำร้ายทารุณและละเมิดสิทธิความเป็นมนุษย์ของเด็ก เยาวชน และสตรี

รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เห็นถึงความสำคัญซึ่งต้องเร่งแก้ปัญหา รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการปรามปราม การดูแล ปกป้องคุ้มครอง เด็ก เยาวชน และสตรี ในสิทธิความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกันกับทุกคนในสังคม ไม่ให้มีการละเมิดสิทธิความเป็นมนุษย์ จากบุคคลที่อ่อนแอหรือยังไม่ทราบถึงสิทธิของตัวเอง จึงได้จัดตั้งกองบังคับการปรามปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี เพื่อรับผิดชอบปกป้องคุ้มครอง ปรามปราม และจับกุมเพื่อแก้ปัญหาการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี โดยเฉพาะ ตามการปรับโครงสร้างใหม่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีการแบ่งส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติใหม่ และพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 มิถุนายน 2548 กองบังคับการปรามปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี มีหน้าที่ป้องกันและปรามปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ปัญหาการกระทำผิดเกี่ยวกับแรงงานและปัญหาการจัดระเบียบสังคม มีภารกิจในการป้องกันและปรามปรามการทำความผิด จับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ เพื่อความสงบสุขของสังคม นอกจากนี้การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปรามปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ก็ยังเป็นที่น่าสนใจและจับตามองของสังคมและสื่อมวลชนค่อนข้างมาก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ซึ่งต้องเร่งแก้ปัญหาสร้างผลการปฏิบัติงานให้เป็นที่ประจักษ์ อันส่งผลถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนในหน่วยงาน

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนจึงต้องทุ่มเททั้งเวลาและความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งอาจทำให้เกิดความกดดันจากหน้าที่การปฏิบัติงานใหม่นี้และจากการคาดหวังของประชาชนในผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งมาปฏิบัติหน้าที่ประจำกองบังคับการปรามปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ และมีความพึงพอใจในระดับ

มากนัก้อยเพียงใด มีสภาพปัญหาอะไรบ้างในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาหาคำตอบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งทำให้ข้าราชการตำรวจได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประสิทธิภาพของงาน และบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและสังคม ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะของงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี

### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามปัจจัยคุณลักษณะของงาน 5 ประการ/ลักษณะตามแนวคิดของ Hackman and Oldham ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน

และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อยุราชการ ชั้นยศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ซึ่งคาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน ยกเว้นหัวหน้าหน่วย คือ ผู้บังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ซึ่งมีทั้งหมด 312 คน ศึกษาในช่วงเดือน มีนาคม 2549 ซึ่งหลังจากการตั้งหน่วยงานใหม่และมีการปฏิบัติงานได้เป็นเวลา 6 - 7 เดือน

### นิยามศัพท์

อยุราชการ หมายถึง จำนวนปีตั้งแต่เริ่มเข้ารับราชการตำรวจจนถึงปัจจุบัน

ชั้นยศ หมายถึง ยศปัจจุบันของข้าราชการตำรวจ กองปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ ชั้นประทวน คือ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ นายดาบตำรวจ และชั้นสัญญาบัตร คือ ร้อยตำรวจตรี ร้อยตำรวจโท ร้อยตำรวจเอก พันตำรวจตรี พันตำรวจโท พันตำรวจเอก

รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือนที่ข้าราชการตำรวจได้รับตามบัญชีอัตราเงินเดือน ข้าราชการตำรวจ และเงินเพิ่มอย่างอื่นที่ได้รับจากหน่วยงาน ได้แก่ เงินประจำตำแหน่ง และเงินป้องกันปราบปราม

คุณลักษณะของงาน หมายถึง งานปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ที่ข้าราชการตำรวจรับรู้ ว่างานมีความน่าสนใจ มีความหมาย มีความสำคัญ และต้องใช้ความรับผิดชอบในงาน ซึ่งการรับรู้ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ประกอบด้วย 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง งานที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะและความสามารถหลาย ๆ ด้านในการปฏิบัติ ทั้งทางความคิดและการลงมือปฏิบัติ

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของงาน หมายถึง งานที่ให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ และมองเห็นผลงานอย่างชัดเจน ตลอดจนสามารถระบุได้ว่าเป็นผลงานของตน

3. ความสำคัญของงาน หมายถึง งานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กร และ/หรือมีผลกระทบต่อสังคม

4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน หมายถึง งานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในความคิดวิเคราะห์และควบคุมสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับงานที่ทำ การกำหนดตารางการทำงาน กระบวนการทำงานด้วยตนเอง และความรับผิดชอบหรือแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่

5. ผลสะท้อนกลับจากงาน หมายถึง งานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพวกเขา หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่าการปฏิบัติงานของเขาเป็นอย่างไร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือในทางบวกของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ซึ่งแต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

1. ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้ปฏิบัติมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นและบรรลุเป้าหมายทั้งตนเองและหน่วยงาน

3. ด้านความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ได้รับการเลื่อน ขึ้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และ/หรือการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

4. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน หมายถึง ความสามารถทำงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเห็นอกเห็นใจกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทั้งในระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานและการสั่งการ

6. ด้านเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง รายได้หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่พึงได้รับจากการปฏิบัติงาน สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้ ได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ที่พักอาศัย ค่ารักษาพยาบาลและเงินรางวัล รวมทั้งเงินเพิ่มอื่นที่ได้รับจากหน่วยงาน

7. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพในสถานที่ทำงานที่เอื้ออำนวยหรือมีผลกระทบต่อความสะดวกสบายในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง เสียง อากาศ การจัดสภาพของห้องทำงาน การจัดบริการต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ ยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน