

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ดำเนินการวิจัย

ในสภาพปัจจุบัน ตำรวจเป็นกลไกของรัฐที่มีบทบาทและมีการปฏิบัติงานการควบคุมทางสังคมในฐานะที่เป็น "ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์" เพื่อให้การดำรงอยู่ของสังคมมีความสงบสันติสุขปลอดภัย ดังนั้นภารกิจของตำรวจจึงมีทั้งงานป้องกันปราบปราม งานรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงสู่ภาวะความทันสมัย จะทำให้สังคมมีปัญหามากโดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นปัญหาที่อธิบายและชี้วัดสภาพสังคม และก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา

ความรับผิดชอบของตำรวจ และอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของกรมตำรวจที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ตำรวจมีฐานะและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ รักษาความสงบเรียบร้อย ภายในราชอาณาจักร
2. ในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายมหาชน
3. ในฐานะข้าราชการพลเรือน ซึ่งต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างข้าราชการทหารและพลเรือน

4. ในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บังคับทุกข์ บังคับสุข แก่ราษฎร

5. ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ในการต่อสู้ป้องกันประเทศเมื่อยามเกิดศึกสงคราม

อธิบดีกรมตำรวจ ได้กำหนดนโยบายให้หน่วยต่าง ๆ นำไปปฏิบัติทำให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปแบบ ภายใต้แผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2535 - พ.ศ.2539) 5 ด้านดังนี้ (สวัสด์อมรวิวัฒน์, 2535)

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2. ด้านความมั่นคงภายใน

3. ด้านการบริการสังคม

4. ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

5. ด้านการพัฒนาการบริหาร

ในส่วนของ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 มีหน้าที่ปกครองบังคับบัญชาหน่วยงานในเขตอำนาจรับผิดชอบ คือ ตำรวจภูธรจังหวัด รวม 7 จังหวัด อันประกอบด้วย ขอนแก่น, อุดรธานี, หนองคาย, สกลนคร, เลย, นครพนม, มุกดาหาร รวมทั้งการอำนวยความสะดวกและปราบปรามอาชญากรรม รักษาความสงบเรียบร้อย ให้เป็นไปตามนโยบายของราชการ ตลอดจนร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ ตรวจสอบเสนอแนะและสนับสนุนหน่วยงานในทันที ทั้ง 7 จังหวัด ทั้งการพัฒนาความรู้ความสามารถ , อุปกรณ์, งบประมาณ, เครื่องมือ

กองกำกับการอำนวยการ ซึ่งเป็นหน่วยหลักของ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 ในการทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยการ คือ งานบริหารงานกำลังพล, งานการข่าว, งานนโยบายและแผน, งานการแพทย์, งานสวัสดิการ, และงานธุรการ หน้าที่ที่สนับสนุน ช่วยเหลือ เป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน, การปกครองบังคับบัญชา, การออกคำสั่ง, การแต่งตั้งบุคคล ตลอดจนนโยบายและวางแผนรักษาออกกำลังพลทุกรูปแบบ

ดังนั้นข้าราชการตำรวจทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ใน กองกำกับการอำนวยการ จึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นฝ่ายอำนวยการ อันจะส่งผลสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานของตำรวจพื้นที่เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ในขณะที่หากข้าราชการตำรวจในสังกัด กองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 เป็นผู้ที่ไร้ประสิทธิภาพที่สนับสนุนหน่วยหลักงานทันทีได้แล้ว ก็จะทำให้ผลเสียแก่ข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติต่อประชาชนในพื้นที่

เป็นที่ทราบกันคืออยู่แล้วว่าทรัพยากรที่สำคัญที่สุด คือทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นผู้ที่มีชีวิตจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ ในการทำงานต่าง ๆ แต่ละคนจะมีพลังแห่งความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจในการทำงานย่อมเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ดังคำพูดที่ว่า "ใจเป็นนาย กายเป็นบ่าว" นั่นเอง

ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกทำดีของบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ เป็นการแสดงออกทางภาวะจิตใจ ความรู้สึก ทศณคติที่มีต่อความพึงพอใจในงาน เมื่อบุคคล

มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะทำให้เกิดพลังความคิดสร้างสรรค์และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

กองก้ากับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 ประกอบด้วยตำรวจ ซึ่งมีภูมิลำเนาแตกต่างกัน บ้างก็มาจากที่ห่างไกล มีการครอบครัวหรือข้าราชการตำรวจบางคนก็ยังไม่มีบ้านพักอาศัยเป็นของตนเอง ต้องเช่าบ้าน หรืออยู่บ้านพักของทางราชการ ซึ่งบางแห่งก็มีสภาพทรุดโทรมตลอดจนมีปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ไม่พอกับรายได้ และประการสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะรัฐมนตรีได้มีพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2536 โดยให้ยุบเลิก กองบังคับการตำรวจภูธร 1-12 และจัดตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นตรงกับกรมตำรวจโดยมีผลตั้งแต่ 23 มกราคม 2537 เป็นต้นไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีสายการบังคับบัญชาสั้นลง มีข้าราชการตำรวจที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงลงมาอยู่หน่วยที่ปฏิบัติงานจำนวนมากขึ้น และอยู่ในสายการปฏิบัติงานระดับสถานีเป็นระยะเวลานานขึ้น มีการเพิ่มยศและตำแหน่งให้หัวหน้าหน่วยงานระดับสถานีสูงขึ้น เพื่อให้เกิดมีความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีและรายได้ ข้าราชการตำรวจจะมองเห็นความก้าวหน้ามากขึ้นในการปฏิบัติงานระดับสถานี เมื่อข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจแล้ว ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานดีขึ้น ส่งผลให้ประชาชนพอใจ ซึ่งด้วยสาเหตุการปรับปรุงโครงสร้างนี้เอง ทำให้กรมตำรวจต้องรีบดำเนินการปรับเปลี่ยนอัตรากำลังข้าราชการตำรวจของกองบังคับการตำรวจภูธร 6 และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องถูกยุบเลิกไปตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวไปดำรงตำแหน่งในหน่วยงานที่กำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดความไม่แน่นอนอนาคตการรับราชการของตนเองว่าจะถูกปรับเปลี่ยนแต่งตั้งไปรับราชการที่ใด และเมื่อมีการแต่งตั้งไปดำรงตำแหน่งใหม่ภายใต้โครงสร้างกรมตำรวจใหม่แล้ว สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจะเปลี่ยนไปหรือไม่ ผู้วิจัยซึ่งมีหน้าที่ด้านงานกำลังพลเกี่ยวกับงานการแต่งตั้ง การเสนอแนะผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริหารงานกำลังพล และงานจัดทำรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง " ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ " ว่ามีระดับความพึงพอใจระดับใด และความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงโครงสร้างต่างกันอย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์ของการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. ศึกษาเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 ทั้งชั้นสัญญาบัตร (ตั้งแต่สารวัตรลงมา) และชั้นประทวน ก่อนและหลังการปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจ
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 ก่อนและหลังการปรับปรุงโครงสร้าง
3. หาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกับ กองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 ต่อไป

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

เป็นการศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจที่สังกัดอยู่ใน กองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 ก่อนปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจ จากนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ระดับสารวัตรลงมา และ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

1.3.2 การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ เฮอส์เบอร์ก เท่านั้น

1.3.3 ตัวแปรที่จะศึกษา

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ

- 1) สภาพการปฏิบัติงาน
- 2) เงินเดือนและสวัสดิการ
- 3) ความรู้สึกรับผิดชอบ
- 4) ความรู้สึกร่วมในงาน
- 5) การได้รับการยอมรับและรู้สึกประสพผลสำเร็จ
- 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 7) โอกาสก้าวหน้าในงาน

8) นโยบายและการบริหารงาน

9) สถานภาพทางสังคม

1.3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ "ความพึงพอใจ"

1.4 สมมติฐานการวิจัย

ระดับความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงโครงสร้างแตกต่างกัน

1.5 คำจำกัดความหรือศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ เป็นการแสดงออกทางภาวะจิตใจ ความรู้สึก ทศณคติ ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน สภาพสังคม

2. จาราชการตรวจ หมายถึงตรวจที่ประจำการในกองก้ากับการอำนวยการ กองบังคับการตรวจจร 6 ก่อนการปรับปรุงโครงสร้าง

3. ชั้นสัญญาบัตร หมายถึง จาราชการตรวจที่ประจำการ ยศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรี ขึ้นไป ในกองก้ากับการอำนวยการ กองบังคับการตรวจจร 6

4. ชั้นประทวน หมายถึง ตำรวจประจำการระดับ นายดาบตำรวจ (ค.ค.) จ่าสิบตำรวจ (จ.ส.ต.) สิบตำรวจเอก (ส.ต.อ.) สิบตำรวจโท (ส.ต.ท.) สิบตำรวจตรี (ส.ต.ต.) และพลตำรวจ เฉพาะในกองก้ากับการอำนวยการ กองบังคับการตรวจจร 6

5. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ตำรวจที่ประจำการยศสูงกว่าประชากรเป้าหมาย ในกองก้ากับการเดียวกัน หรือหน่วยบังคับบัญชาชั้นสูงขึ้นไป

6. สถานภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพการณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว เช่น อาคารสถานที่ บรรยากาศของงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

7. สวัสดิการ หมายถึงผลประโยชน์อย่างอื่นที่เกื้อกูล ซึ่งหน่วยงานจัดให้นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น เบี้ยเลี้ยง ความบันเทิงบ้างตามโอกาส

8. ความรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง ความรักและมีความเป็นเจ้าของร่วมกับหน่วยงาน รู้สึกยินดีในร้ายแทนหน่วยงาน เห็นว่าตนเองมีความสำคัญในหน่วยงาน มีความรักเพื่อนร่วมงาน

9. สถานภาพทางสังคม หมายถึงความรู้สึกว่าตนเองทำงานอย่างมีเกียรติตามสมควรเป็นที่ยอมรับทางสังคม ไม่รู้สึกว่าตนเอง และหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ต่ำต้อย หรือไร้เกียรติ

1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น

คำตอบที่ได้จากข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 ก่อนและหลังปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เป็นคำตอบที่ได้อย่างแท้จริง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. เปรียบเทียบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ของกองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 ก่อนและหลังการปรับปรุงโครงสร้าง
2. เปรียบเทียบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ในกองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6
3. หาข้อเสนอแนะ หรือ ปรับปรุงปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกับกองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธร 6 (เดิม)