บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ประสิทธิภาพในการทำงานที่บ่งชี้ถึงคุณภาพ หรือประสิทธิผลของงานย่อมเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ขวัญ เพราะ ขวัญเป็นพฤติกรรมทางอารมณ์ของบุคคลที่มีต่องานของเขา สะท้อนให้เห็นสภาพการทำงานว่า มีความกระตือรือร้น มีความหวัง มีความมุ่งมั่น และมั่นใจในการทำงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จขององค์กรเพียงใด

(อุทัย ธรรมเดโช, 2536:95) จึงกล่าวได้ว่าหากบุคลากรในองค์กรมีขวัญในการทำงานดี การทำงานก็จะมีผลดีทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535:316) ในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรในองค์กรขาดขวัญ ย่อมทำให้พลังในการปฏิบัติงานถดถอยลง และส่งผลกระทบในเชิงลบต่อคุณภาพของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และความสงบสุขของประชาชน นั่นก็คือ กรมตำรวจ ซึ่งเป็นเจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรมของรัฐ เป็นหน่วยงานแรกที่สัมผัสกับประชาชน และเป็นเจ้าพนักงานของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่เข้าสัมผัสกับประชาชนทุกระดับ ตลอด 24 ชั่วโมง และ 7 วันต่อสัปดาห์ ดังนั้น หากข้าราชการตำรวจมีระดับการปฏิบัติงานที่ด้อยสมรรถนะลง ย่อมกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงภายในของประเทศอย่างแน่นอน โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งได้แก่ จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ล่อแหลมต่อภาวะวิกฤติทางวัฒนธรรม และมักจะเกิดเหตุการณ์ที่บั่นทอนความสงบสุขของประชาชนอยู่เนือง ๆ เพราะประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยมุสลิม ถึงร้อยละ 79 ของประชากรทั้งหมด (กิตติ รัตนฉายา, 2536:18) นอกจากนี้ จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีภูมิประเทศที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีประชาชนนับถือศาสนาและพูดภาษาอย่างเดียวกัน โดยมีการปลุกระดมชาวไทยมุสลิมว่ามิใช่คนไทย ชี้นำว่าชาวไทยมุสลิมถูกปกครอง กดขี่ ข่มเหง เอารัดเอาเปรียบด้วยประการต่าง ๆ มีการกีดกัน เรื่องศาสนา การศึกษา และในที่สุด ปลุกระดมให้จับอาวุธขึ้น ต่อสู้กับรัฐบาล ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ เป็นภัยต่อประเทศ ความมั่นคงและต่อชีวิตทรัพย์สินของประชาชน (คุรุสภา 2525:2-3) ทำให้เป็นปัญหาใหญ่ที่สำคัญและสลับซับซ้อนเรื้อรังมานาน ดังจะได้เห็นจากการที่

สำนักงานศึกษาธิการเขต เขตการศึกษา 2 (2533:2-5) ได้สรุปปัญหาหลักอันดับแรกของจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ด้านขบวนการโจรก่อการร้าย (ขจก.) โจรกลุ่มนี้ยังแบ่งเป็นกลุ่มย่อยอีกหลายกลุ่ม เช่น องค์การร่วมเพื่อกอบกู้อิสรภาพปัตตานี(Pattani United Liberation Organization หรือ PULO) และแนวปลดปล่อยแห่งสาธารณรัฐปัตตานี (Barisan Revolution National หรือ BRN) ซึ่งกลุ่มโจรเหล่านี้ มีเป้าหมายเพื่อแบ่งแยกดินแดน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอิสระและจะตั้งเป็นรัฐปัตตานี ดังนั้นขบวนการโจรก่อการร้ายกลุ่มต่าง ๆ จึงใช้วิธีการคุกคามประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอยู่เนือง ๆ เช่น จังหวัดยะลา ในรอบ 20 ปีที่ผ่านมา มีการเผาโรงเรียน จำนวน 27 ครั้ง เรียกค่าคุ้มครองจากครูและจับครู รวม 25 ราย รวมทั้งการฆ่าข้าราชการทหาร 1 นาย ข้าราชการตำรวจ 8 นาย และอาสาสมัครรักษาดินแดน 1 นาย รวมทั้งสิ้น 10 ศพ ภายในเวลาเพียง 3 เดือน

จากการที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีเหตุการณ์ความไม่สงบที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น จึงส่งผลกระทบต่อขวัญของข้าราชการตำรวจเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้การทราบระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในพื้นที่ดังกล่าวจะทำให้ได้แนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ข้าราชการตำรวจ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของงานการพัฒนางาน ตลอดจนการพัฒนาองค์การ อันจะอำนวยประโยชน์ทั้งต่อท้องถิ่น และประเทศชาติโดยส่วนรวม

ถึงแม้ว่าศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นหน่วยงานเฉพาะกิจที่ตั้งขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการบริหารราชการ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จะกำหนดนโยบายมาตรการแนวทาง ตลอดจนยุทธวิธีให้แก่ข้าราชการตำรวจเป็นการเฉพาะ รวมทั้งได้มีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้นว่า การเพิ่มสวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ การอบรมสัมนาเพื่อให้ข้าราชการตำรวจในเขต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ข้างต้นสามารถปรับตัว และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและวัฒนธรรมของท้องถิ่น แต่กลยุทธ์ดังกล่าว ก็ยังไม่สามารถสร้างขวัญ และกำลังใจที่ดีให้เกิดขึ้นกับข้าราชการตำรวจได้ ปรากฏว่าข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มักประสบปัญหาความ เดือดร้อนเกี่ยวกับเงินเดือนไม่ได้สัดส่วนกับมาตรฐานค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น กับขาดหลักประกัน ในสวัสดิการที่ไม่สมดุลกับภาระการทำงานที่ลำบากตรากตรำ เหนื่อยยาก เสี่ยงภัย อันมีผลเชื่อมโยงไปสู่ปัญหาความสำนึกรับผิดชอบ และขาดขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ (ประเสริฐ เมฆมณี, 2525:98)

จากข้อสรุปดังกล่าวได้บ่งชี้ และย้ำเน้นให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ตกต่ำของข้าราชการโดยเฉพาะข้าราชการตำรวจที่มีภารกิจโดยตรง ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ และ

ส่งผลให้ข้าราชการตำรวจ มีพฤติกรรมที่สะท้อนสภาพขวัญในเชิงลบมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ เพื่อที่จะฟื้นฟูขวัญของข้าราชการตำรวจได้ตรงเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในพื้นที่จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส ตามตัวแปรความสามารถทางภาษา ศาสนาที่นับถือ ภูมิลำเนาเดิม ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ขนาดของสถานีตำรวจ ประสบการณ์ในการทำงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และรายได้ต่อเดือน ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทาง/ข้อมูลสำคัญข้อมูลหนึ่งในการเสริมสร้างและพัฒนาขวัญให้แก่ข้าราชการตำรวจ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะเอื้อประโยชน์ต่อประชาชน ตลอดจนประเทศชาติอย่างแท้จริงซึ่งสอดคล้องกับความหมายของการศึกษา เพื่อพัฒนาชุมชน คือการแสวงหากระบวนการความรู้ใหม่ ที่เป็นขั้นตอนเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส ใน 6 ด้าน ได้แก่
   1.1 ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
   1.2 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
   1.3 ด้านลักษณะและสภาพในการปฏิบัติงาน
   1.4 ด้านการยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชา
   1.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน
   1.6 ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

2. เพื่อเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในพื้นที่จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส ตามตัวแปรดังนี้ คือ ความสามารถทางภาษา ศาสนาที่นับถือ ภูมิลำเนาเดิม ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ขนาดของสถานีตำรวจ ประสบการณ์ในการทำงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และรายได้ต่อเดือน

3. เพื่อทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการ/แนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญให้แก่ข้าราชการตำรวจ ในพื้นที่จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส

สมมติฐาน

1. ข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาสที่นับถือศาสนาต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาสที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. ข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาสที่มีระดับภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. ข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาสที่มีความสามารถทางภาษาต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. ข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจที่มีขนาดต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

7. ข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาสที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

8. ข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความสำคัญและประโยชน์

1. ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบสภาพและระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส

2. ผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการสร้างเสริมพัฒนาขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส

3. ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญข้อมูลหนึ่งที่จะกระตุ้นผลักดันให้หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้รับผิดชอบ ตระหนักถึงขวัญของข้าราชการตำรวจ ซึ่งส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและเสริมสร้างขวัญให้แก่ข้าราชการตำรวจต่อไป

4. ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นตัวอย่างอีกแง่มุมหนึ่งที่ให้ความรู้ ความคิดในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ หรือข้าราชการในหน่วยงานอื่น ๆ หรือพนักงานของหน่วยงานเอกชนทั่วไป ซึ่งได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นที่จะต้องมีการเสริมสร้าง และบำรุงขวัญ ทั้งนี้ประโยชน์ในการพัฒนางานขององค์กรนั้น ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ซึ่งปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธร อำเภอ/กิ่งอำเภอ และสถานีตำรวจภูธรตำบล จำนวน 4,721 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

3.1.1 ตำแหน่ง จำแนกเป็น

3.1.1.1 ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

3.1.1.2 ตำรวจชั้นประทวน

3.1.2 ศาสนาที่นับถือ จำแนกเป็น

3.1.2.1 นับถือศาสนาพุทธ

3.1.2.2 นับถือศาสนาอิสลาม

3.1.3 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

3.1.4 ภูมิลำเนาเดิม จำแนกเป็น

3.1.4.1 ภูมิลำเนาเดิมอยู่ในเขตจังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส

3.1.4.2 ภูมิลำเนาเดิมอยู่นอกเขตจังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส

3.1.5 ความสามารถทางภาษา จำแนกเป็น

3.1.5.1 สามารถใช้ภาษามาลายูท้องถิ่นในการสื่อสารได้ดี

3.1.5.2 สามารถใช้ภาษามาลายูท้องถิ่นได้ปานกลาง

3.1.5.3 ไม่สามารถใช้ภาษามาลายูท้องถิ่นในการสื่อสารได้

3.1.6 ขนาดของสถานีตำรวจ จำแนกเป็น

3.1.6.1 สถานีตำรวจภูธรตำบล

3.1.6.2 สถานีตำรวจภูธรอำเภอ หรือสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ

3.1.7 ประสบการณ์ในการทำงานในจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำแนกตามข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม

3.1.8 รายได้ต่อเดือน จำแนกตามข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ระดับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ 6 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านความมั่นคงปลอดภัยและโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

3.2.2 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

3.2.3 ด้านลักษณะและสภาพในการปฏิบัติงาน

3.2.4 ด้านการยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชา

3.2.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยง

3.2.6 ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพจิตใจหรืออารมณ์ความรู้สึกที่แสดงออกมา และมีผลกระทบโดยตรงทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จำแนกเป็น 6 ด้านคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านลักษณะและสภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

2. ความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ ตระหนักถึงหลักประกันที่สามารถยึดเป็นอาชีพหลักในการดำรงชีวิตให้มีความสุขได้ ขณะเดียวกันก็มีความรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้วย และการได้รับโอกาสให้ศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา ศึกษาต่อ ผลให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่

3. ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ

4. ลักษณะและสภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบาย และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทั้งในแง่วัสดุ ครุภัณฑ์ ความยืดหยุ่น และการประสานงานด้านต่าง ๆ

5. การยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชา หมายถึง การยกย่อง ให้เกียรติ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว

6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง ความสามัคคีกลมเกลียว ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ความเสียสละ ตลอดจนการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับเดียวกัน และในระดับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

7. ความสัมพันธ์กับชุมชน หมายถึง ความรู้สึกว่า เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน การเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน การประสานประโยชน์เพื่อชุมชน ตลอดจนการทำประโยชน์ให้แก่ชุมชน

8. ภาษามลายูท้องถิ่น หมายถึง ภาษาไทยถิ่นใต้ภาษาหนึ่ง ซึ่งชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลาม ใน จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาสใช้สื่อสารกันในชีวิตประจำวัน

9. รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นค่าตอบแทนประจำ คิดเหมาเป็นรายเดือน หรือรายปี โดยไม่มีข้อกำหนดว่าจะต้องปฏิบัติให้ครบเป็นจำนวนวันหรือชั่วโมง

10. ภูมิลำเนาเดิม หมายถึง สถานที่ที่ข้าราชการตำรวจเกิด ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ภูมิลำเนาเดิมในเขตจังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส และภูมิลำเนาเดิมนอกเขตจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส

11. ตำรวจชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ข้าราชการตำรวจผู้มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป

12. ตำรวจชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจผู้มียศสิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จ่าสิบตำรวจ และนายดาบตำรวจ