

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรในองค์กร นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของหน่วยงาน การปฏิบัติงานใด ๆ จะประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นขึ้นอยู่กับการทำงาน ของบุคลากรเป็นสำคัญ ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการบริหารงาน ถึงแม้ว่า วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะเพียงพอเพียงใด ก็จะทำให้การบริหารงานไม่บรรลุเป้าหมายได้ทั้งหมด ถ้าบุคลากรเป็นผู้ขาดขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลหรือบุคลากรในหน่วยงานมีความสำคัญเช่นนี้แล้ว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บังคับบัญชาจะต้อง บำรุงรักษาเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นอยู่ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้นานกระทั่งบุคลากร เหล่านั้นเกษียณอายุราชการจากงานไป

การกระตุ้นและจูงใจบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอีกวิธีการหนึ่ง ที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความพอใจ เกิดความรัก ความศรัทธาเสียสละ พุ่งเทกำลังกายกำลังใจ สติปัญญา เพื่อหาทางปรับปรุงให้งานนั้น ๆ เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการตำรวจ มักจะตกเป็นข่าวปรากฏในสื่อมวลชนในทางเสื่อมเสียอยู่เสมอเกี่ยวกับ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่และความประพฤติของข้าราชการตำรวจในทุกระดับชั้น โดยเฉพาะระดับชั้น ต่ำกว่าสัญญาบัตร อันได้แก่พลตำรวจ ถึงดาบตำรวจ นอกจากนี้มักจะมีการวิ่งเต้น โยกย้าย เปลี่ยนสายงาน การปฏิบัติงานหน้าที่ และข้าราชการตำรวจลาออกจากราชการไปเป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบายให้หน่วยงานในสังกัดปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ อยู่ตลอดเวลา โดยมุ่งเน้นการรักษาระเบียบวินัย ความประพฤติ การสร้างจิตสำนึกให้มีคุณธรรม จริยธรรม และส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจและหน้าที่ใน ความรับผิดชอบ บังเกิดผลดีที่สุด

ตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัด กองบัญชาการตำรวจภูธร มีบทบาท และหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนปัจจุบันมีจำนวนข้าราชการ ตำรวจรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร จำนวน 316 คน และข้าราชการ ตำรวจชั้นประทวน จำนวน 2,201 คน ซึ่งเมื่อเทียบกับภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบแล้วนับว่า มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่

ในส่วนต่าง ๆ ขาดประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมในเชิงปริมาณยังไม่บรรลุเป้าหมาย ประชาชนขาดความเชื่อถือศรัทธาต่อประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขาดแคลนกำลังพล จึงทำให้ต้องรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้ตำรวจมีการขอขยายงาน ลาออก หรือ เปลี่ยนงานมากขึ้น เป็นต้น

จากสภาพปัจจุบันและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยยึดแนวทฤษฎีของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985, pp. 235-237) ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี อันจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในชาติให้มีประสิทธิภาพ และบังเกิดผลดีในโอกาสต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ละด้านและโดยรวมของข้าราชการตำรวจ โดยจำแนกตาม ประสบการณ์ และชั้นยศ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานแต่ละด้านและโดยรวมของข้าราชการตำรวจ โดยจำแนกตาม ประสบการณ์ และชั้นยศ
3. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจข้าราชการตำรวจ โดยจำแนกตาม ประสบการณ์ และชั้นยศ
4. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจข้าราชการตำรวจ โดยจำแนกตาม ประสบการณ์ และชั้นยศ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานแต่ละด้าน และโดยรวมกับแรงจูงใจของข้าราชการตำรวจ โดยจำแนกตาม ประสบการณ์ และชั้นยศ

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี ได้ใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ อันจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

### สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี

ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามชั้นยศแตกต่างกัน

3. แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี  
ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน

4. แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี  
ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามชั้นยศแตกต่างกัน

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวก

### กรอบความคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจ  
ภูธรจังหวัดชลบุรี ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของ ฮิวส์และคัมมิง  
(Huse & Cummings, 1985, pp. 235-237) และแรงจูงใจตามแนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg,  
1959, pp. 132-133) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค่าจูน (Hygienic  
Factors) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ จำแนกตาม  
ประสบการณ์ในการทำงาน และชั้นยศ จากแนวคิดดังกล่าวจึงได้สรุปกรอบความคิดในการศึกษา  
ค้นคว้า ดังภาพที่ 1

## ตัวแปรต้น

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Huse & Cummings, 1985, pp. 235-237) โดยศึกษาจากเกณฑ์ 8 ด้านนี้

- 1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและอย่างเพียงพอ
- 1.2 สิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
- 1.3 โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 1.4 การส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
- 1.5 การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม
- 1.6 ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
- 1.7 ความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน
- 1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ปฏิบัติกับสังคมในชุมชน

2. แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959, pp. 132-133)

เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หรือองค์ประกอบด้านกระตุ้นเป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจหรือปัจจัยจูงใจในทางบวกซึ่งจะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่ 5 ด้าน

- 2.1 ความสำเร็จของงาน
- 2.2 การยอมรับนับถือ
- 2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรีที่ปฏิบัติงานในปี 2548 แบ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 316 คน และชั้นประทวน จำนวน 2,201 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,517 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรีที่ปฏิบัติหน้าที่ในปี 2548 แบ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 45 คน และชั้นประทวน จำนวน 288 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 333 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเกรจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) และได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย

1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและอย่างเพียงพอ หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอต่อสภาพการดำเนินชีวิตในปัจจุบันและมีความยุติธรรม โดยข้าราชการตำรวจจะได้รับค่าตอบแทนตามตำแหน่งของข้าราชการตำรวจ

1.2 สิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีความปลอดภัยในการทำงาน มีสุขภาพกายและจิตที่ดี มีความคล่องตัวในการทำงาน และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี

1.3 โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การให้โอกาสแก่ข้าราชการตำรวจในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและให้เขาได้นำความรู้ความสามารถออกมาใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานให้มากที่สุดตามกำลังความสามารถของแต่ละบุคคล อีกทั้งยังเป็นงานที่สำคัญและมีความหมายสำหรับตนด้วย

1.4 การส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน อันมีผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง และมีระยะเวลาในการทำงานได้นานตามความต้องการของแต่ละบุคคล

1.5 การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีโอกาสร่วมสร้างสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น และในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างให้ข้าราชการตำรวจได้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานและได้รับความเสมอภาคในความก้าวหน้าด้วยความยุติธรรม

1.6 ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการตำรวจสามารถใช้สิทธิในเรื่องส่วนตัว ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน สิทธิอันพึงได้รับเกี่ยวกับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล หรือรางวัลด้วยความเป็นธรรม

1.7 ความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานในลักษณะและปริมาณที่เหมาะสมแก่สภาพการดำเนินชีวิตส่วนตัวของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ได้มีโอกาสพักผ่อนหรือมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวบ้าง

1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ปฏิบัติสังคมในชุมชน หมายถึง ข้าราชการตำรวจได้ทำงานที่เป็นประโยชน์หรือมีส่วนร่วมต่อชุมชน หรือต่อสังคมชุมชนหรือสังคมได้เห็นคุณค่าของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความศรัทธาต่อตำรวจ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความรู้สึก

เป็นของชุมชน ซึ่งต่างฝ่ายต่างก็ได้ผลประโยชน์ร่วมกัน อันทำให้ข้าราชการตำรวจมีความรู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงานของตน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยกระตุ้นให้ตำรวจทำงาน และมีการพัฒนางานในความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

2.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

2.2 ได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้อาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

2.3 ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงาน ว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ท้าทาย

2.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

2.5 การก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์การโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น

3. ข้าราชการตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน และสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2548

4. สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี หมายถึง สถานีตำรวจ 17 สถานีของจังหวัดชลบุรี

5. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น

5.1 ประสบการณ์น้อย หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี

5.2 ประสบการณ์มาก หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

7. ชัยยศ หมายถึง ข้าราชการตำรวจมีชัยยศ ดังนี้

7.1 ชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ข้าราชการตำรวจสังกัดการตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี มีชัยยศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป

7.2 ชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจสังกัดการตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี ที่มีชัยยศ ตั้งแต่พลตำรวจ ถึงนายดาบตำรวจ