

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจเป็นข้าราชการหลักที่มีหน้าที่ในการป้องกันอันตรายต่าง ๆ ให้กับประชาชน จึงกล่าวได้ว่าตำรวจมีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน หน้าที่ดังกล่าวนี้ปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมง และในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้และที่สำคัญ คือ ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกในการควบคุมสังคม ซึ่งตามระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้สรุปอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ป้องกัน มิให้มีผู้ละเมิดกฎหมาย และถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวน สอบสวน ตรวจค้น ควบคุม และปราบปราม นำตัวผู้กระทำความผิดลงโทษ ซึ่งหน้าที่นี้เป็น ในฐานะผู้รักษากฎหมาย บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน หน้าที่นี้เป็นหน้าที่ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง ปฏิบัติหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไป และรักษาไว้ซึ่งความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกัน และกันกับข้าราชการทุกประเภท หน้าที่นี้เป็นหน้าที่ในฐานะข้าราชการพลเรือน ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกที่ทำการและนอกเขตตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว หน้าที่นี้เป็นหน้าที่ในฐานะตำรวจสนาม (อำนาจ นิมมา. 2545 : 31)

สถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้าราชการตำรวจทั้งสิ้น จำนวน 122 คน จำแนก เป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 13 คน และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน 109 คน ทำหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตสถานีตำรวจภูธรพนมไพร ซึ่งงานที่ปฏิบัตินั้นประกอบด้วย งานป้องกันปราบปรามงานสืบสวน งานสอบสวน งานจราจร งานอำนวยการ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรแล้วกล่าวได้ว่าจำนวนข้าราชการตำรวจมีจำนวนน้อย คือ ตำรวจ 1 นายรับผิดชอบประชากร จำนวน 624 คน และตำรวจ 1 นาย รับผิดชอบพื้นที่ 4.2 ตารางกิโลเมตร (สถานีตำรวจภูธรพนมไพร. 2553 : 2) แต่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในด้านการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนจำนวนมาก

จากการศึกษารายงาน โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2553 : 80-89) มีผลการศึกษาดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการบนสถานีตำรวจอยู่ในระดับสูง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจในการแก้ปัญหาและควบคุมอาชญากรรมตามนโยบายหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในระดับปานกลาง
3. ประชาชนผู้เสียหายมีความเชื่อมั่นต่อพนักงานสอบสวนและการอำนวยความสะดวกธรรมชาติในระดับสูง

4. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาดังกล่าว เห็นได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นทั้งในระดับที่สูงและปานกลาง ซึ่งเป็นผลสะท้อนที่เกิดจากการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีหน่วยงานในระดับสถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ก็มีทั้งที่ได้รับความชื่นชมและถูกตำหนิในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่เมื่อประชาชนได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้รับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ก็จะถูกร้องเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ จำเป็นจะต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ได้ตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรพนมไพร จึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจะได้ทราบว่าข้าราชการตำรวจมีแรงจูงใจอยู่ในระดับใด ตลอดจนข้อเสนอนี้จะเป็นอย่างใด ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการตำรวจ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีประสพการณ์การทำงาน แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

1. แรงงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีประสพการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีแรงงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษาแรงงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยงใจ (Motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) ของฮิร์ชเบิร์ก, บาร์นาค และซินเดอร์แมน (Herzberg, Barnard and Synderman. 1959 : 113-115) เป็นเนื้อหาของการศึกษา ดังนี้

1.1 ปัจจัยงใจ (Motivation factors) ประกอบด้วย

1.1.1 ความสำเร็จของงาน

1.1.2 การยอมรับนับถือ

1.1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

1.1.4 ความรับผิดชอบ

1.1.5 ลักษณะของงาน

1.2 ปัจจัยต้นทุน (Maintenance factors) ประกอบด้วย

- 1.2.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.2.2 การปกครองบังคับบัญชา
- 1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งหมด จำนวน 109 นาย (สถานีตำรวจภูธรพนมไพร. 2553 : 8)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 86 นาย ที่ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane. 1973 : 727)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ คุณลักษณะของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ประกอบด้วย

1. ต่ำกว่า 5 ปี
2. ตั้งแต่ 5 – 10 ปี
3. ตั้งแต่ 11 – 15 ปี
4. ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ แรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยงูใจ 5 ด้าน และปัจจัยต้นทุน 5 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

- 1) ความสำเร็จของงาน
- 2) การยอมรับนับถือ
- 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ลักษณะของงาน

4.2.2 ปัจจัยก้ำจุน ประกอบด้วย

- 1) นโยบายและการบริหาร
- 2) การปกครองบังคับบัญชา
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 5) เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากกรอบแนวคิดในการศึกษา ผู้ศึกษาใช้กรอบทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ข้าราชการตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

3. แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่กระตุ้น หรือให้บุคคลแสดงออกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้หมายถึงแรงจูงใจของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกเป็น

3.1 ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ได้รับความสำเร็จ ดังนี้ สามารถจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายได้ การได้รับรางวัลนำจับ การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่วางไว้สามารถนำผลงานไปเป็นแบบอย่างที่ดีได้

3.2 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และคนทั่วไปยอมรับความสามารถ และยอมรับฟังความคิดเห็น ดังนี้ ผู้บังคับบัญชายอมรับความรู้ความสามารถของท่าน เพื่อนร่วมงานยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน ประชาชนยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน ผู้บังคับบัญชาชวยก่อง ชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน

3.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง งานในหน้าที่ที่มีโอกาสก้าวหน้า ดังนี้ งานในหน้าที่ที่มีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานเมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่น ตำแหน่งปัจจุบันมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน ตำแหน่งในปัจจุบันมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษ

3.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง งานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนี้ งานที่รับผิดชอบตรงกับความสนใจของท่าน ปริมาณงานในสายงานมีความเหมาะสม ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่ ท่านทำงานในหน้าที่ได้เต็มความสามารถ

3.5 ด้านลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติที่มีลักษณะ ดังนี้ งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ที่ศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความชัดเจน งานที่ปฏิบัติมีการวางแผนไว้อย่างชัดเจน งานที่ได้ปฏิบัติส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

3.6 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายที่มีลักษณะ ดังนี้ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารมีความชัดเจน นโยบายของหน่วยงานสอดคล้องกับ ความรู้ความสามารถ หน่วยงานมีระบบประเมินผลงานที่ยุติธรรม ระเบียบ คำสั่ง ชัดเจนใน การถือปฏิบัติ

3.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้ปกครองบังคับบัญชามี การปกครอง ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้ ผู้บังคับบัญชาให้ท่านทำงานได้อย่าง เต็มที่ ผู้บังคับบัญชาบริหารงานแต่ละสายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้าราชการตำรวจ ดังนี้ ข้าราชการในหน่วยงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ผู้บังคับบัญชา อำนาจความสะอาดอย่างดีในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานเป็นทีม

3.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพของสถานที่ทำงาน ดังนี้ สถานที่ทำงานสะอาดสภาพแวดล้อมภายนอกไม่มี มลพิษ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในที่ทำงานพร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานจัดเก็บเอกสารในการให้บริการ ประชาชนอย่างเป็นระเบียบ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานภายนอกมี ครบถ้วนทันสมัย

3.10 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง สิ่งที่ข้าราชการตำรวจ ได้รับ ดังนี้ เงินเดือนเหมาะสมกับสายงาน เงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่ง ค่าตอบแทน พิเศษในกรณีที่มีผลงานดีเด่น สวัสดิการเหมาะสม

ประโยชน์การศึกษา

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาจะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการนำเสนอเป็นแนวทางใน การวางแผนปรับปรุง และส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป