

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ของรัฐมาตรา 26 ซึ่งบัญญัติว่า “การใช้อำนาจโดยองค์กรของรัฐทุกองค์กร ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ และเสรีภาพตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้” และมาตรา 30 บัญญัติว่า “บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน”

ในการบริหารจัดการองค์กรทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ คือทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ ถ้าบุคลากรของหน่วยงานนั้นขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์กรจะขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อมนุษย์หรือบุคลากรของหน่วยงานมีความสำคัญเช่นนี้ จึงจำเป็นที่ผู้บริหาร จะต้องสนอง ตอบความต้องการและเสริมสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรของหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความรักและศรัทธา เสียสละทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิด สติปัญญา อันจะสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วเพื่อให้หน่วยงานนั้น มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ศุภวิทย์ สุทธิสงค์. 2547 : 5)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของหน่วยงานที่ทำให้งานสำเร็จ เพราะถ้าหากบุคลากรของหน่วยงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเป็นสาเหตุให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง มีการขาดงาน ขอลาเปลี่ยนสายงาน หรือลาออกจากงาน

สถานีตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติการ และหน่วยปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ในอำนาจเขตพื้นที่รับผิดชอบ ตลอดจนการรับผิดชอบในด้านการปกครองบังคับบัญชาตำรวจลงไปจากสำนักงานตำรวจภูธรภาค 4 นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ความมั่นคงภายใน บริการสังคม ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการบริหารการป้องกันและ

ปราบปรามยาเสพติด การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในเขตจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นศูนย์กลางความเจริญทางการศึกษา มีมหาวิทยาลัย 2 แห่ง มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจปานกลาง มีแหล่งโบราณสถานที่สำคัญคือพระธาตุนาดูน ประชากรทั้งหมดหลากหลายอาชีพ เป็นสาเหตุให้เกิดอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้นภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงนับว่าเป็นภารกิจที่หนักมาก

ฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการกำหนดนโยบาย วางแผนอำนวยการ ประสานงาน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด คือ สถานีตำรวจในจังหวัดมหาสารคาม ทั้งหมดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ซึ่งหมายถึงพิจารณา กลั่นกรอง รวบรวมข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริง หาข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาสั่งการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ ดังนั้น ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม จึงนับว่าเป็นภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบอย่างสูง ข้าราชการตำรวจจะต้องทุ่มเท กำลังกาย กำลังความคิด สติปัญญา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด เพื่อความสงบสุขของประชาชน (ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม. 2551 : 10)

จากภารกิจอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ต้องเกิดควมมีประสิทธิภาพ หรือไม่เพียงใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับข้อกฎหมายที่ได้ระบุไว้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่แล้วความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังมีส่วนสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม เพราะภารกิจของตำรวจมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในทุก ๆ ด้าน

ดังนั้นหากข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะส่งผลให้ผลงานของข้าราชการตำรวจเป็นที่ยอมรับของประชาชนและส่งผลกระทบต่อความผาสุกของประชาชนโดยรวม แต่จากการดำเนินการของฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ยังต้องดำเนินตามคำสั่ง และนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจภูธรภาค 4 และจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งทำให้ภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ในส่วนที่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และมีผลทำให้บุคลากรบางแผนกในฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคามได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกินกำลังความรับผิดชอบ อีกทั้งงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำค่อนข้างจำเจ ประกอบกับมีข้อกำหนดออกตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการตำรวจ พ.ศ.

2547 ว่าด้วยเงินเพิ่มพิเศษรายเดือนสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน พ.ศ. 2550 ว่าด้วยเงินเพิ่มพิเศษรายเดือน สำหรับตำแหน่งผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันและปราบปราม หรือด้านสืบสวน พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2538 และจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2542 อนุมัติในหลักการการกำหนดเงินเพิ่มพิเศษรายเดือนสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจราจร ชั้นประทวน - พลตำรวจ ให้ได้รับในอัตราเดือนละ 3,000 บาท เงินเพิ่มพิเศษรายเดือนให้ข้าราชการตำรวจซึ่งดำรงตำแหน่งหน้าที่ด้านป้องกันปราบปราม ด้านการสืบสวน สอบสวนและด้านการจราจร แต่ข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการไม่ได้รับเงินเพิ่มพิเศษรายเดือนนี้ ซึ่งน่าจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ในกลุ่มวิจัยการปฏิบัติงานเรียกว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านการจัดการ (พยอม ชาติเกษมชัย. 2544 : 1)

จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความต้องการที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านการจัดการ ของโทมัส (Thomas. 1972 : 260-274) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ปรับปรุงเสริมสร้าง และสนับสนุนให้เกิดการสร้างและพัฒนาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นกับข้าราชการตำรวจ อันจะนำไปสู่เป้าหมายของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และที่สำคัญคือความสงบสุขของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานในเขตจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม

## สมมติฐานการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในเขตจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ตามทฤษฎีความพึงพอใจ ของโทมัส (Thomas. 1972 : 260-274)

### 2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการทั้งชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

2.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ในเขตจังหวัดมหาสารคาม มีจำนวนน้อยจึงได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งหมด 112 คน ได้แก่ ชั้นสัญญาบัตร 36 คน และชั้นประทวน 76 คน

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 ระดับการศึกษา

3.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ตามทฤษฎีของโทมัส (Thomas. 1972 : 260-274) จำแนกเป็น

- 3.2.1 ความมั่นคงในงาน
- 3.2.2 เงินเดือนและค่าตอบแทน
- 3.2.3 สิทธิประโยชน์
- 3.2.4 โอกาสก้าวหน้า
- 3.2.5 อำนาจหน้าที่
- 3.2.6 สภาพการทำงาน
- 3.2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 3.2.8 ความรับผิดชอบงาน
- 3.2.9 การนิเทศงาน
- 3.2.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- 3.2.11 ความศรัทธาในตัวผู้บังคับบัญชา
- 3.2.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

#### 4. ด้านพื้นที่

สถานีตำรวจภูธร 25 แห่ง ในจังหวัดมหาสารคาม

#### 5. ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการในเดือนมกราคม – มีนาคม 2553

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม มีสถานีย่อย เรียกว่า สถานีอำเภอ จำนวน 13 แห่ง และสถานีตำรวจภูธรตำบล จำนวน 12 แห่ง รวมทั้งหมด 25 แห่ง

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกสมหวังที่เกิดการได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคิดเห็นในเชิงบวกของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ที่มีต่อภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือความรู้สึกที่เป็นสุขที่ได้ปฏิบัติงาน เช่น สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงานการบริหารที่ดี หรืออาจเกิดจากผลในการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.1 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงในการทำงานจนกว่าจะเกษียณอายุ

ความมั่นคงหลังจากการเกษียณอายุการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2.2 เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง เงินต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอำนาจการได้รับจากทางราชการ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าเช่าบ้าน ค่าที่พัก ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ายานพาหนะ เงินรางวัลและสินบนนำจับ และเงินอื่นๆ ที่ได้รับจากทางราชการ

2.3 สิทธิประโยชน์ หมายถึง ผลประโยชน์จะเป็นสังคมและสร้างความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน เช่น การจ่าตำรวจพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

2.4 โอกาสก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การศึกษาต่อ การดูงาน เพิ่มพูนความรู้ให้เจริญก้าวหน้า

2.5 อำนาจหน้าที่ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาชี้แจงขอคำแนะนำ และปรึกษาหารือในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงเป็นผู้พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแนะนำแก้ปัญหาให้กับผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์หรือการให้ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอำนาจการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และหน่วยงานอื่น

2.6 ความรับผิดชอบงาน หมายถึง งานที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องควบคุมดูแลทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

2.7 การนิเทศงาน หมายถึง การชี้แนะในที่ ทำงานจากหน่วยงาน การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุมการกำกับดูแลการนิเทศ และติดตามผล รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.9 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือ วาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.10 ความศรัทธาในตัวผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความชื่นชมความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาใน

ความสามารถและความตั้งใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.11 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความเข้าใจอันดีต่อกันทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สร้างความมั่นคงให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญสูงสุด

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ หมายถึง ระยะเวลาที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ จนถึงปัจจุบัน

4. ชั้นยศ หมายถึง ชั้นยศของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน

### ประโยชน์การศึกษาค้นคว้าอิสระ

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น