

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. โครงสร้างอำนาจหน้าที่และอัตรากำลังของกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

Morse (1953 อ้างถึงใน ยุทธ, 2541: 15) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้ และนอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้อีกหลายท่าน เช่น Applewhite (1965 อ้างถึงใน สุภมิตร, 2541: 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ซึ่งมีความหมายกว้างขวาง รวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้วย เช่น มีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และรายได้ที่ได้รับ เป็นต้น สอดคล้องกับ Strauss and Sayless (1960 อ้างถึงใน พิระเพชร, 2540: 7) ซึ่งมีความเห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจ ในงานที่

ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ และสอดคล้องกับ Yoder et al. (1958 อ้างถึงใน สมพล, 2539: 6) ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า คือความพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ เมื่องานนั้นได้ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนได้ และ Vroom (1984 อ้างถึงใน สุขุมิตร, 2541: 13) ยังกล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานว่า ทักษะคติในงานและความพึงพอใจในการทำงานนั้น สามารถทดแทนกันได้ เพราะค่า ทั้งสองนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในงานนั่นเอง

นอกจากนั้น ปรียาพร (2535: 143) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเป็นผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และนอกจากนี้ Feldman and Arnold (1986 อ้างถึงใน ศานิต, 2535: 23) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อลักษณะงานของตนเอง หากบุคคลมีความพึงพอใจสูงหมายความว่ามีความรู้สึกต่องานในทางบวกหรือมีความชอบและค่านิยมที่ดีต่องานค่อนข้างสูง เช่นเดียวกับ มนูญ (2539: 186) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ของลูกจ้าง เป็นผลที่ได้จากการมีทัศนคติต่าง ๆ ต่อความรู้สึกในวงแคบ ทัศนคติของลูกจ้างเหล่านี้เกิดจากลักษณะงาน และองค์ประกอบต่าง ๆ อีกเป็นจำนวนมาก

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ยอมเสียสละและมีความสุขกับการทำงานมีความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เป็นทัศนคติเชิงบวก ซึ่งเป็นผลจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง โอกาสในความก้าวหน้า ปริมาณงาน เพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชา เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อาจินต์ (2538: 31-32) เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบความสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงานไม่ว่าความพึงพอใจนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดความศรัทธา และเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และ อุทัย (2531: 7) เห็นว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการทำงาน ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดผลอย่างเต็มที่
2. เกื้อหนุนให้เกิดระเบียบข้อบังคับขององค์กร เกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของบุคคลในหน่วยงาน
3. ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ
4. เกื้อหนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ
5. ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ และได้ผลดีกว่าบุคคลที่ไม่มี ความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมทั้งทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two -Factors Theory)

Herzberg (1971 อ้างถึงใน ยุทธ, 2541: 19 – 21) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory) ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยนี้สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงจะเกิดความรู้สึกพอใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถืออาจแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังคนเดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) หรือเรียกว่าปัจจัยอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบและปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายความรวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 สภาพของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 การบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจในงานที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Herzberg (1971 อ้างถึงใน ยุทธ, 2541: 21) ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยมีหน้าที่ที่จะบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีอีอาร์จี (Alderfer's ERG Theory)

Alderfer (1969 อ้างถึงใน สรสิข, 2545: 19) ได้รับการปรับปรุงแนวความคิดจากทฤษฎีของ Maslow และเสนอผลของการทดสอบที่เรียกว่า An Empirical Test of a New Theory of Needs ในปี ค.ศ.1969 ผลการศึกษาของ Alderfer's พบว่า คนเรามีความต้องการหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับร่างกายและวัตถุ เพื่อจะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีสุขสบายและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness : R) เป็นความต้องการที่จะสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่ตนจะเกี่ยวข้องด้วย

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะสร้างความคิดริเริ่มสำหรับตัวของตนเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้เจริญเติบโตก้าวหน้าต่อไป

Alderfer (1969 อ้างถึงใน สุรินทร์, 2539: 10) ความต้องการตามทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่เชื่อว่า

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) หากความต้องการใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการนั้นจะยังมีอยู่สูง เช่น ถ้าคนงานได้รับเงินเดือนน้อย ความต้องการเรื่องเงินเดือนจะมีอยู่สูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็ยิ่งจะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบแทนด้านค่าจ้าง และอื่น ๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้ว หัวหน้างานคนนั้นก็จะต้องได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Needs Frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูง มีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้ หัวหน้างานคนนั้นก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่น สัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ คือความต้องการดำรงชีวิต ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการเจริญเติบโตก้าวหน้า ซึ่งมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองและมีการเพิ่มขนาดหรือระดับของความต้องการที่มากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย และทฤษฎี อีอาร์ จี ซึ่งได้กล่าวถึงเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ ซึ่งปัจจัยหลักของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ทฤษฎี เป็นปัจจัยและแนวคิดที่ไม่แตกต่างกัน เพียงแต่มีการจัดกลุ่มตามแนวทางการศึกษาของแต่ละนักทฤษฎี

แนวคิดทางสังคมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Barnard (1938 อ้างถึงใน สรลธิชา, 2545: 10) มีความเห็นว่า “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในองค์การ ดังนั้น ความร่วมแรงร่วมใจของบุคคลในองค์การ การรวมความพยายามของบุคคลต่าง ๆ เข้าเป็นระบบของความร่วมมือ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์การ โดยมีหลักการ ดังนี้

1. องค์กรจะต้องตระหนักว่า ความเต็มใจของบุคคลที่จะให้ความร่วมมือซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อองค์กร

2. ในการที่จะก่อให้เกิดการยอมรับและร่วมมือขึ้นได้นั้น จะต้องทำให้แต่ละบุคคลสละความชอบพอหรือผลประโยชน์อันเป็นส่วนตนออกไป ซึ่ง Barnard เห็นว่าคำสั่งใด ๆ จะได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติได้ก็ต่อเมื่อ

- 2.1 จะต้องเป็นที่เข้าใจของผู้รับ
- 2.2 จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2.3 จะต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจส่วนบุคคลของผู้รับ
- 2.4 จะต้องมิขบเคืองให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติได้ทั้งความสามารถทางกายและจิตใจ

3. จะต้องมีการใช้สิ่งจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ในการสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้น เพราะบุคคลจะสละซึ่งความชอบพอส่วนตน และปฏิบัติตามคำสั่งได้ก็ต่อเมื่อเห็นว่า ผลที่ได้ นั้นมากกว่าผลเสีย

Simon (1976 อ้างถึงใน สรลธิชา, 2545: 10) เป็นนักวิชาการอีกคนหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มเดียวกับ Barnard ได้เสนอว่าการที่จะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของพนักงาน และทำให้พนักงานให้ความร่วมมือกัน สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. การใช้อำนาจของฝ่ายบริหารต่อพนักงาน เป็นการใช้อำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารทำการตัดสินใจ และให้พนักงานรับไปปฏิบัติ ดังนั้น จึงต้องมีการใช้สิ่งจูงใจ เช่น เกียรติยศ เงินเดือน สถานภาพ โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

2. การใช้วิธีให้พนักงานควบคุมตนเอง โดยองค์กรจะต้องทำให้พนักงานเกิดทัศนคติ พฤติกรรม และจิตใจ ในลักษณะที่จะช่วยให้เขาสามารถตัดสินใจ อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรซึ่งองค์กรจะทำได้โดยการปลูกฝังความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานพร้อมที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร ความพึงพอใจหมายความว่าความรวมถึงความสุขของผู้ทำงาน ซึ่งงานจะสำเร็จได้ต้องให้บุคคลมีความเต็มใจในการให้ความร่วมมือ และเกิดการยอมรับในคำสั่งหรือการบริหารงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลจากความรูสึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกต่อองค์กร ผู้บริหารและงานที่ทำเป็นไปในทางชื่นชมยินดี มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีการสร้างสรรค์ในการทำงาน มีการร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการผลิต ผลกำไร แต่ในทางกลับกันกรณีที่ผู้ปฏิบัติไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกในทางลบต่อองค์กร ต่อผู้บริหารและงานที่ทำ เช่น การไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการขาดงานบ่อย ลางาน มีการเปลี่ยนงาน โยกย้าย หรือลาออก เป็นต้น อันส่งผลเสียต่อหน่วยงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยหลายประการ สำหรับการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 7 ด้าน จากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg โดยผู้วิจัยเห็นว่าทั้ง 7 ด้านเป็นปัจจัยมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงานตำรวจ และสามารถนำมาศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรีได้ ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน
2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
3. ด้านความก้าวหน้า
4. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน
5. ด้านการปกครองบังคับบัญชา
6. ด้านเงินเดือนสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน
7. ด้านสภาพการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Theory)

Hackman and Oldham (1980 อ้างถึงใน ปิยะอัสพร, 2545: 11-19) ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรวมทั้ง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติต่องานของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เนื่องจากคุณลักษณะของงานเปรียบเสมือนรางวัลหรือเครื่องล่อใจภายในแก่ผู้ปฏิบัติงาน

Hackman and Oldham ได้แบ่งคุณลักษณะของงานออกเป็น 5 คุณลักษณะใหญ่ ๆ ที่มีผลต่อแรงจูงใจภายใน ซึ่งนำไปสู่ภาวะทางจิตใจ (psychological states) ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ความหลากหลายทักษะ (skill variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะและความสามารถหลาย ๆ ด้าน ในปฏิบัติงาน ทั้งการทํากิจกรรมด้านต่าง ๆ ด้านความคิดและการลงมือปฏิบัติ ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทํางานมีความหมายและมีความรู้สึกว่าตนมีความสามารถมากขึ้น

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของงาน (task identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและมองเห็นผลงานอย่างชัดเจน โดยงานที่ออกมาสามารถระบุได้ว่าเป็นผลงานของตน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของผลงาน รู้สึกถึงความสามารถหรือความรับผิดชอบในงานของเขา ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงาน รู้สึกถึงความสำเร็จของงาน

3. ความสำคัญของงาน (task significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กร และ/หรือมีผลกระทบต่อสังคมได้ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าการทํางานที่ตนทํามีความหมายและกำลังทํางานที่มีความสำคัญแก่องค์กรและ/หรือต่อสังคม

4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในความคิดวิเคราะห์และควบคุมสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับงานที่ทํา การกำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทํางานด้วยตนเอง

5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (feedback from job itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพวกเขา หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ว่าการปฏิบัติงานของเขาเป็นอย่างไร ดังนั้นผลสะท้อนกลับจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้แก้ไขการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมที่ผิดพลาดให้ถูกต้อง เพื่อเพิ่มความสำเร็จของงาน

คุณลักษณะของงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น จะทำให้เกิดสภาวะทางจิตวิทยา (critical psychological states) ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจ แรงจูงใจ และผลการปฏิบัติงาน อิทธิพลของคุณลักษณะของงานจะส่งผลถึงภาวะทางจิตใจ 3 ประการ ดังนี้

1. รู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย (experienced meaningfulness of work) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่างานมีความหมายมากขึ้น เมื่อเขารับรู้ว่าการที่เขาทำมีความสำคัญ มีประโยชน์ อันทำให้เกิดความพึงพอใจ แรงจูงใจ และผลการปฏิบัติงาน หากรู้สึกว่าการที่เขาทำไม่มีความหมาย ก็จะรู้สึกว่าชีวิตของเขาไม่มีความหมายไปด้วย องค์กรจะสามารถเพิ่มความรู้สึกว่าการงานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานได้ โดยการเพิ่มคุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน และความสำคัญของงาน

2. รู้สึกว่ามีความรับผิดชอบ (experienced responsibility of work) ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกเช่นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรสามารถเพิ่มคุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรับผิดชอบผลของงานในทุกด้านทั้งด้านบวกและด้านลบ

3. การรับผลการกระทำ (knowledge of results of work) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ควรจะทำต่อไปในการทำงาน มีความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์พื้นฐาน ทราบผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของตนว่าเป็นอย่างไร และข้อผิดพลาดที่ควรแก้ไขคือสิ่งใดและควรแก้อย่างไร ซึ่งผลสะท้อนกลับจากงานเป็นเสมือนแรงเสริมที่ทำให้งานมีความน่าสนใจมากขึ้น เพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงาน ทำให้ทราบว่าสิ่งที่เขาทำเป็นอย่างไร ถูกต้องหรือผิดพลาดอย่างไร และต้องแก้จุดใด

ภาวะทางจิตใจในทางบวกสามารถที่จะเพิ่มผลลัพธ์ของงานในทางบวก มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ เมื่อใดที่ภาวะทางจิตใจ (psychological states) ทั้งสามนี้เกิดขึ้นกับบุคคลก็จะก่อให้เกิดผลดังนี้คือ

1. แรงจูงใจภายในในการทำงานสูง (high internal work motivation)
2. การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (high quality work performance)
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (high satisfaction with the work)
4. การขาดงานและการออกจากงานต่ำ (low absenteeism and turnover)

คุณลักษณะของงานไม่มีผลกระทบต่อทุกคนในลักษณะเหมือนกัน ซึ่งมีตัวแปรที่ทำให้มีผลต่างกัน Herzberg (1959 อ้างถึงใน ทศนีย์, 2543: 24) ยอมรับว่าการปรับปรุงงานดีกับทุกคน แต่ยอมรับว่าแต่ละคนมีความแตกต่างกัน งานควรถูกออกแบบให้เท่ากับลักษณะงาน ความต้องการและความสามารถของแต่ละคน

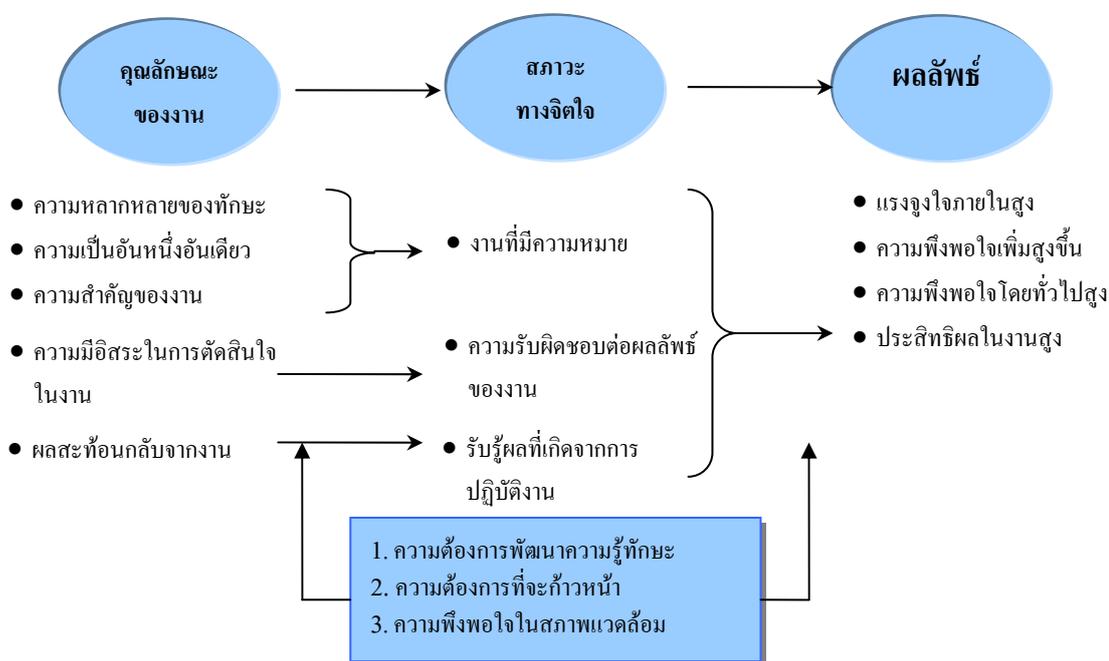
ปัจจัยที่ลดความมีอิทธิพล (moderator) ซึ่งมีอิทธิพลกับแต่ละบุคคลในงานที่ถูกออกแบบ มี 3 ตัว คือ

1. ความต้องการเจริญก้าวหน้า เป็นระดับซึ่งบุคคลปรารถนา โอกาสสำหรับการควบคุมสั่งการด้วยตนเอง การเรียนรู้และผลสำเร็จของงาน ผู้ซึ่งต้องการความเจริญก้าวหน้าสูงจะตอบสนองในทางบวกกับการปรับปรุงงาน แต่ผู้ซึ่งต้องการความเจริญก้าวหน้าต่ำ จะมองว่าการปรับปรุงงานก่อให้เกิดความกังวล

2. การเรียนรู้และทักษะ ผู้ซึ่งมีความต้องการปรับปรุงงานในระดับที่เหมาะสมจะมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับงานเหล่านั้นและมีการปฏิบัติงานดี

3. ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในการทำงาน หรือขอบเขตซึ่งผู้ปฏิบัติงานพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ระดับเงินเดือน ลักษณะของการควบคุม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน

แบบจำลองคุณลักษณะของงาน (The Job Characteristics Model)



ภาพที่ 1 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน (The Job Characteristics Model)

ที่มา: พยอม (2542: 82)

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงานเปรียบเสมือนรางวัล หรือเครื่องล่อใจภายในแก่ให้ผู้ปฏิบัติงาน ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจภายในในการทำงาน อันมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติต่องานของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย การรับรู้คุณลักษณะของงานหรือความรู้สึกที่มีต่อคุณลักษณะของงานในทางบวก ก็ย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าหากการรับรู้คุณลักษณะของงานในทางลบก็จะทำให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่เป็นที่ต้องการขององค์กรได้เช่นกัน ได้แก่ พฤติกรรมต่อต้าน การไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานดังกล่าวมาข้างต้นนั้น กล่าวได้ว่า ปัจจัยคุณลักษณะของงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำเอาปัจจัยคุณลักษณะของงาน 5 ประการเป็นตัวแปรอิสระในการวิจัย ได้แก่

1. ความหลากหลายทักษะ (skill variety)
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของงาน (task identity)

3. ความสำคัญของงาน (task significance)
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (autonomy)
5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (feedback from job itself)

โครงสร้าง อำนาจหน้าที่และกำลังพล ของกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี

กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2548) เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ รักษาความสงบเรียบร้อยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทั่วราชอาณาจักร ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่นที่มีโทษทางอาญา เกี่ยวกับการละเมิด การกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ความผิดเกี่ยวกับแรงงาน และการจัดระเบียบสังคม ปฏิบัติงานในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งส่วนงานออกเป็น 3 กองกำกับ 1 ฝ่าย 1 กลุ่มงาน และ 1 งาน คือ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายอำนวยการ กองกำกับการ 1 กองกำกับการ 2 กองกำกับการ 3 และ กลุ่มงานสอบสวน

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยแบ่งตามฝ่ายงาน กองกำกับ และกลุ่มงาน โดยสรุป ดังนี้

1. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดเก็บ รวบรวมประมวลผล และบริการข้อมูล การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของกองบังคับการ งานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2. ฝ่ายอำนวยการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานกำลังพล งานการเงิน งานพัสดุ งานยุทธศาสตร์และแผน งานงบประมาณ งานวิเคราะห์ กำหนดตำแหน่ง งานวินัย งานฝึกอบรม งานประชาสัมพันธ์ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็น 4 งาน คือ

2.1 งาน 1 (ธุรการและกำลังพล)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานธุรการทั่วไป งานบริหารงานบุคคล การควบคุมการลงเวลา งานทำเนียบข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง งานเลื่อนยศ เลื่อนชั้น และอัตราเงินเดือน งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ลาออก งานบำเหน็จบำนาญและบำเหน็จความชอบกรณีพิเศษ การจัดเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัยสถานที่ งานสวัสดิการและการขอพักอาศัยในอาคารบ้านพักของราชการ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2.2 งาน 2 (แผนงานและงบประมาณ)

มีหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนด จัดทำ ติดตามประเมินผล แผนงานและนโยบาย โครงการและหลักสูตรต่าง ๆ งานการจัดทำสถิติศึกษา ค้นคว้าวิจัย งานกำหนดยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงาน การบริหารการควบคุมการใช้จ่ายเงิน งบประมาณและเงินนอกงบประมาณของกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี งานเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง

2.3 งาน 3 (การเงินและพัสดุ)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี งานจัดสรรเงินงบประมาณและบริหารเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานรับ จ่าย เก็บ รักษาเงินประกันหรือหลักประกัน การเบิกจ่ายหรือสวัสดิการการเงิน ตรวจสอบเอกสารเบิกจ่าย ทุกประเภท จัดหาเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะและอาคารสถานที่ งานเกี่ยวกับบัญชีของหลวง รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2.4 งาน 4 (นิติกร)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ การร้องเรียน งานดำเนินการเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัย การถูกร้องเรียน หรือถูกดำเนินคดีอาญาของข้าราชการตำรวจ ในกองบังคับการ งานให้คำปรึกษา ตรวจสอบ เก็บรวบรวม กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และ ข้อบังคับ งานเกี่ยวกับการลงทัณฑ์ จัดทำสถิติ ศึกษาค้นคว้าวิจัยติดตามประเมินผลเกี่ยวกับงานในกองบังคับการ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3. กองกำกับการ 1

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและสืบสวนสอบสวนการกระทำผิดที่มีโทษทางอาญาเกี่ยวกับการละเมิด การกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ความผิดเกี่ยวกับแรงงานและการจัดระเบียบสังคม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 2 ตำรวจภูธรภาค 3 และตำรวจภูธรภาค 4 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งเป็น 4 งาน คือ

งาน 1 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของกองบัญชาการตำรวจนครบาล หรือ กรุงเทพมหานคร

งาน 2 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 2 คือ จังหวัดระยอง จันทบุรี ตราด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว

งาน 3 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 3 คือ จังหวัด นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ โขสธร์ ศรีสะเกษ สุรินทร์ อำนาจเจริญ และอุบลราชธานี

งาน 4 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 4 คือ จังหวัด กาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม มหาสารคาม มุกดาหาร ร้อยเอ็ด เลย สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู และ อุดรธานี

4. กองกำกับการ 2

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และสืบสวนสอบสวนการกระทำผิดที่มีโทษทางอาญาเกี่ยวกับการละเมิดการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชนและสตรี ความผิดเกี่ยวกับแรงงาน และการจัดระเบียบสังคม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบและเขตพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 1 ตำรวจภูธรภาค 5 และตำรวจภูธรภาค 6 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งเป็น 3 งาน คือ

งาน 1 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 1 คือ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ ชัยนาท ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี พระนครศรีอยุธยา และอ่างทอง

งาน 2 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 5 คือ จังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน แพร่ น่าน พะเยา และแม่ฮ่องสอน

งาน 3 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 6 คือ จังหวัด กำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

5. กองกำกับการ 3

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และสืบสวนสอบสวนการกระทำผิดที่มีโทษทางอาญาเกี่ยวกับการละเมิดการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชนและสตรี ความผิดเกี่ยวกับแรงงาน และการจัดระเบียบสังคม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบและเขตพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 7 ตำรวจภูธรภาค 8 และตำรวจภูธรภาค 9 รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งเป็น 3 งาน คือ

งาน 1 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 7 คือ จังหวัด กาญจนบุรี นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี

งาน 2 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 8 คือ จังหวัดกระบี่ ชุมพร นครศรีธรรมราช พังงา ภูเก็ต ระนอง และสุราษฎร์ธานี

งาน 3 เขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ปกครองของตำรวจภูธรภาค 9 คือ จังหวัดตรัง นราธิวาส ปัตตานี พัทลุง ยะลา สงขลา และสตูล

6. กลุ่มงานสอบสวน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสอบสวนการกระทำผิดที่มีโทษทางอาญา เกี่ยวกับการละเมิด การกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ความผิดเกี่ยวกับแรงงานและการจัดระเบียบสังคม ทัวราชอาณาจักร โดยปฏิบัติงานดังนี้

6.1 พิจารณา ศึกษาค้นคว้า ประมวลกฎหมายอาญาและประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ รวมทั้งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

6.2 พิจารณาศึกษาค้นคว้า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ตามที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย

6.3 สอบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้นในเขตรับผิดชอบของกองบังคับการ

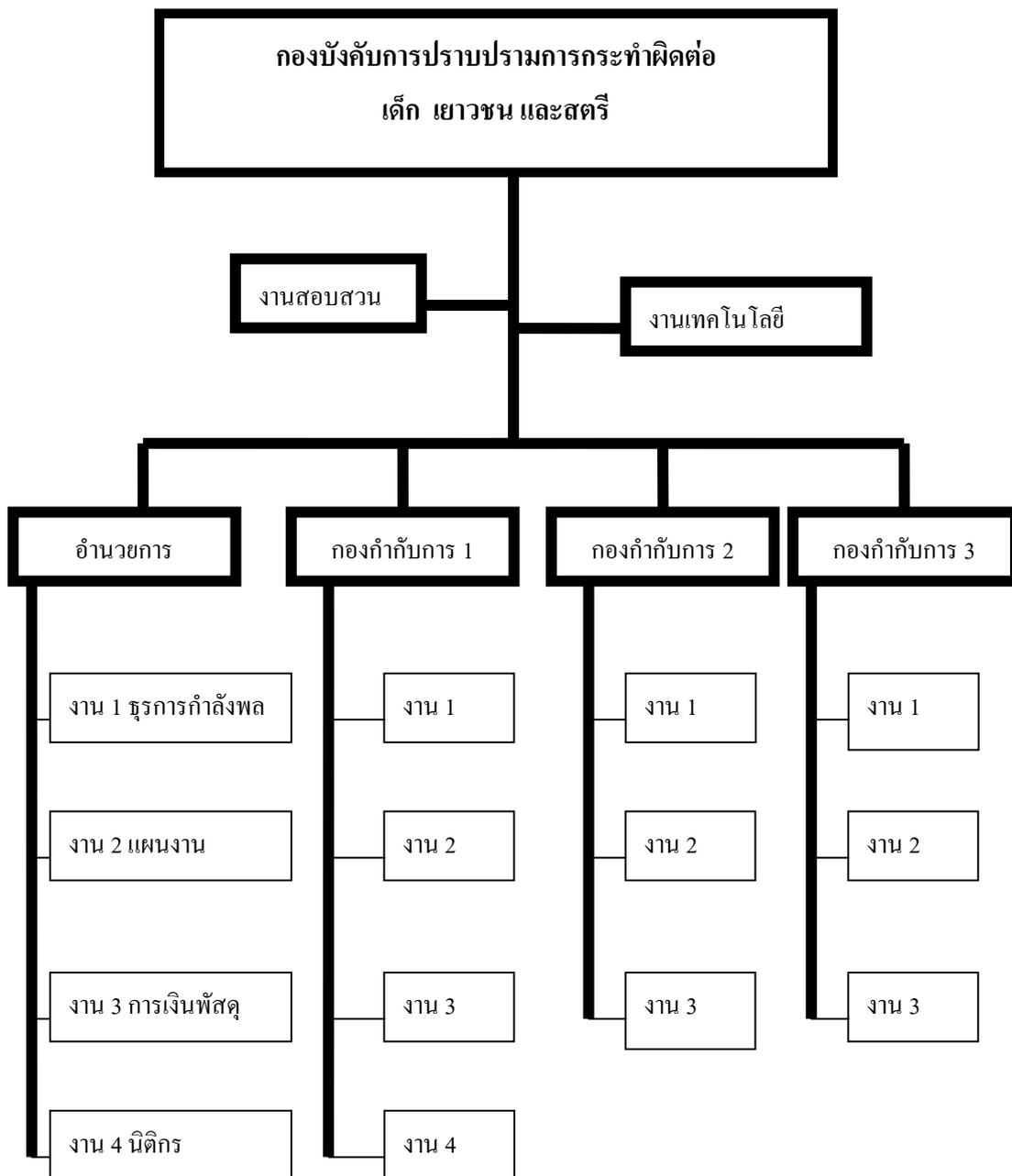
6.4 เป็นที่ปรึกษา ดำเนินการเร่งรัด ประสานงาน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติ เกี่ยวกับการดำเนินการทางคดี

6.5 งานการรายงาน การดำเนินการทางคดี

6.6 งานจัดทำสถิติ ศึกษาค้นคว้าวิจัยและติดตามประเมินผลเกี่ยวกับงานในหน้าที่

6.7 งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

โครงสร้างของกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี



ภาพที่ 2 โครงสร้างของกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี

ที่มา: กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี (2548)

ตารางที่ 1 กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี (ภาพรวม) พ.ศ.2548

ลำดับ	ยศ	จำนวน/คน	หมายเหตุ
1	พล.ต.ต.	1	ตำแหน่งผู้บังคับการ (ผบก.)
2	พ.ต.อ.	8	ตำแหน่งรองผู้บังคับการ-ผู้กำกับการ (รอง ผบก. - ผกก.)
3	พ.ต.ท.	28	ตำแหน่งรองผู้กำกับการ-สารวัตร
4	พ.ต.ต.		(รอง ผกก. - สว.)
5	ร.ต.อ.	43	ตำแหน่งรองสารวัตร
6	ร.ต.ท.		
7	ร.ต.ต.		
8	ด.ต.		
9	จ.ส.ต.	233	ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ (ผบ.หมู่)
10	ส.ต.อ.		
11	ส.ต.ท.		
12	ส.ต.ต.		
รวม		313	

ที่มา: กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี (2548)

ตารางที่ 2 กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี (แบ่งตามสังกัดในแต่ละงาน) พ.ศ.2548

สังกัด	ตำแหน่ง						พบ.หมู่
	พบก.	รอง พบก.	ผกก.	รอง ผกก.	สว.	รอง สว.	
กองบังคับการ	1	5				1	2
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ						1	3
ฝ่ายอำนวยการ				2	4	5	26
กองกำกับการ 1			1	2	4	16	108
กองกำกับการ 2			1	2	3	8	48
กองกำกับการ 3			1	2	3	6	39
กลุ่มงานสอบสวน				1	5	6	7
รวม	1	5	3	9	19	43	233

ที่มา: กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี (2548)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะของงาน โดยจำแนกตามตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ

รุจน์พงศ์ (2540: 69) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีในกองพลาธิการ กรมตำรวจ และประสาน (2535: 129) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของรองสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาล กรมตำรวจ พบว่า เพศที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 อายุ

รุ่งโรจน์ (2532: 61) ศึกษาเรื่องความพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล และสมพล (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองปราบปราม พบว่า อายุ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3 อายุราชการ

ชุตินา (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประจำเขต 6, 7 และ 8 และยิ่งรัตน์ (2538: 150) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สอบสวน ของพนักงานสอบสวนในเขตตำรวจภูธรภาค 1 พบว่า อายุราชการเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่รุจน์พงศ์ (2540: 71) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีในกองพลาธิการ กรมตำรวจ พบว่า อายุราชการของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองพลาธิการ กรมตำรวจ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.4 ชั้นยศ

สมพล (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองปราบปราม และชูเสถียร (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาลในส่วนภูมิภาคสังกัดกองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 1 พบว่า ชั้นยศ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่รุ่งโรจน์ (2532: 62) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ชั้นยศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.5 สถานภาพสมรส

กรีซ (2532: 82) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ สังกัดกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี และทรงศักดิ์ (2539: 63) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของรองสารวัตรสอบสวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่รุ่งนพงศ์ (2540: 74) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีในกองพลาธิการ กรมตำรวจ พบว่า ตำรวจชั้นประทวน กองพลาธิการที่มีสภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.6 ระดับการศึกษา

ทรงศักดิ์ (2539: 64) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของรองสารวัตรสอบสวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี และยิ่งรัตน์ (2538: 150) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สอบสวน ของพนักงานสอบสวนในเขตตำรวจภูธรภาค 1 พบว่า ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่รุ่งนพงศ์ (2540: 73) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีในกองพลาธิการ กรมตำรวจ พบว่า ตำรวจชั้นประทวน กองพลาธิการ กรมตำรวจ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.7 รายได้ต่อเดือน

ยั้งรัตน์ (2538: 149) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สอบสวน ของพนักงานสอบสวนในเขตตำรวจภูธรภาค 1 และกริช (2532: 82) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานใน สถานีตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่า รายได้ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ทรงศักดิ์ (2539: 64) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของ รองสารวัตรสอบสวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

2.1 ความหลากหลายทักษะ

ทัศนีย์ (2543: 93) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม ของเจ้าหน้าที่ชุดการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร และ แตรง (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความ พึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายทักษะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของงาน

ทัศนีย์ (2543: 93) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม ของเจ้าหน้าที่ชุดการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน แตรง (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะ ของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการ สื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของงาน เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ความสำคัญของงาน

ทัศนีย์ (2543: 93) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร และ รง (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

ทัศนีย์ (2543: 93) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร และ รง (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าความเห็นเกี่ยวกับความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5 ผลสะท้อนกลับจากงาน

ทัศนีย์ (2543: 93) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร พบว่าความเห็นเกี่ยวกับผลสะท้อนกลับจากงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ รง (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับผลสะท้อนกลับจากงานเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะของงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคล 7 ประการ ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ชั้นยศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

และปัจจัยคุณลักษณะของงาน 5 ประการ ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงานเป็นตัวแปรอิสระ

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี ที่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะของงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตัวแปรในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แยกเป็น 2 ปัจจัยดังนี้

ปัจจัยที่เป็นส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ชั้นยศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะของงาน 5 ประการ/คุณลักษณะ ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน

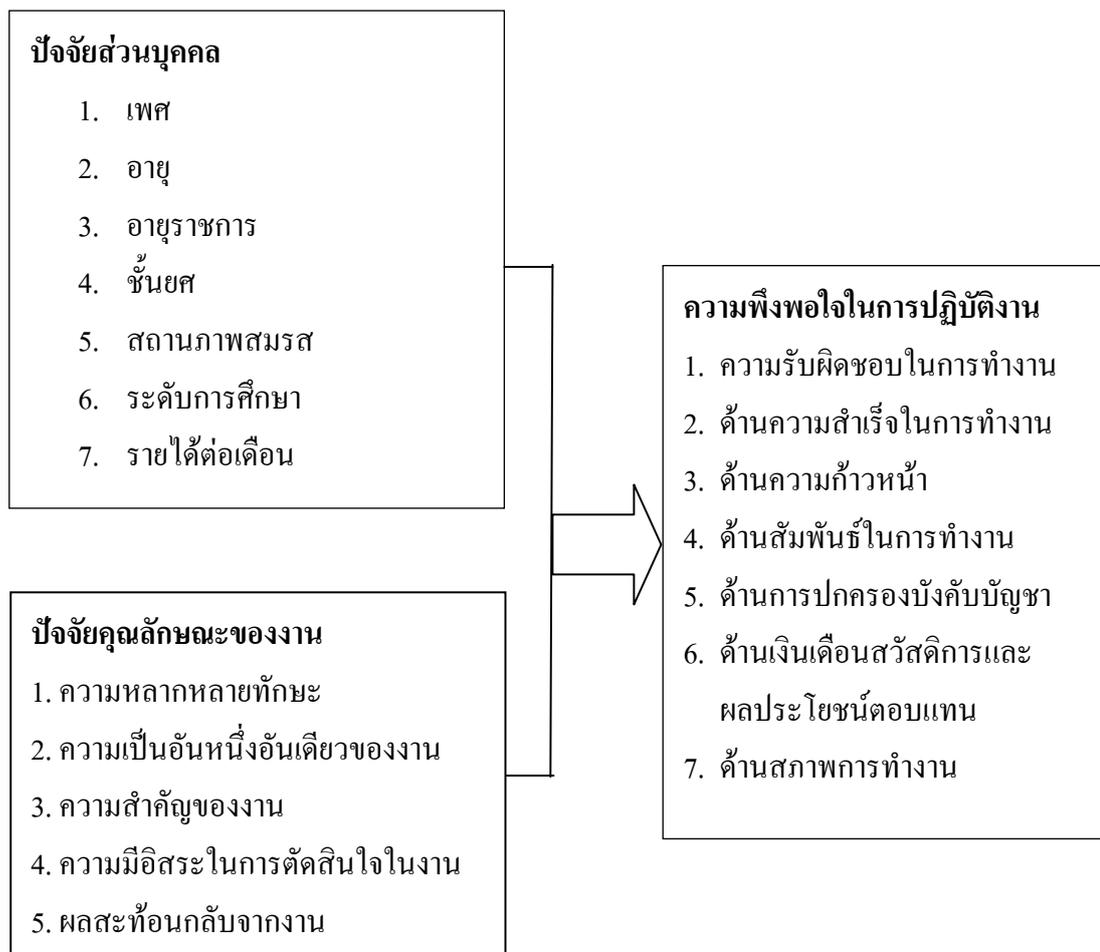
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน โดยนำเสนอในการวิเคราะห์เป็นภาพรวมของทั้ง 7 ด้าน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย