

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานตำรวจแห่งชาติถือเป็นองค์กรหนึ่งซึ่งมีหน้าที่หลักในการพิทักษ์สันติราษฎร์ บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน มีการกำหนดกระจายอำนาจระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับตำรวจภูธรจังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งการกระจายอำนาจออกเป็น 9 ภาคทั่วประเทศ มีสำนักงานตำรวจภูธรภาคเป็นผู้รับผิดชอบแต่ละภาค สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูนขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5 ซึ่งมี 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบนที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแล ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา แม่ฮ่องสอน ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวถือว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นกลไกสำคัญในการใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ โดยคาดหวังประโยชน์สูงสุดว่าประชาชนจะได้รับความคุ้มครองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ดังนั้นจึงเกิดความกดดันขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะในการปฏิบัติหน้าที่นั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับหลายฝ่าย ดังนี้ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาแต่ละท่านก็จะมียุทธศาสตร์ในการทำงานที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาในทุกระดับมักจะทำงานเพียงช่วงสั้นๆ คือ 1-2 ปี ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งมีทั้งผู้ที่อุทิศตัวให้กับงาน และผู้ที่รักสบาย ทำงานน้อยๆมีเวลาพักผ่อนมากๆ การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งแต่ละคนอาจมีทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกันอันนำมาซึ่งอุปสรรคในการทำงาน ไม่ประสบความสำเร็จ การมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นหรือประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่การรักษาและป้องกันไม่ให้มีการฝ่าฝืนหรือการละเมิดกฎหมายตราครุฑแล้วด้านความสงบเรียบร้อยของประชาชน ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนไม่ให้มีอันตราย ในขณะเดียวกันก็มีหน้าที่ให้บริการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเรื่องต่างๆด้วย จึงทำให้ในบางครั้งตำรวจรู้สึกขัดแย้งในบทบาท ก่อให้เกิดความกดดันและเครียด (วิเชียร โชติ สุกโชติรัตน์, 2527)

ดังนั้นการจะทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจจึงอาจเป็นไปได้ เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบางนายได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่งานสายตรวจ ทั้งที่ตนเองไม่ชอบที่จะปฏิบัติงานสายตรวจ การทำงานก็จะกลายเป็นการปฏิบัติงานในลักษณะให้เสร็จไปวันๆ ให้เสร็จสิ้นตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ แต่ตนไม่ได้มีความชอบงานสายตรวจเลย ก็จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือการมีผู้บังคับบัญชาประเภทหาผลประโยชน์ให้ตนเอง มักจะทำงาน

แบบลวกๆเพื่อให้งานสำเร็จไปโดยไม่คิดว่างานจะดีหรือไม่ แต่หากงานนั้นได้รับผลตอบแทนก็จะทำเสมอ มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความแตกแยกไม่มีความสามัคคีกัน เพราะจะมีทั้งกลุ่มที่ชอบ เจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายที่มีผลประโยชน์ร่วมกันก็จะทำงานตอบสนองได้ดี และมีกลุ่มที่ต่อต้านในความคิดหรือต่อต้านในลักษณะที่แตกต่างกันไป แต่ก็ไม่สามารถทำอะไรได้มากเนื่องจากอาจเกิดผลกระทบต่อความก้าวหน้าในสายงาน (วสันต์ หลวงนาม, 2552) หากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปในลักษณะเช่นนี้ สถานีตำรวจทั้งสถานีก็จะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคคลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเหล่านี้มีปฏิสัมพันธ์ด้วย อันจะนำมาซึ่งความเสียหายต่อชื่อเสียงของสถานีตำรวจและผู้บังคับบัญชาลำดับสูงขึ้น

ปัจจุบันกระแสการสร้างการทำงานอย่างมีความสุขในประเทศไทยได้เริ่มแพร่หลายมากจากเดิมที่งานทางด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องมุ่งเป้าหมายไปที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้อยู่รอดและอยู่ได้ ปัจจุบันนั้นเริ่มให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขในองค์กร โดยเริ่มจากบุคลากรแล้วประสิทธิภาพกับประสิทธิผลจะเกิดขึ้นเองเนื่องจากบุคลากรมีความเต็มใจที่จะทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จของการทำงานขององค์กร เป้าหมายของการทำงานของตำรวจ คือ บำบัดทุกข์ และบำรุงสุขให้แก่ประชาชน (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2530) การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานด้วยความสุข ส่วนหนึ่งเป็นเพราะได้ทำงานที่ตนเองชอบ ซึ่งอาจได้รับการปลูกฝังมาตั้งแต่ก่อนจะมาเป็นตำรวจ มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีผู้บังคับบัญชาที่สุภาพเพื่อความถูกต้อง เห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา แต่สำหรับข้าราชการตำรวจเอง การทำให้งานที่ทำอยู่เป็นประจำน่าสนใจและรู้สึกสนุกกับงานที่ทำนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายด้วยสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวให้ทัน เช่น เกิดจากผู้บังคับบัญชาในทุกระดับมักจะทำงานเพียงช่วงระยะเวลาสั้นๆ คือ 1-2 ปี อีกทั้งการบริหารงานบุคคลในสถานีผู้บังคับบัญชาที่ย้ายมาก็ต้องมีการโยกย้ายระดับผู้ปฏิบัติงานในสถานีเป็นประจำ ก็ต้องมีการแต่งตั้งโยกย้าย นโยบายการทำงานของแต่ละคนก็จะแตกต่างกัน ทำให้เกิดการงานไม่ต่อเนื่อง ทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานและสานต่องานที่ทำค้างไว้ให้เสร็จสิ้น

สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูนมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องต่างๆในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 15 ตำบล 158 หมู่บ้าน (วิกิพีเดีย, 2552) รวมถึงเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5 นอกจากนี้ต้องปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ โดยคาดหวังประโยชน์สูงสุดว่าประชาชนได้รับความคุ้มครองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่ตนเองรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ตำรวจเองได้รับความปลอดภัยในการทำงานและการต่อต้านจากโจร

ผู้ร้าย อีกทั้งยังสามารถปกป้องตนเองจากการถูกร้องเรียนหรือฟ้องร้อง และที่สำคัญคือสามารถรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมที่ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบได้แล้ว การปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่ายร่วมกัน หากเกิดความไม่สามัคคีปรองดองก็จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ด้อยประสิทธิภาพลง จากเหตุผลดังกล่าวนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานและมีความสุขในการทำงานที่ดีขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
2. เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุง ปัจจัยและสภาพแวดล้อมการทำงานของตำรวจให้เหมาะสมต่อไป

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ทั้ง 5 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านผู้นำ (Leadership) ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship) ได้แก่ การสนับสนุนจากคนรอบข้าง การได้รับความเอาใจใส่ดูแล การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในทางสังคม
3. ปัจจัยด้านงาน (Work) ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ได้แก่ การมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน

5. ปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กร (Value) ได้แก่ ความเชื่อที่มีผลต่อรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกร่วมกันของบุคลากรในองค์กร

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน รู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานใน สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน ในช่วงปี พ.ศ. 2552