

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปีสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมากในขณะเดียวกันอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นมาเป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงได้จัดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวถือว่าเป็นบุคลากรที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว เพราะภาระหน้าที่หลักคือ การดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ดังนั้นการทำงานมักจะไม่ค่อยเป็นเวลาคือต้องดูแลนักท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้บางครั้งตำรวจเกิดความเบื่อหน่ายและความเครียด ทั้งจากภายนอกองค์กร และภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว เรื่องผู้บังคับบัญชา หรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงาน

ทั้งนี้บุคคลที่จะสามารถขับเคลื่อนให้องค์กรไปในทางที่ดี เสมือนเป็นหัวเรือใหญ่ที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ นั่นคือ ผู้บังคับบัญชาโดยผู้บังคับบัญชาต้องการมีความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ความตั้งอกตั้งใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนขณะเดียวกันผู้ได้บังคับบัญชาก็ต้องการมีหัวหน้าที่มีความเข้าใจรู้ถึงปัญหาในการทำงานของตนสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการทำงานในองค์กรมากเพราะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงานต่อผลผลิตขององค์กร เช่นถ้าบุคลากรในองค์กรเกิดความไม่พอใจในการทำงานขาดขวัญและกำลังใจย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลงบางครั้งเกิดการหยุดงานหลบเลี่ยงการทำงานหรือลาออกซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรทำให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้สิ่งสำคัญในการที่จะส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลคือการที่มนุษย์หรือบุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีขวัญและกำลังใจเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพราะขวัญของบุคลากรในองค์กรเป็นการสะท้อนถึงเจตคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานหน่วยงานและหัวหน้างานการที่บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดีแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและฝ่ายบริหาร (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2541, หน้า 148) การได้รับค่าตอบแทนและตำแหน่งหน้าที่ตามที่มุ่งหวังไว้สามารถทำงานตามความต้องการการขาดงานเป็นการแสดงว่าบุคลากรในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำซึ่งอาจเกิดจากความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆเช่นเงินเดือนสวัสดิการการบริหารงานหรือ

นโยบายของหน่วยงานรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความจำเป็นต้องเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กรเพราะขวัญและกำลังใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดคนที่มีความรู้ความสามารถดีแต่หากขวัญและกำลังใจไม่ดีก็ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่มบุคคล(พินัส หันนาคินทร์, 2543, หน้า 166) ทั้งนี้เพื่อจะได้แน่ใจว่าการปกครองบังคับบัญชาจะเป็นไปอย่างราบรื่น ผลงานที่ทำออกมาอย่างมีประสิทธิภาพลดการสูญเสียที่เกิดจากความเลินเล่อในการปฏิบัติงาน บรรยากาศของความเป็นมิตรจะเกิดขึ้นต่อองค์กรนั้นก่อนให้เกิดความสุขใจที่จะส่งผลให้การทำงาน ประสพผลสำเร็จด้วยดีเป็นที่พอใจด้วยกัน ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาการทำงานมี ประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย

กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีพื้นที่รับผิดชอบได้แก่ จังหวัดลพบุรี จังหวัดตราด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดระยอง จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดชลบุรี โดยมีภารกิจหลักคือ ให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว และสร้างความพึงพอใจในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

ปัญหาในปัจจุบันของกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่สำคัญมีปัญหา เช่น การขาดแคลนอัตรากำลังพลอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร อาวุธปืน ยานพาหนะ การขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยี อาทิ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมากขึ้น มักจะขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและจากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนราชการตำรวจท่องเที่ยวจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งผลจากการศึกษาจะนำไปเป็นข้อเสนอแนะให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องใช้เป็น ประโยชน์ต่อการบริหารงานและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีส่วนสำคัญในการที่จะทำให้นักบุคลากรปฏิบัติงานได้ดีและเป็นการพัฒนาบุคลากรข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

### คำถามในการวิจัย

ขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องเที่ยว
2. เพื่อนำเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการสร้างขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องเที่ยว

### ขอบเขตการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องเที่ยว ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาระงานและการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสังคมในหน่วยงาน และด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องเที่ยวจำนวนทั้งหมด 162 คน ประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในจังหวัดลพบุรี 12 คน ข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในจังหวัดตราด 8 คน ข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 22 คน ข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในจังหวัดระยอง 4 คน ข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี 40 คน ข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 19 คน ข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในจังหวัดสระแก้ว 11 คน และข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี 46 คน

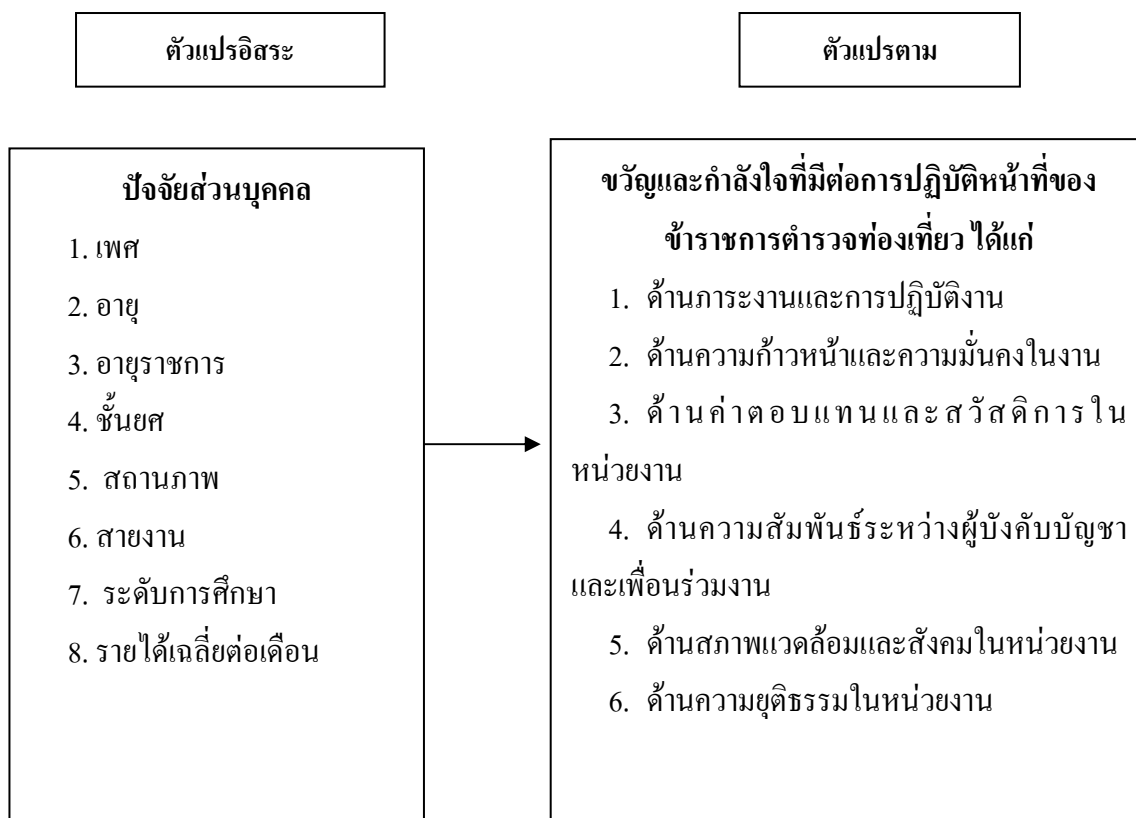
#### ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องเที่ยวจำแนกตาม เพศ อายุ อายุราชการ ชั้นยศ สถานภาพ สายงาน ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจท้องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องเที่ยว 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาระงานและการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสังคมในหน่วยงาน และด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทบทวนวรรณกรรมในเรื่องขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**เพศ** หมายถึง เพศของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่เพศชาย และเพศหญิง

**อายุ** หมายถึง อายุปัจจุบันของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี อายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี อายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี และอายุระหว่าง 51 ถึง 60 ปี

**อายุราชการ** หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกอง

กำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ อายุราชการต่ำกว่า 5 ปี อายุราชการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี อายุราชการระหว่าง 11 ถึง 20 ปี และอายุราชการตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

**ชั้นยศ** หมายถึง ระดับชั้นยศของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ยศ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ ดาบตำรวจ ร้อยตำรวจตรี ร้อยตำรวจโท ร้อยตำรวจเอก พันตำรวจตรี พันตำรวจโท และพันตำรวจเอก

**สถานภาพ** หมายถึง สถานภาพของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวของกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ สถานภาพโสด สมรส และหย่าร้าง

**สายงาน** หมายถึง สายการทำงานตำรวจท่องเที่ยวของกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ งานสืบสวน งานสายตรวจ และงานธุรการ

**ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้รับ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 ถึง 15,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 ถึง 20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 ถึง 25,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป

**ขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว** หมายถึง สภาพทางจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ อารมณ์ของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาระงานและการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสังคมในหน่วยงาน และด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

**ด้านภาระงานและการปฏิบัติงาน** หมายถึง ขอบเขตการทำงานและการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านสืบสวน สายตรวจ และธุรการ

**ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน** หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานขององค์กรที่ทำให้ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว รู้สึกถึงความยึดมั่น มีความมั่นคงและมีความก้าวหน้าขององค์กร

**ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในหน่วยงาน** หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยง เงินประจำตำแหน่ง สวัสดิการที่ สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจและครอบครัวมีความรู้ลึกถึงความมั่นคงที่ทำงานในองค์กร

**ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง สัมพันธภาพระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและกลุ่มเพื่อนร่วมงานของข้าราชการตำรวจท้องที่วสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับ การตำรวจท้องที่ว ได้แก่ ความใกล้ชิดสนิทสนม การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในเรื่องการทำงาน ความ สามัคคีในองค์กร การให้คำปรึกษา เป็นต้น

**ด้านสภาพแวดล้อมและสังคมในหน่วยงาน** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ในการทำงาน และสังคมในองค์กรของ กองกำกับการ 2 กอง บังคับการตำรวจท้องที่ว ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

**ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน** หมายถึง ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชา มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การเสนอเลื่อนขั้น การประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน การประกาศเกียรติ คุณ การตัดสินปัญหา ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน การไม่มีอคติกับผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่ง

**ข้าราชการตำรวจท้องที่วสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องที่ว** หมายถึง ข้าราชการตำรวจท้องที่วที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดลพบุรี จังหวัดตราด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดระยอง จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดชลบุรี

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบระดับขวัญและกำลังใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ท้องที่วสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องที่ว
2. นำผลวิจัยไปเป็นข้อมูลในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจท้องที่ว สังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องที่ว ให้ทำอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
3. เป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจท้องที่วสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท้องที่ว
4. เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล