

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ ในสังคม ได้พัฒนาก้าวหน้าไม่หยุดอยู่กับที่ องค์การในฐานะที่อยู่ในสังคม ได้รับผลกระทบจากด้านนี้ด้วย (อวยชัย ชะบา, 2536, หน้า 357) และ คนเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงาน งานจะสำเร็จหรือล้มเหลวคนเป็นปัจจัยที่สำคัญ (Kingsbury, n.d. อ้างถึงใน วินัย กลิ่นสุวรรณ, 2542, หน้า 77) ดังนั้นในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ และกระบวนการที่เป็นปัจจัยผลักดันให้กิจกรรมเหล่านี้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนและกำลังคน (อานวย เดชชัยศรี, 2542, หน้า 12) และคนที่มีคุณภาพเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ (นิติ สุวรรณศิริ, 2531, หน้า 36) อีกทั้งเมื่อคนที่มีคุณภาพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในองค์การ ก็จะสามารถบริหารงานภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งบาร์นาร์ด (Barnard, 1968) ได้กล่าวว่า องค์การที่มีประสิทธิผล คือการที่สมาชิกในองค์การ สามารถทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันได้สำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ ส่วนองค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น เป็นเรื่องของ การที่สมาชิกในองค์การมีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน มีความสามารถในการติดต่อซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี และยึดมั่นในเป้าหมายหรืออุดมการณ์ร่วมกันจนได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล และองค์การใดก็ตามที่ต้องการให้บุคคลในองค์การ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังถึงผลงานที่ดีเด่น ซึ่งเป็นผลมาจากความพึงพอใจนั้นจำเป็นต้องค้นหาการรับรู้ร่วมของบุคคลในองค์การว่า มีแบบการรับรู้อย่างไร เพื่อที่จะหาทางปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์การให้สนองตอบต่อการรับรู้ นั้น (บุญแสง ชีระภากร, 2533, หน้า 5-6)

ดังนั้น องค์การต่าง ๆ จึงควรพัฒนาหาแนวทางให้บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และในการพัฒนาสิ่งใด ๆ นั้น จำเป็นจะต้องทราบถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อสิ่งนั้น เพื่อประกอบในการพิจารณาแนวทางดำเนินการ และองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปจากแนวคิดของเฮิร์ซเบอร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113 –115) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบที่หนึ่งปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และองค์ประกอบที่สองคือ ปัจจัยค้ำจุน

ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ดังนั้นองค์ประกอบเหล่านี้จะนำไปสู่การทำงานที่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือเพื่อให้องค์การมีประสิทธิผล ซึ่งดัชนีตัวหนึ่งที่เป็นเครื่องชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล (Hoy & Miskel, 1991, p. 384) การที่องค์การใด ๆ จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การจะต้องทำให้ประสบผลสำเร็จ ในความจำเป็นพื้นฐานการอยู่รอดขององค์การสามประการ คือการบรรลุเป้าหมายขององค์การ การควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การได้ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม จึงจะสามารถดำรงอยู่ได้ (Owens, 1991, p. 221) และเบนนิส (Dessler, 1986, pp. 68-69 citing Bennis, 1971, pp. 116-143) ได้ให้แนวความคิดไว้ว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้น พิจารณาได้จากเกณฑ์บ่งชี้ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความสามารถในการปรับปรุงองค์การ ด้านความสามารถในการบูรณาการ

สถานีดารวจเป็นองค์การที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานในระดับที่ใกล้ชิดประชาชนที่สุด สถานีดารวจจะมีบริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญ และเร่งรัดดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานีดารวจให้มีความพึงพอใจตลอดมา เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) สำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 มีเขตความรับผิดชอบรวม 8 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว เป็นเขตพื้นที่ที่มีการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งเป็นเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ในเขตจังหวัดชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ส่วนอีก 5 จังหวัดที่เหลือ ได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงทั้งทางเทคโนโลยีเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก และชุมชนชนบทได้แปลงสภาพกลายเป็นชุมชนเมือง และแหล่งอุตสาหกรรมทำให้เกิดผลกระทบต่อการดำรงชีพของประชาชนอย่างมาก ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้แก่ ปัญหาที่ดินราคาสูงขึ้น ปัญหาการเกิดชุมชนใหม่ในย่านอุตสาหกรรม ปัญหาการท้องเที่ยว ปัญหาการบุกรุกป่าไม้ป่าชายเลน ปัญหาการลักลอบนำสินค้าหลบหนีภาษี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2535, หน้า 6-7) ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้อยู่ในความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจที่ต้องดำเนินการป้องกันและปราบปราม สภาพเช่นนี้ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งมีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม เป็นเหตุให้งานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มมากขึ้น กำลังพลตลอดจนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจึงไม่เพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (บช.ภ. 2, 2536, หน้า 17-18) นอกจากนั้นยังขาดเครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจ

ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องดำเนินการแก้ไข สำหรับข้าราชการตำรวจที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ก็ได้รับค่าตอบแทนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณและคุณภาพของงานที่รับผิดชอบ นอกจากนั้นสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ตำรวจ และครอบครัวได้รับยังไม่เพียงพอและล่าช้า ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตลอดจนขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับต่ำ (กรมตำรวจ, 2539, หน้า 88) อาจกล่าวได้ว่ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนั่นเอง

ดังนั้น จึงจำเป็นจะต้องให้บุคคลรู้สึกว่าการที่ตนทำนั้น มีความหมาย มีคุณค่า และมีความสำคัญ การที่จะทำให้งานมีความหมาย อาจทำได้โดยให้มีการรับผิดชอบในการที่จะตัดสินใจว่าจะทำงานอย่างไร รับผิดชอบในการตั้งเป้าหมาย ให้มีส่วนร่วมในการทำงาน จนเสร็จสิ้นกระบวนการลักษณะงานเช่นนี้จะทำให้คนมีขวัญกำลังใจดีทำงานได้มาก และมีคุณภาพ (Lippitt, 1982, p. 17) และการที่สถานีตำรวจสามารถดำเนินงานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิผล จะประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งข้าราชการตำรวจเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญ การกระตุ้นหรือจูงใจให้ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของสถานีตำรวจ ซึ่งการที่จะดำเนินการได้ตามประเด็นเหล่านี้ก็ขึ้นอยู่กับการบริหารนั่นเอง อาจกล่าวได้ว่าการพิจารณาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน หรือความสามารถในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานีตำรวจนั้น ในแง่หนึ่งสามารถพิจารณาได้จากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงความสัมพันธ์หรือมีผลต่อประสิทธิผลของสถานีตำรวจ แต่ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลพบว่าข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง (ณรงค์ชัย ไวยอาภา, 2538, กัมพล ลีลาประภาภรณ์, 2540, และประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเทศ, 2541)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร โดยเลือกศึกษาในสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 จากสภาพปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร อยู่ในระดับใด และเกณฑ์ชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจหรือไม่ เพื่อจะได้ให้ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธร ตลอดจนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจ อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธรต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน ของข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ของข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 จำแนกตามชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลโดยรวม และรายด้าน ของสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลโดยรวม และรายด้าน ของสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ ตามปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2

คำถามของการศึกษาค้นคว้า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 จำแนกตามชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันหรือไม่
3. ประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ อยู่ในระดับใด
4. ประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันหรือไม่
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 หรือไม่

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 จำแนกตามชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน

2. ประสิทธิภาพของสถานีดำรงภูธร สังกัดสำนักงานดำรงภูธรภาค 2 ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามชั้นยศ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพของสถานีดำรงภูธร สังกัดสำนักงานดำรงภูธรภาค 2 ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ มีความสัมพันธ์กันทางบวก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. หัวหน้าสถานีดำรงภูธร จะมีความเข้าใจถึงความต้องการ และความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน นโยบาย มาตรการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแก่ข้าราชการตำรวจ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานีดำรงภูธรต่อไป

2. สถานีดำรงภูธร อาจใช้เป็นข้อมูลในการจัดการอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีดำรง เพื่อให้มีความรู้และเกิดความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงาน นโยบาย มาตรการต่าง ๆ ที่สถานีดำรงภูธรได้กำหนดไว้ อันนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานีดำรงภูธร อีกทั้งนำเสนอข้อมูลที่ได้รับต่อสำนักงานดำรงภูธรภาค 2 และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแผนงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการตำรวจต่อไป

3. สำนักงานดำรงภูธรภาค 2 ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแผนงาน นโยบายมาตรการต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีดำรงภูธร และมีการกำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนาข้าราชการตำรวจ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานีดำรงภูธรต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตเนื้อหา มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจประจำสถานีดำรงภูธร สังกัดสำนักงานดำรงภูธรภาค 2 ตามทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ของเฮิร์ซเบิร์ก, มอส์เนอร์, และไซเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113 -115) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบที่หนึ่ง คือปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และองค์ประกอบที่สองคือปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครอง

บังคับบัญชา กับประสิทธิผลสถานีตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจภาค 2 ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของเบนนิส (Dessler, 1986, pp. 68-69 citing Bennis, 1971, pp. 116-143) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบที่หนึ่ง คือความสามารถในการปรับปรุงองค์การ และองค์ประกอบที่สองคือ ความสามารถในการบูรณาการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจภาค 2 รวม 8 จังหวัด จำแนกตามชั้นยศ มีข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรจำนวน 1,429 คน และชั้นประทวนจำนวน 10,377 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 11,806 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจภาค 2 รวม 8 จังหวัด ที่สุ่มจากประชากรในข้อ 2.1 โดยสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตามชั้นยศ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจภาค 2 ดังนี้ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรจำนวน 141 คน และชั้นประทวนจำนวน 154 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 295 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ชั้นยศ แบ่งออกเป็น

3.1.1.1 ชั้นสัญญาบัตร

3.1.1.2 ชั้นประทวน

3.1.2 ประสบการณ์ทำงาน แบ่งออกเป็น

3.1.2.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.2.2 5 - 10 ปี

3.1.2.3 มากกว่า 10 ปี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

3.2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

3.2.1.1 ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่

3.2.1.1.1 ความสำเร็จของงาน

3.2.1.1.2 การยอมรับนับถือ

- 3.2.1.1.3 ลักษณะของงาน
- 3.2.1.1.4 ความรับผิดชอบ
- 3.2.1.1.5 ความก้าวหน้า
- 3.2.1.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่
 - 3.2.1.2.1 เงินเดือน
 - 3.2.1.2.2 นโยบายและการบริหาร
 - 3.2.1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 3.2.1.2.4 สภาพการทำงาน
 - 3.2.1.2.5 การปกครองบังคับบัญชา
- 3.2.2 ประสิทธิภาพสถานีดำรงภูธร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้
 - 3.2.2.1 ความสามารถในการปรับปรุงองค์การ
 - 3.2.2.2 ความสามารถในการบูรณาการ

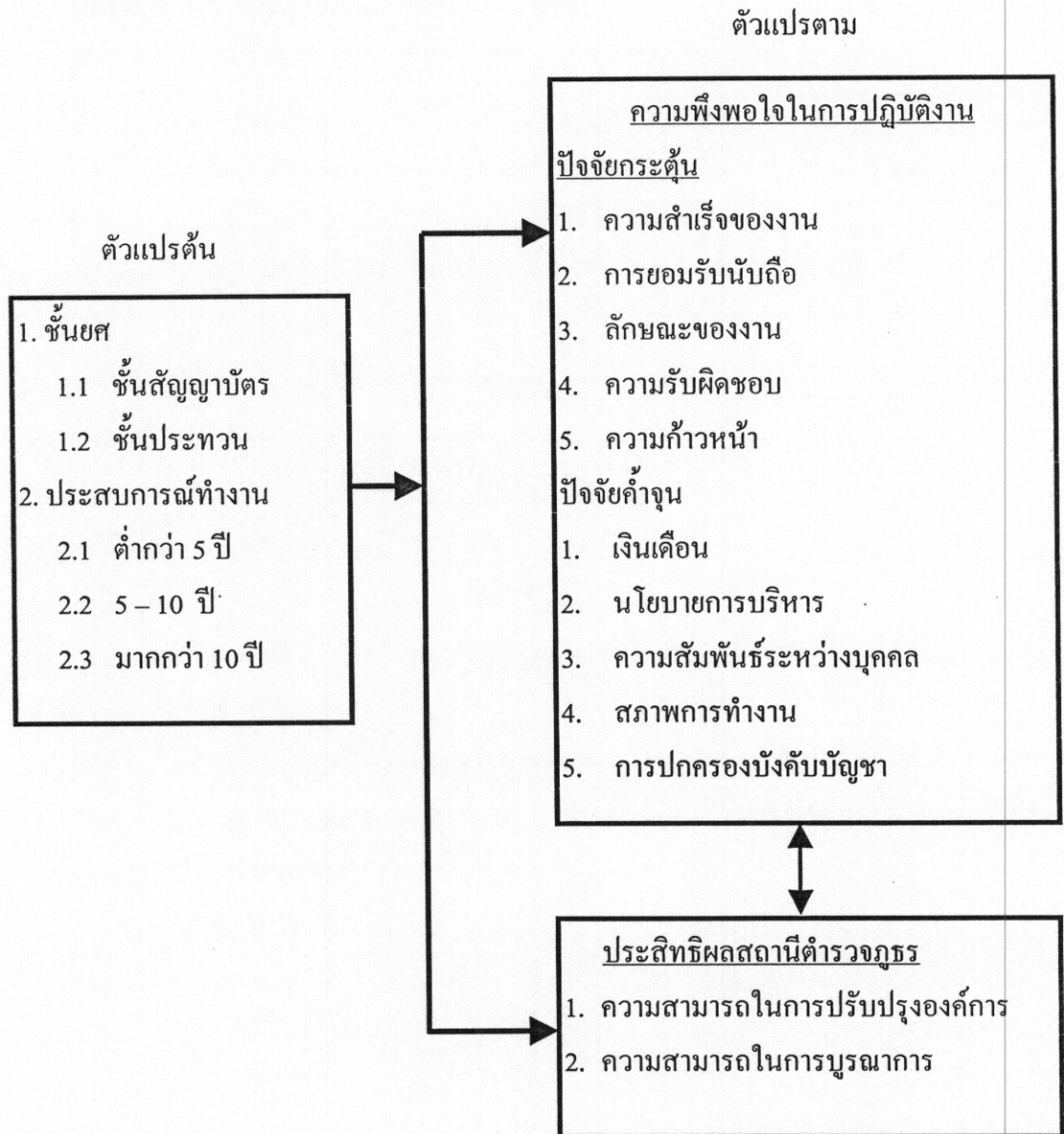
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้อาศัยแนวความคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเฮิร์ซเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113 -115) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบที่หนึ่งคือปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และองค์ประกอบที่สองคือปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่วนประสิทธิภาพของสถานีดำรงภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจโดยใช้แนวคิดทฤษฎีของเบนนิส (Dessler, 1986, pp. 68-69 citing Bennis, 1971, pp. 116-143) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบที่หนึ่ง คือความสามารถในการปรับปรุงองค์การ และองค์ประกอบที่สองคือ ความสามารถในการบูรณาการ

ดังนั้นประสิทธิภาพสถานีดำรงภูธร จึงประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้สถานีดำรงประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ข้าราชการตำรวจเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญ เมื่อข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิตอยู่ในสถานีดำรงอย่างมีความสุข ซึ่งฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 383) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นดัชนีหนึ่งที่วัดประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้นความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีส่วนสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสถานีดำรงภูธรได้ รวมทั้งตัวแปรด้าน

สถานภาพ ได้แก่ ชัยยศ และประสบการณ์ทำงาน จะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิผลสถานีตำรวจ

จากแนวความคิดดังกล่าว เมื่อประสานแนวความคิด ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวความคิดของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการตำรวจที่มีความสุข ความพอใจ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม ทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดกำลังใจ เต็มใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ ซึ่งเกณฑ์ชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ปัจจัยกระตุ้น (motivation factors) หมายถึง สิ่งทีก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จูงใจให้ข้าราชการตำรวจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง ผลของงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถานีดำรวจ

1.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับในความสามารถ ความเชื่อถือ การยกย่องชมเชย และการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลทั่วไป

1.1.3 ด้านลักษณะของงาน (the work itself) หมายถึง ประเภทของงานที่มีความท้าทาย และน่าสนใจให้อยากทำงานที่ตรงกับความสามารถของข้าราชการตำรวจ

1.1.4 ด้านความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ ตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

1.1.5 ด้านความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเลื่อนขึ้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสเข้ารับการอบรม ดูงาน ไปศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับวุฒิทางการศึกษาสูงขึ้น

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) หมายถึง สิ่งที่จะช่วยป้องกันรักษา เพื่อให้ข้าราชการตำรวจเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้านเงินเดือน (salary) หมายถึง รายได้ที่ข้าราชการตำรวจได้รับเป็นประจำเดือน หรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลประโยชน์เกี่ยวกับ

1.2.2 ด้านนโยบายและการบริหาร (policy and administration) หมายถึง หลักการแผนการหรือแนวทางของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายชัดเจน

1.2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความสามารถของข้าราชการตำรวจที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้

1.2.4 ด้านสภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง องค์ประกอบภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ ได้แก่ สถานที่ทำงาน อาคารสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ และยานพาหนะ มีสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก และปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงาน

1.2.5 ด้านการปกครองบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของสถานีตำรวจ

2. ประสิทธิภาพสถานีตำรวจ (police station effectiveness) หมายถึง ความสามารถของข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจภาค 2 ซึ่งสามารถดำเนินงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และมีความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือมีพฤติกรรมการวางตนในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ ซึ่งเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพสถานีตำรวจที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้พิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ด้านความสามารถในการปรับปรุงองค์การ (adaptability) หมายถึง ความสามารถของสถานีตำรวจในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานภายในสถานีตำรวจให้สนองตอบต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

2.1.1 ความสามารถในการปรับตัว (adaptability) หมายถึง สถานีตำรวจมีความสามารถปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ โดยการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป

2.1.2 นวัตกรรม (innovation) หมายถึง สถานีตำรวจมีความสามารถในการใช้เทคนิควิธีการหรือกลยุทธ์แบบใหม่ ๆ ที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนในการบริหาร และการปฏิบัติงาน โดยการปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในสถานีตำรวจ

2.1.3 ความเจริญเติบโต (growth) หมายถึง สถานีตำรวจมีความสามารถในการเพิ่มสิ่งต่าง ๆ หรือการเริ่มสิ่งใหม่ ๆ โดยการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันของสถานีตำรวจกับสภาพที่เคยเป็นโดยการปรับระบบ โครงสร้างระบบการบริหาร และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

2.1.4 การพัฒนา (development) หมายถึง กระบวนการซึ่งพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพของสถานีตำรวจ ด้วยการผสมผสานความปรารถนาของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจที่ต้องการความเจริญก้าวหน้า และพัฒนาให้เข้ากับเป้าหมายของสถานีตำรวจ โดยอาศัยเทคนิค ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการพัฒนาองค์การ เป็นกระบวนการที่จะทำอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์การ

2.2 ด้านความสามารถในการบูรณาการ (integration) หมายถึง ความสามารถในการ ประสมประสานความสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจภายในสถานีตำรวจภูธร เพื่อรวมพลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติภารกิจของสถานีตำรวจ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

2.2.1 ความพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ข้าราชการตำรวจทุกคนในสถานีตำรวจภูธรปฏิบัติอยู่ เมื่อข้าราชการตำรวจมีความพอใจในงานสูง จะมีผลต่อ ประสิทธิภาพของสถานีตำรวจ

2.2.2 บรรยากาศ (climate) หมายถึง สถานีตำรวจภูธรมีการจัดวางระเบียบ โครงสร้าง และกระบวนการปฏิบัติงานที่สนองความต้องการของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธร

2.2.3 ความขัดแย้ง (conflict) หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานีตำรวจภูธร และข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ ที่มุ่งส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ช่วยกัน ป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งที่มีลักษณะทำลาย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในสถานีตำรวจภูธร

2.2.4 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง สถานีตำรวจภูธรที่มีการ แลกเปลี่ยน การให้และการรับข่าวสารระหว่างข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ หรือระหว่างสถานี ตำรวจด้วยกัน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ถูกต้อง และ รวดเร็ว ส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. องค์การ หมายถึง สถานีตำรวจภูธร ในสังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ซึ่งมีเขต ความรับผิดชอบใน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดสระแก้ว

4. สถานีตำรวจภูธรอำเภอ/กิ่งอำเภอ (สภ.อ./สภ.กิ่ง อ.) หมายถึง หน่วยงานที่มีเขต อำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่ปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา ภายในเขตพื้นที่ของอำเภอ/กิ่งอำเภอนั้น ตามประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

5. สถานีตำรวจภูธรตำบล (สภ.ต.) หมายถึง หน่วยงานที่มีเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่ปกครอง ในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ภายใน เขตพื้นที่ของตำบลนั้น ตามประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6. ข้าราชการตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องปฏิบัติงาน ประจำสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอ/กิ่งอำเภอ และตำบล สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 ซึ่งจำแนกตามชั้นยศ ดังนี้

6.1 ชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป

6.2 ชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่มียศพลตำรวจ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำลองตำรวจ และนายดาบตำรวจ

7. ประสิทธิภาพทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานอยู่ในสถานี ตำรวจภูธร สังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2 แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

7.1 ต่ำกว่า 5 ปี หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีดำรวจภูธรตั้งแต่ 1 ปี ถึง 4 ปี

7.2 5 – 10 ปี หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีดำรวจภูธรตั้งแต่ 5 ปี ถึง 10 ปี

7.3 มากกว่า 10 ปี หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีดำรวจภูธร 11 ปี ขึ้นไป

รายละเอียดที่เลือกใช้กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ)

1. ชั้นยศ ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือชั้นสัญญาบัตร กับชั้นประทวน จึงต้องใช้ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test)

2. ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือประสิทธิภาพมาก กับประสิทธิภาพน้อย ซึ่งใช้ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) และกลุ่มประสิทธิภาพมาก และน้อย จะหาได้จากการที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ตอบแบบสอบถามแล้วบอกมาว่า ข้าราชการตำรวจแต่ละคนทำงานมาแล้วกี่ปี เช่นมีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 คน ทั้ง 400 คน จะตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวคือ ท่านปฏิบัติงานเป็นตำรวจมาแล้ว.....ปี แล้วจึงนำข้อมูลที่ตอบทั้งหมดมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยว่าทั้งหมด 400 คน มีค่าเฉลี่ยการทำงานมาแล้วกี่ปีแน่ อาจจะได้ค่าเฉลี่ย 11 ปี ดังนั้น กลุ่มประสิทธิภาพมาก ก็คือต้องมีการปฏิบัติงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป และกลุ่มประสิทธิภาพน้อย ก็คือต้องมีการปฏิบัติงาน 11 ปีลงมา ซึ่งจะรู้ได้ว่าประสิทธิภาพมากหรือประสิทธิภาพน้อยใช้เกณฑ์เท่าไร กี่ปีแน่ ต้องหลังจากเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างก่อน แล้วจึงนำมาหาค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงาน

3. สายงานที่ปฏิบัติ ได้แบ่งออกเป็น 5 สายงาน ดังนั้นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (one-way ANOVA) และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันก็จะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างน้อยที่สุด (LSD : least significant difference)

การทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิผลสถานีดำรวจ

1. ได้ตั้งสมมติฐานว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก เพราะคิดว่าเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็น่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลสถานีดำรวจสูง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (เพียร์สัน) (ค่า correlation หรือ ค่า r นั่นเอง)

การสุ่มตัวอย่างจากประชากร

1. ใช้สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสุ่มของเครจซี่และมอร์แกน เช่น มีประชากรตำรวจในภาค 2 ทั้งหมดจำนวน 12,181 คน ก็ไปดูในตารางว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่างเท่าไร เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างเท่าไรแล้ว จึงนำมาแบ่งกลุ่มเป็นสัดส่วนตามชั้นยศ คือชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวนว่าควรมีเท่าไร และในแต่ละจังหวัดต้องมีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเท่าไร ชั้นประทวนเท่าไร
2. โดยเมื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มชั้นยศ และแต่ละจังหวัดแล้ว ต้องไม่ให้น้อยกว่ากลุ่มละ 20 คน ตามหลักการของซูเมคเกอร์และแม็กมิลลันด้วย