

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การ คือ การนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และวิธีการ (Method) มาผสมผสานกันให้บรรลุเป้า หมายขององค์การ ซึ่งในทรัพย์สินที่กล่าวมานี้ เมื่อนำมาพิจารณาจะพบว่า คนเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่สุด หรือคน เป็นทรัพย์สินที่มีค่าสูงสุด (Most Valuable Asset) เพราะเหตุ ว่าถ้าขาดคนเข้ามาบริหารแล้ว ถึงแม้ว่าจะมีเครื่องจักรที่วิเศษ มีเงินมากมาย มีวัสดุอุปกรณ์ อย่างดีและมีวิธีการที่เลิศเลอ ก็ไม่มีประโยชน์อย่างไร

ในการที่บุคคลจะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และมีประสิทธิภาพและมี ประสิทธิภาพนั้น บุคคลจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานและที่ สำคัญคือ จะต้องมีความพึงพอใจในการทำงานด้วย เนื่องจากว่าบุคคลเมื่อมีความพึงพอใจใน การทำงานแล้วย่อมจะทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงขึ้นด้วย ผู้ปฏิบัติงานจะต้อง ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งหวังที่จะให้ผลงานออกมาตามวัตถุประสงค์ อย่างมี ประสิทธิภาพและประหยัด แต่ในทางตรงกันข้าม Pigors and Myers (1973) ได้กล่าวว่า ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการแก่หน่วยงานกำลังใจใน การปฏิบัติงานก็จะต่ำ การปฏิบัติงานก็จะได้รับผลในทางตรงกันข้าม จะมีปัญหาจากการเข้า- ออกงานตามมา เป็นปัญหายากสำหรับผู้บริหารในการวินิจฉัย ควบคุม และในการสูญเสีย งบประมาณของหน่วยงานเป็นอย่างมาก

Cerfley (อ้างถึงใน วุฒิชัย โสมาบุตร, 2537) กล่าวว่าอาชญากรรมเป็นสิ่งบั่นทอน ความเจริญของสังคมเป็นตัวทำลายความสงบสุขและความเรียบร้อยของสังคม ทำให้สังคม เสื่อมโทรม และขาดความมั่นคงทางชีวิต และทรัพย์สินส่วนบุคคลประเทศชาติ แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าอาชญากรรมจะมีสภาพเหมือนกาฝากหรือเชื้อโรคร้ายของสังคมแต่สังคมก็ไม่ อาจจัด อาชญากรรมให้หมดสิ้นไปได้ อาชญากรรมจึงเป็นปรากฏการณ์อย่างหนึ่งของสังคม

(as a social phenomenon) ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ แต่อย่างไรก็ดี สังคมก็ได้ปล่อยปละละเลยให้เกิดอาชญากรรมขึ้นมากมาย การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมจึงเป็นหน้าที่สำคัญของรัฐบาลโดยมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยอันมีกรมตำรวจเป็นผู้รับผิดชอบ ตำรวจจึงเป็นกลไกทางสังคมที่ทำหน้าที่ควบคุมปรากฏการณ์อาชญากรรม ทำให้การดำรงอยู่ของสังคมมีความสงบเรียบร้อย ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตำรวจเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีความสำคัญมากที่สุดกลุ่มหนึ่งของประเทศชาติ เพราะมีหน้าที่รักษาสังคมที่สลับซับซ้อนให้ตั้งมั่น คอยดูแลให้ประชาชนดำรงชีวิตทำงาน และเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจภายในขอบเขตของกฎหมาย และเป็นที่ยอมรับของสังคม

หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่ประเทศไทย ได้เริ่มมีกิจการตำรวจ และได้มีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเรื่อยมาโดยตลอดเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการในสังคมปัจจุบัน หน้าที่ของตำรวจพอสรุปได้ว่ามีอยู่ 8 ประการคือ (โสภานุพิชัยกุล และคณะ, 2524)

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention)
2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Suppression)
3. การสืบสวนสอบสวน จับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of offenders)
4. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Discover of Property)
5. การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of noncriminal conduct)
6. การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of Service)
7. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of Individual Freedom)
8. การปฏิบัติในหน้าที่อื่น ๆ (Different Kinds of Functions)

เมื่อวิเคราะห์ภารกิจหน้าที่ของตำรวจแล้ว จะเห็นว่า มีขอบเขตความรับผิดชอบกว้างขวางมาก ถ้าหากตำรวจปฏิบัติหน้าที่โดยขาดประสิทธิภาพก็จะมีผลกระทบต่อการพัฒนาในทุกๆ ด้าน ดังนั้นกรมตำรวจจึงได้ออกคำสั่งกรมตำรวจ ที่ 774/2537 ลง 7 กรกฎาคม 2537 เรื่อง การกำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ โดยแบ่งงานในสถานีตำรวจนครบาล และสถานีตำรวจภูธรออกเป็น 5 สายงาน ดังนี้ (คำสั่งกรม ตำรวจ ที่ 774/2537)

1. งานอำนวยการ
2. งานป้องกันปราบปราม

3. งานสอบสวน

4. งานสืบสวน

5. งานจราจร

งานป้องกันปราบปราม เป็นสายงานที่มีความสำคัญของกรมตำรวจ เพราะตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม เป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานตามที่หัวหน้าสถานีตำรวจมอบหมาย โดยจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ การบริหารหน่วยงานจะดำเนินงานไปด้วยดีหน่วยงานเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในการดำเนินงานในแต่ละหน่วยงานจะต้องคำนึงถึงระดับของบุคลากรของหน่วยงานว่ามีความสำคัญแตกต่างกัน (Newcomer, 1955)

งานป้องกันปราบปราม เป็นงานบริการสังคมในด้านเกี่ยวกับความสงบสุขเรียบร้อยของประชาชน ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีผลกระทบต่อประชาชน ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ คือถ้าตำรวจที่ทำหน้าที่ป้องกันปราบปราม ปฏิบัติหน้าที่อย่างดีตามกฎหมาย ระเบียบบังคับไว้และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ก็จะเป็นที่รักใคร่ศรัทธาของประชาชน แต่ตรงกันข้าม หากเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่บกพร่องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของประชาชนตามกฎหมาย ก็จะไม่ได้รับความคุ้มครองประชาชนก็จะขาดศรัทธา (ประสิทธิ์ ทำดี, 2534)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกสมหวังหรือมีความสุขที่เกิดการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจที่ทำหน้าที่ป้องกันปราบปรามลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานประเภทบริการแก่สังคม ซึ่งในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีและมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายประการทั้งด้านความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะ เทคนิควิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน แต่สิ่งที่น่าจะกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากที่สุดคือ "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน" หากตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปรามปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจแล้วย่อมจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของงานให้บรรลุตามนโยบาย และเป้าหมายของกรมตำรวจในที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการตำรวจผู้หนึ่ง ได้เล็งเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ด้านป้องกันปราบปราม ว่ามีระดับใด และปัจจัยใดดีที่สุดในการส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปรามในสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น จึงได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปราม สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น ตามหัวข้อต่อไปนี้ คือ.-

- 1) ระดับของปัจจัย และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2) ความสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยต่อปัจจัย และระหว่างปัจจัยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 3) ปัจจัยที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปรามมีผลอยู่ในระดับมาก
- 2) ปัจจัยที่นำมาศึกษามีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 3) ปัจจัยที่นำมาศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปรามทุกปัจจัย

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น เท่านั้น

ตัวแปรต้น ได้แก่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
4. สภาพการทำงาน

5. เงินเดือนและสวัสดิการ
6. ความสำเร็จในงาน
7. การยอมรับนับถือ
8. ลักษณะของงาน
9. ความรับผิดชอบ
10. ความก้าวหน้า
11. ความมั่นคงปลอดภัย
12. สถานภาพทางสังคม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปราม ประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น และตอบแบบสอบถามด้วยความจริงใจ

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์ของคำที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เฉพาะสำหรับใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1) ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของกรมตำรวจที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในพื้นที่ในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีสถานีย่อยจำนวน 25 สถานี

2) ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม หมายถึง ข้าราชการตำรวจทั้งระดับสัญญาบัตรและชั้นประทวน ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท

3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกสมหวังหรือมีความสุขที่เกิดการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อการแสดงออกในเชิงบวกของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปราม

- 4) นโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม
- 5) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง แนวทางที่ผู้บังคับบัญชาได้นำมาใช้ในการบังคับบัญชาและหมายความรวมถึงลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา
- 6) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการพลเรือนผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 7) สถานภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานในสถานีดำรง
- 8) เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปรามในสถานีดำรง ได้รับจากทางราชการ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าเช่าบ้าน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล และเงินอื่น ๆ ที่ได้รับจากทางราชการ
- 9) ความสำเร็จในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย
- 10) การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ได้รับการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ และการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ
- 11) ลักษณะของงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายหน้าที่ที่ตรงกับความรู้ความสามารถ น่าสนใจ และท้าทาย ซึ่งสามารถปฏิบัติได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
- 12) ความรับผิดชอบ หมายถึง ขอบข่ายของความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งในหน้าที่ประจำและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ
- 13) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนยศให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมการศึกษาต่อ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและวุฒิเกณฑ
- 14) ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงในชีวิตราชการและมีความปลอดภัยในชีวิตร่างกาย ในการปฏิบัติงานในหน้าที่
- 15) สถานภาพทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกมีเกียรติและศักดิ์ศรีในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติอยู่ การได้รับคำยกย่องชมเชยให้กำลังใจ และการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการปฏิบัติงานสำเร็จ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปราม
- 2) ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพในด้านป้องกันปราบปราม
- 4) เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป