

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมจำเป็นต้องมีทรัพยากรพื้นฐานทางการบริหาร (Administrative Resources) คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) นั้น คนถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุดและถ้าคนมีคุณภาพมีขวัญกำลังใจดีย่อมมีการปฏิบัติงานที่ดีสามารถพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพได้องค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จนั้นไม่ได้เกิดจากเงิน หรือวัสดุสิ่งของและวิธีการจัดการเท่านั้น แต่ภายใต้ความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นเกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ ดังนั้นความสำคัญของคนในการปฏิบัติงานจึงเป็นที่ยอมรับโดยนักวิชาการหลายท่าน ทั้งนี้ขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการจัดการ การประสานงานและการควบคุมดูแลงาน ย่อมต้องอาศัยคนเป็นผู้ดำเนินการ จึงเป็นหน้าที่ของนักบริหารที่จะต้องเสริมสร้างดูแลเอาใจใส่บุคคลให้คงสภาพและมีปริมาณที่เพียงพอ การสร้างบุคลากรภายในองค์กรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด รวมทั้งการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงาน มีการทำงานเป็นทีมและผสมผสานผลประโยชน์กับองค์กร ได้อย่างกลมกลืนนั้น องค์กรทั้งหลายควรให้ความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กัน ไปด้วยกับการปรับปรุงการบริหารให้ก้าวหน้า สถานการณ์ของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ บุคลากรในองค์กรเปรียบเหมือนต้นทุนที่มีค่าอีกทั้งยังเป็นต้นทุนที่องค์กรต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีคุณค่าอย่างเหมาะสมกับองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นหลักประกันที่ทำให้องค์กรก้าวหน้าและมีความมั่นคง การบริหารงานในองค์กรทุกองค์กรนั้น ผู้บริหารต้องคำนึงถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอยู่เสมอ เพราะว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงาน และมีผลกระทบต่อองค์กรนั้นๆ (รจนา สมศรี. 2551 : 1)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต่อสังคมโดยรวม ได้แก่ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรมรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาญา ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ การให้บริการ

ประชาชน หน้าที่พิเศษอื่น ๆ เช่น ให้การศึกษากับผู้ที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร ให้การรักษาบุคคล การตรวจคนเข้าเมืองและการทะเบียนต่าง ๆ ตลอดจนปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้สมาชิกของสังคมอยู่รวมกันภายใต้กฎ กติกา อย่างปกติสุข นอกจากนี้สำนักงานตำรวจ แห่งชาติยังมีหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายอีกหลายประการ เช่น ตามประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความอาญา ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของ สังคม ย่อมมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาทั่วราชอาณาจักร อำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำความผิดอาญา อำนาจหน้าที่ตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ อำนาจหน้าที่ตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัยและ สำนักงานของบุคคลอันเป็นที่ร โหฐานได้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจที่ กว้างขวาง การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงนั้น สิ่งสำคัญนอกจากความรู้ความสามารถ แล้ว ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานก็มีความสำคัญไม่น้อย ขวัญและกำลังใจเป็นนามธรรมที่ ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เป็นที่รู้กันว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดี ย่อมมีความมุ่งมั่นที่ จะทำงานให้สำเร็จ ส่งผลให้มีการอุทิศตนและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานย่อมดี และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีขวัญและ กำลังใจ ไม่อุทิศตนและทุ่มเทตามที่ควรจะเป็น ผลการปฏิบัติงานก็ไม่อาจบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กรได้ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้นขวัญและกำลังใจก็เป็นสิ่งสำคัญ เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ไม่มีวันสิ้นสุด ขณะเดียวกัน พัฒนาการด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนำไปสู่รูปแบบพฤติกรรมและความซับซ้อนของปัญหา อาชญากรรม ทำให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยากลำบากและเสี่ยงภัยทุกขณะ (สันต์ ศรุตานนท์. 2544: 2)

จึงถือได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประเทศโดยมี หน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อำนวยความยุติธรรม เพื่อสนองพระบรม ราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ได้พระราชทานพระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานกระบี่แก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ณ อาคารใหม่ สวน อัมพร เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 9 เมษายน 2541 เกี่ยวกับหน้าที่และภารกิจของตำรวจ ว่า

“ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองซึ่งนอกจากจะหมายถึงการ สอดส่องดูแลทุกข์สุขและแก้ทุกข์ประชาชนอย่างใกล้ชิดแล้ว ยังหมายถึงการรักษาความ สักดิ์สิทธิ์ถูกต้องของกฎหมาย รวมทั้งการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและผู้กระทำความผิดด้วย หน้าที่ทั้งนี้ถือว่าสำคัญมาก ซึ่งหากกระทำได้ดีครบถ้วนก็จะเป็นความสำเร็จ ความดี ความ เจริญอย่างยิ่งแก่ตัวตำรวจเองและสถาบันตำรวจไทย แต่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลสมบูรณ์

ดังนั้นไม่ยากนัก เหตุเพราะเป็นงานหนักและยากยิ่ง จะต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความอดทนเสียสละเป็นอย่างสูง” (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2543 : 1)

จะเห็นได้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์กรที่มีหน้าที่หลากหลาย โดยเฉพาะในกลุ่มของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจซึ่งเป็นกำลังพลส่วนใหญ่และเป็นกำลังพลหลัก ในการปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดประชาชน มีภาระหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคมอย่างกว้างขวาง ลักษณะงานยากลำบาก ต้องใช้ไหวพริบปฏิภาณและเสี่ยงต่ออันตราย ที่จะทำให้งานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติสำเร็จลุล่วงได้นั้น ขวัญและกำลังใจในการทำงานของตำรวจชั้นประทวนก็เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาควร ได้ตระหนักและให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะถ้าตำรวจชั้นประทวนมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีหรือสูง แสดงว่าตำรวจชั้นประทวนมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร รู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา รู้สึกที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลาอันยาวนานก็จะสามารถเกิดขึ้นได้ ในทางกลับกันถ้าตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ดมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ไม่ดีหรือต่ำ แสดงว่าบุคลากรกำลังเสียขวัญ มีความรู้สึกกระแวงไม่เชื่อถือกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน การละทิ้งงานก็จะเกิดขึ้น ภารกิจขององค์กรนั้นย่อมไม่บรรลุผลและจะดับสูญไปในที่สุด ดังนั้น การศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรว่าอยู่ในระดับใด จึงเป็นเรื่องจำเป็นขององค์กร เพื่อจะนำผลการศึกษามาพิจารณาและสนับสนุนให้กำลังใจ เพื่อส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี จะส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดี เพราะมีกำลังใจทำงาน มุ่งมั่นจนงานสำเร็จ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรจึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดขององค์กร องค์กรจึงต้องสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรให้ดีหรือสูงอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากำลังใจ เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป

### คำถามในการศึกษา

1. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด

2. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางอย่างไรต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาคั้งนี้ศึกษาจากประชากร คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 223 คน (สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด. 2551 : 2)
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องดังนี้

  - 3.1 ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 6 ด้าน คือ
    - 3.1.1 ลักษณะงาน
    - 3.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
    - 3.1.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้า
    - 3.1.4 เงินเดือนและสวัสดิการ
    - 3.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
    - 3.1.6 การบริหารและการปกครองบังคับบัญชา
  - 3.2 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาทำการศึกษาในช่วงเดือน มกราคม - มิถุนายน 2553

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในลักษณะที่เป็นผลทางจิตใจ ที่มีต่อหน่วยงานของตน อันสืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และลักษณะส่วนตัวของบุคคลนั้น ๆ ให้อยากปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งในการวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยดังต่อไปนี้

**ลักษณะงาน** หมายถึง คุณลักษณะที่เฉพาะเจาะจงของงาน ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน

**สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง บรรยากาศในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

**ความมั่นคงและความก้าวหน้า** หมายถึง ความมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่และ โอกาสในการได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

**เงินเดือนและสวัสดิการ** หมายถึง เงินที่ได้รับประจำเดือนที่ทางราชการจ่ายให้ รวมถึง ค่าตอบแทนอื่นๆ และการช่วยเหลือจากทางราชการที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ทุนการศึกษาบุตร เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วย

**ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยกันมีความเข้าใจกัน เป็นมิตรที่ดีต่อกัน ช่วยเหลือกัน

**การบริหารและการปกครองบังคับบัญชา** หมายถึง นโยบายที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงกำหนดไว้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อใช้ในการดำเนินงานในทุกๆ ด้านและแนวทางการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่มอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา ตรวจสอบ การทำงาน และทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติในการทำงาน

**ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน** หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่มียศ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจและดาบตำรวจ

**ตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด** หมายถึง หน่วยงานระดับกองกำกับการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนภูมิภาค ปฏิบัติงานรับผิดชอบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

**ระยะเวลาในการรับราชการ** หมายถึง อายุการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน นับตั้งแต่วันที่เข้ารับราชการ

## ประโยชน์การศึกษา

เพื่อทราบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน  
สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเป็นข้อสนเทศที่จะใช้เป็นแนวทางในการ  
ปรับปรุง ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY