

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดำเนินงานขององค์กรต่างๆจะประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภารกิจหน้าที่รับผิดชอบในระดับใดก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนในองค์กร ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับคนหรือมนุษย์และถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุดขององค์กรเป็นทรัพยากรที่ต้องได้รับการพัฒนาและบริหารให้มีคุณค่าเหมาะสมกับองค์กรเพราะคนมีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ (ยูภาพร ยูภาส. 2550 : 1)

ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกระดับควรได้ตระหนักและให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะถ้าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีหรือสูง แสดงว่าบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รู้สึกที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลาอันยาวนานก็จะสามารถเกิดขึ้นได้ ในทางกลับกันถ้าบุคลากรในองค์กรอยู่ในสภาพมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ไม่ดีหรือต่ำ แสดงว่าบุคลากรกำลังเสียขวัญ มีความรู้สึกกระแวงไม่เชื่อถือกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน การละทิ้งงานก็จะเกิดขึ้น ภารกิจขององค์กรนั้นย่อมไม่บรรลุผลและจะดับสูญไปในที่สุด ดังนั้น การศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรว่าอยู่ในระดับใด จึงเป็นเรื่องจำเป็นขององค์กร เพื่อจะนำผลการศึกษามาพิจารณาและสนับสนุนให้กำลังใจ เพื่อส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี จะส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดี เพราะมีกำลังใจทำงาน มุ่งมั่นจนงานสำเร็จ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรจึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดขององค์กร ดังนั้นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องพยายามสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ความสามารถเต็มที่และสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้และหากผู้บริหารใช้การเสริมขวัญได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง จะก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย กล่าวคือ จะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน เพิ่มความสนใจเต็มใจในการทำงานให้ผลงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีทั้งตัวผู้ปฏิบัติเองและผู้บริหารในองค์กรนั้น ตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการส่งเสริมขวัญผลที่ได้รับคือ ความสนใจในการทำงานจะลดลง คนขาดงานและออกจากงานมากขึ้น งานราชทัณฑ์มีลักษณะเฉพาะเป็นงานที่ยากลำบาก ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พร้อมทั้งทักษะในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการควบคุม การอบรม แก้ไขพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นคนดีมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของสังคมได้ เรือนจำจึงเป็นเสมือนองค์กรที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญของชาติ เป็น

มหาวิทยาลัยชีวิตสำหรับผู้ที่ดำเนินชีวิตผิดพลาดเป็นทางสองแพร่งของการบ่มเพาะความชั่วร้ายในสังคม งานเรือนจำจึงเป็นงานที่มีความสำคัญและน่าภาคภูมิใจไม่ยิ่งหย่อนกว่าหน่วยงานใดทั้งสิ้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำจะเป็นบุคลากรหลักในการรับนโยบายราชทัณฑ์ไปปฏิบัติ และเป็นผู้ที่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ต้องขังซึ่งสังคมกำหนดให้เป็น “ผู้ร้าย” หรือ “คนเลว” ตลอดเวลา การปฏิบัติงานในหลายลักษณะจึงอาจเป็นงานที่อยู่ในข่ายของงานอันตราย ย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องประสบกับความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ที่ถูกเรียกว่า “ผู้คุม” จะเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ต้องขังโดยตรง (ปรัชญาณ์ นักฟ้อน. 2553 : 1489)

เรือนจำทั่วประเทศสามารถรองรับผู้ต้องขังได้ทั้งสิ้น 109,555 คน แบ่งเป็นชาย 94,240 คน และหญิง 15,315 คน แต่จากการสำรวจเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2554 จำนวนผู้ต้องขังทั่วประเทศมีทั้งสิ้น 221,934 คน แบ่งเป็นชาย 190,112 คนและผู้ต้องขังหญิง 31,822 คน (ชานินทร์ กรัยวิเชียร. 2544 : 25) ซึ่งเกินกว่าสองเท่าของจำนวนที่รับได้ จึงเกิดสภาวะที่เรียกว่านักโทษล้นคุกในประเทศไทย สำหรับเรือนจำจังหวัดมหาสารคามก็เช่นเดียวกัน ทั้งที่เป็นเรือนจำขนาดเล็กซึ่งสามารถควบคุมผู้ต้องขังได้เพียงไม่เกิน 1,140 คน แต่ปัจจุบันเรือนจำจังหวัดมหาสารคามมีจำนวนผู้ต้องขังมากถึง 1,240 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทัณฑ์ปฏิบัติ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 125) ในขณะที่มีเจ้าหน้าที่มีเพียง 80 คนเท่านั้น ภาระหนักจึงตกแก่เจ้าหน้าที่เรือนจำอย่างไม่อาจที่จะหลีกเลี่ยงได้

ปัญหาผู้ต้องขังก่อเหตุร้ายภายในเรือนจำอันเกิดมาจากสาเหตุหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ลักษณะทางกายภาพของเรือนจำ ความอึดอัดใจในการอยู่ร่วมกันของผู้ต้องขัง การรับรู้ข่าวร้ายจากทางบ้าน เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่เป็นสาเหตุที่นำไปสู่การก่อปัญหาของผู้ต้องขังได้ทั้งสิ้น อันจะเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ แต่กลับพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การควบคุมผู้ต้องขังและการอบรมแก้ไข ตลอดจนการฝึกวิชาชีพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกรมราชทัณฑ์ซึ่งพบว่า ปัจจุบันกรมราชทัณฑ์ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในด้านต่าง ๆ มากมายขาดขวัญกำลังใจ รวมทั้งงบประมาณกลับมีไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนการดำเนินงานและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำเองเป็นไปด้วยความยากลำบาก อีกทั้งต้องพบกับปัญหาที่หลากหลายในการอยู่ร่วมกันของผู้ต้องขัง อาทิเช่น การแหกหักของผู้ต้องขัง การทะเลาะวิวาท การกระทำผิดวินัย การปลุกระดมขู่ขู่เจ้าหน้าที่ในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เรือนจำต้องปรับตัว และกำหนดบทบาทของตนเองในหลายลักษณะ ทั้งบทบาทของผู้คุมกฎเพื่อให้ผู้ต้องขังเกิดการเกรงกลัวและปฏิบัติตามกฎระเบียบของเรือนจำบทบาทของพ่อและแม่เพื่อเป็นที่พึ่งให้แก่ผู้ต้องขัง รวมทั้งบทบาทของเพื่อนเพื่อเป็นที่ระบายและให้กำลังใจผู้ต้องขัง การสร้างปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ต้องขังในรูปแบบต่าง ๆ จะช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เรือนจำสามารถปฏิบัติงานในแต่

ละการกิจต่อผู้ต้องขังให้มีประสิทธิภาพปัญหาที่เกิดในการดำเนินงานราชทัณฑ์ในประเทศไทย ดังกล่าว ยิ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานแต่ละแห่ง กลายเป็นผู้ที่รับภาระ ในการดำเนินงานภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นรอบด้าน รวมทั้งต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการดูแลและปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในแต่ละลักษณะงาน จึงอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายราชทัณฑ์ ของไทย และเป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การเกิดผลลัพธ์ของนโยบายการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังของ ราชทัณฑ์ไทยอย่างเป็นทางการ (ปรีชญาณ์ นักพื่อน. 2553 : 1489)

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคามซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม จึงได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะศึกษาวิจัยถึงขวัญ กำลังใจ ในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ตลอดจนสำรวจถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้าง ขวัญและกำลังใจ โดยจะนำผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เป็นข้อมูล ประกอบในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม มีขวัญและ กำลังใจ ในการปฏิบัติภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรือนจำจังหวัด มหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม อยู่ใน ระดับปานกลาง
2. ปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร มีผลต่อขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

ประเด็นเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 104 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดด้วยสูตรของ Yamane ได้ จำนวน 83 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 71-79) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านเงินเดือน

3.1.2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.1.3 ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ

3.1.4 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

3.1.5 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

3.1.6 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่

3.2.1 ด้านความผูกพันกับองค์กร

3.2.2 ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน

3.2.3 ด้านความสามัคคี

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

สำหรับพื้นที่ในการทำการวิจัยครั้งนี้ คือ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

5. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยระหว่างเดือน สิงหาคม 2555 ถึง กันยายน 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เรือนจำ หมายความว่า ที่ซึ่งใช้ควบคุมกักขังผู้ต้องขัง กับสิ่งที่ใช้ต่อเนื่องกัน และให้หมายความรวมถึงที่อื่นใดซึ่งรัฐมนตรีได้กำหนด และประกาศในราชกิจจานุเบกษาว่าอาณาเขตไว้โดยชัดเจน

2. เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง เรือนจำภายใต้สังกัดของกรมราชทัณฑ์ ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม เลขที่ 79 หมู่ที่ 14 ตำบลเวียงนาง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3. เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

4. ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพจิตใจ อารมณ์และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานในด้านต่าง ๆ งานวิจัยครั้งนี้หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ที่แสดงออกต่อการปฏิบัติงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อตนเอง ในด้านต่าง ๆ

5. การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ตามกรอบอำนาจหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมาย

6. ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจ หมายถึง ปัจจัยสาเหตุที่ทำให้ขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เพิ่มขึ้นหรือลดลง ซึ่งในการวิจัยฉบับนี้ได้กำหนดไว้ 6 ปัจจัย ได้แก่

6.1 ปัจจัยด้านเงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา

6.2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ได้รับการส่งเสริม สนับสนุนในเรื่องการศึกษาเพื่อพัฒนา ตลอดจนการประชุมทางวิชาการต่าง ๆ

6.3 ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การได้รับความไว้วางใจ การได้รับความเชื่อถือ และการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน

6.4 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จโดยเร็วของเจ้าหน้าที่ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

6.5 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร กำหนดไว้ อย่างครอบคลุมชัดเจน ในการควบคุมดูแล และติดตามสั่งการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติดำเนินงานไปในทิศทาง

เดียวกัน นำมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ การวางแผน การประสานงาน การสื่อสาร และการประเมินผลงาน

6.6 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร มีความเข้าใจกันและกันเป็นอย่างดี มีความสามัคคี และบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทามิตร

7. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม สภาพจิตใจ อารมณ์และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งแสดง โดยมีความผูกพันกับองค์กร มีเจตคติในการปฏิบัติงานและความสามัคคี

7.1 ด้านความผูกพันกับองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ที่แสดงออกด้วยความศรัทธา ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และความภักดีต่อองค์กร

7.2 ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ท่าที หรือแนวโน้ม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ที่แสดงออกด้วยความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมาย แสดงความคิดเห็นในทิศทางที่เห็นด้วย และสนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน

7.3 ด้านความสามัคคี หมายถึง การรวมพลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ด้วยความเสียสละ อุตุน และเต็มใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อเสนอแนะ ในองค์ประกอบที่ส่งผลต่อ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ที่จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเรือนจำมหาสารคาม รวมทั้งเป็นแนวทางการบริหารงาน และปรับปรุงการบริหารงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคามให้สามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป