

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2*

Working Morale of Police Officers in Immigration Division 2

ร้อยตำรวจโท ธีรวุฒิ เฉลิมศรี**

Pol.Lt.Dhiravut Chalerm Sri

6414830034@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ซึ่งเป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจ คนเข้าเมือง 2 และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 รวมถึงเพื่อหาแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการเพิ่มขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยการวิจัย เอกสาร (Documentary Research) และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่เป็นข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 10 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เนื่องจาก เป็นแรงผลักดันทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยเฉพาะงานตรวจคน เข้าเมือง งานบริการคนเข้าเมืองในพื้นที่รับผิดชอบภายในท่าอากาศยานต่างๆ ที่มีความเร่งด่วน ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมรับผู้โดยสาร นักท่องเที่ยวต่างๆ ไม่เกิดความเหนื่อยล้าหรือ เบื่อหน่ายต่องานที่ทำได้เป็นอย่างดี แต่กระนั้นยังพบปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจ เช่น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อน ร่วมงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพ นโยบายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และตัวผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลกระทบต่อทำให้บุคคลผู้ปฏิบัติงาน มีขวัญกำลังใจลดลง ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะใน การเพิ่มขวัญกำลังใจ ดังนี้ 1) การเพิ่มสวัสดิการมากขึ้นให้แก่ข้าราชการตำรวจ เช่น โครงการอาหารเช้า-กลางวันและเย็น เพื่อลด ภาระค่าใช้จ่ายของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยในสังกัด 2) เพิ่มอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน 3) ให้โอกาส ความก้าวหน้าในการเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง

คำสำคัญ: ขวัญกำลังใจ; ข้าราชการตำรวจ ; กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

Keywords: Working Morale; Police Officer; Immigration Division 2

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

**นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่รักษาความสงบต่อสังคมโดยรวม ได้แก่ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความสะดวกด้านการจราจร จัดระเบียบ การจราจร อำนวยความยุติธรรม รักษากฎหมาย ที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาญา ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ การให้บริการประชาชน หน้าที่พิเศษอื่น ๆ เช่น ให้การศึกษากับผู้ที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร ให้การอารักขาบุคคล การตรวจ คนเข้าเมือง และการทะเบียนต่างๆ ตลอดจนปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้สมาชิกของสังคมอยู่ร่วมกัน ภายใต กฏ กติกา อย่างเป็นปกติสุข นอกจากนี้สำนักงานตำรวจชาติยังมีหน้าที่ซึ่งกำหนด ไว้ในกฎหมายอีกหลาย ประการ ลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจก็คือ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย (law enforcement agency) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้นๆ กำหนดให้สมาชิกปฏิบัติ หรือ ละเว้นการปฏิบัติเพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่อย่างมีความสุข หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นผู้ปกป้องรักษา มิให้กฎของ สังคมถูกละเมิด และทำให้เกิดความปลอดภัยในสังคม โดยมีหน่วยงานในสังกัดคือ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมี อำนาจและหน้าที่เฉพาะที่แยกออกไป

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นประตูด่านแรกที่ดูแลต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางผ่านเข้ามาใน ราชอาณาจักรไทย มีอำนาจและหน้าที่คัดกรองหรือสกัดกั้นคนต่างด้าว หรือคนต้องห้ามไม่พึงประสงค์ไม่ให้เดินทางเข้า มาหรือออกไปนอกราชอาณาจักรไทย รวมถึงการป้องกันภัยคุกคามในรูปแบบต่างๆ โดยมีการตรวจสอบคัดกรองอย่าง เข้มข้น อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการงานตรวจคนเข้าเมืองทั้งระบบ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ ชาวต่างชาติ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในมิติของงานตรวจคนเข้าเมือง ตลอดจนพัฒนาหน่วยงานให้ได้ มาตรฐานสากล เพื่อรักษามั่นคงปลอดภัยภายในประเทศ และการตรวจสอบคนต่างด้าวมิให้กระทำผิดกฎหมาย ภายในประเทศ

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการค้ามนุษย์ และกฎหมายอื่นที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองรับผิดชอบในเขตพื้นที่ ท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิ, ท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร(ดอนเมือง), ท่าอากาศยานเชียงใหม่, ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยาน หาดใหญ่ หรือตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด งานบริการคนเข้าเมือง งานสืบสวนปราบปราม สอบสวน ใน พื้นที่ท่าอากาศยานที่กำหนด ซึ่งในการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จะต้องพบเจอ กับนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติเป็นจำนวนมาก มีทั้งภาระหน้าที่ การงานที่เร่งรีบ ระเบียบวินัยที่เข้มงวด การจะ ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น สนองต่อการบริการนักท่องเที่ยวและประชาชน และบรรลุลวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน จึง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยปกติแล้วขวัญกำลังใจนั้นมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอยู่ เป็นอันมาก เพราะขวัญกำลังใจดีจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ภารกิจของหน่วยงาน ให้ไปสู่ เป้าหมายขององค์กรตามนโยบายที่วางไว้ แต่ถ้าหากปราศจากขวัญกำลังใจที่ดีแล้ว ย่อมนำไปสู่การไร้ซึ่งประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น นับว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุก หน่วยงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขวัญและกำลังใจของข้าราชการนั้น มีหลากหลายลักษณะ ได้แก่ ปัจจัย ทางด้านสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านสังคม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลพอที่จะก่อให้เกิด ผลกระทบต่อระดับขวัญกำลังใจของบุคลากรภายในหน่วยงานได้ตลอดเวลา ตัวอย่าง เช่น หากเกิดปัจจัยดังกล่าวในเชิง

ลบ ก็ย่อมจะมีผลกระทบ ทำให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย ไม่ตั้งใจทำงาน ขาดงานหรือลาพักโดยไม่มีเหตุผลเพียงพอ บ่อยๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ก็คือ ภาพสะท้อนของการเกิดภาวะของระดับขวัญกำลังใจของบุคลากรตกต่ำนั่นเอง ในลักษณะเดียวกันหากบุคคลการปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มาทำงานตรงต่อเวลา นั้น แสดงให้เห็นว่า สภาวะของระดับขวัญ และกำลังใจของบุคลากรสูงขึ้นจากการแสดงพฤติกรรมตามที่กล่าวข้างต้น เกิดจากความรู้สึกของกำลังพลในหน่วยงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมและส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการตำรวจ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อเป็นแนะแนวทางหรือข้อเสนอในการเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานสืบไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
3. เพื่อหาแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการเพิ่มขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยของหน่วยงานต่าง ๆ บทความจากสื่อสิ่งพิมพ์ ระเบียบ และกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลสำคัญ (Key Information) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจที่สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มผู้บริหารระดับต้น และกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใชการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ประสานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) โดยประสานล่วงหน้าทั้ง 10 คน ที่เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อบันทึกหมายวัน เวลา

และสถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ครั้งละ 1 คน โดยก่อนการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคน ผู้วิจัยได้แนะนำตัวเองและวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 10 คน ทราบ และได้ขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงการให้สัมภาษณ์ ในระหว่างการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยใช้วิธีซักถามตามแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่เตรียมไว้ และจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์แต่ละคน ประมาณคนละ 30 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้น จึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการตีความตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ได้แก่

- 1.1 เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
- 1.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
- 1.3 เพื่อหาแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการเพิ่มขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจ

คนเข้าเมือง 2

2. นำผลการวิจัยทั้งสามประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเอกสาร

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จากเอกสารทางวิชาการ เอกสารประกอบการบรรยาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง ที่จะทำให้อุทิศหรือกลุ่มบุคคลทำงานไปได้ด้วยดี เพราะการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องปฏิบัติงานกับนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติเป็นจำนวนมาก หากแต่ปฏิบัติงานโดยไม่มีการบำรุงขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจเลย ก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยความสำคัญของขวัญกำลังใจจะก่อให้เกิดปัจจัยต่างๆ จำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. ขวัญกำลังใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์
2. ขวัญกำลังใจจะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรเกิดแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
3. ขวัญกำลังใจจะเหนี่ยวนำให้ระเบียบข้อบังคับขององค์กร ให้เกิดผลในการควบคุมความประพฤติ ของบุคคล กล่าวคือ เจ้าหน้าที่อยู่ในระเบียบวินัย
4. ขวัญกำลังใจจะสร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วม
5. ขวัญกำลังใจจะเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
6. ขวัญกำลังใจจะจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อ

องค์การ

7. ขวัญกำลังใจจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นคงทางจิตใจ และทำงานอยู่กับองค์กรนานเท่านาน

ดังนั้น ขวัญและกำลังใจของบุคคลในการปฏิบัติงานย่อมมีผลกระทบต่องานของบุคคลในองค์กร แม้ว่า
 ขวัญและกำลังใจจะมีลักษณะเป็นนามธรรมเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น แต่ก็สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกทางพฤติกรรมของ
 บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร คนที่มีขวัญและกำลังใจสูงก็จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นเอาใจใส่
 รับผิดชอบต่อภารกิจหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายอยู่อย่างเต็มที่รวมทั้งมีความตั้งใจที่จะร่วมมือปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้
 บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีขวัญและกำลังใจต่ำ หรือขวัญและกำลังใจเสียจะเป็นบุคคลที่
 อารมณ์ไม่ดี กระด้างกระเดื่องต่อการปกครองบังคับบัญชา เกิดความท้อแท้หรือหมดกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่การงาน และ
 มีความรู้สึกไม่ชอบงานที่ทำ พฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การขาดความกระตือรือร้น เฉื่อยชา การมาเข้าทำงานช้า การเลิกงานก่อน
 เวลา การลา กิจ ลาป่วยอยู่เป็นประจำ รวมทั้งการพยายามหาหนทางโยกย้าย เพื่อไปหาการทำงานในตำแหน่งอื่น อัตราการ
 เข้าออกจากที่ทำงานเดิมบ่อย ๆ ของบุคคลในองค์กร ย่อมแสดงให้เห็นถึงว่าสภาพขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคคล
 หรือกลุ่มบุคคลในองค์กร อยู่ในระดับต่ำ ต้องการได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งขวัญกำลังใจที่ดีจะช่วยเพิ่ม
 พลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นด้วย การส่งเสริมขวัญกำลังใจจึงเป็นหน้าที่ของงานบริหารงาน
 บุคคล โดยที่ผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญ

ผลการวิจัยสนาม

การศึกษาวิจัย เรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้วิจัย
 ได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตรวจคน
 เข้าเมือง 2 โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มผู้บริหารระดับต้น และกลุ่ม
 เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
 สามารถนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลตามกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย ดังนี้

1. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคน
 เข้าเมือง 2 ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน
 เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นแรงผลักดันทำให้สามารถทำงานที่มีความเร่งด่วน ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมรับผู้โดยสาร
 นักท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความเหนื่อยล้า เบื่อหน่ายต่องานที่ทำ แต่ส่วนใหญ่
 มักจะขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนกำลังพล ผู้ปฏิบัติงาน, ปัญหาโรคแพร่ระบาด และ
 ค่าตอบแทนต่างๆ ที่ไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายที่มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดความเหนื่อยล้าจาก
 งานที่ปฏิบัติ เกิดความเบื่อหน่าย ทำให้ปฏิบัติได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ อรัญญิก (2561) ที่ได้
 ศึกษาเรื่อง “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครปากเกร็ด” ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการ
 ปฏิบัติงาน ถือว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพราะไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานในด้านใด ๆ ก็ตาม บุคลากรของ
 หน่วยงานจำเป็นต้องมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งล้วนแต่จะส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ดังนั้น
 บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานจึงถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และยังเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานมี
 ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือถ้าผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจสูง การบริหารงานก็เป็นไปอย่างมี
 ประสิทธิภาพ แต่ถ้าขวัญและกำลังใจต่ำก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้บังคับบัญชาถือเป็นสิ่ง
 สำคัญในการที่จะถ่ายทอดและเชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดวิสัยทัศน์
 นโยบาย ฯลฯ ที่ต้องมีความชัดเจน สัมพันธภาพระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานจึงมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและ

ความสำเร็จขององค์กรอยู่มาก รวมไปถึงการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะสิ่งเหล่านี้ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะถ้าทุกคนหรือสมาชิกส่วนใหญ่ของ หน่วยงานมีความเข้าใจในระบบและวิธีดำเนินงานของหน่วยงานแล้ว บุคลากรย่อมจะอุทิศเวลาให้แก่งานที่ ปฏิบัติงานได้ดี รวมทั้งความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เนื่องจากในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากร ได้ทำงานที่ตนพึงพอใจ ตรงกับความสามารถ ย่อมจะได้ผลมากกว่าการที่ต้องปฏิบัติงานที่ตนเองนั้น ไม่นัด ไม่พึงพอใจอันจะ ส่งผลให้งานที่ทำงานนั้นออกมาได้ไม่ดี และ

สอดคล้องกับ ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factors Theory) สมคิด บางโม (อ้างถึงใน จิรนนท์ เนื่องนรา, 2556, หน้า 20-21) กล่าวว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดริค เฮอร์เบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจอีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีนี้เรียกว่า Motivation-Maintenance Theory หรือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยในการจูงใจ (Two-factors Theory of Motivation) จากการวิจัยของเขาและคณะ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของบุคคลที่ทำงาน แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานโดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยกย่องในงานที่ทำและโอกาสที่จะก้าวหน้า
2. ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factors) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิตแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจในการเพิ่มผลผลิตแท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

วิธีจัดกิจกรรมจูงใจตามทฤษฎีของเฮอร์เบิร์ก

การจูงใจทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การมอบหมายงานควรมอบหมายงานง่าย ๆ ให้ทำก่อนแล้วส่งมอบงานที่ยากขึ้นให้ตามลำดับ
 2. เพิ่มความรับผิดชอบงานให้ทั่วถึงและมากขึ้น
 3. ยกย่องให้เกียรติเมื่อมีโอกาส เช่น มอบรางวัล มอบเกียรติบัตร มอบโล่ จัดงานเลี้ยง แสดงความยินดี เป็นต้น
 4. ให้มีโอกาสร่วมประชุมในวาระการประชุมที่สำคัญ
 5. มอบหมายงานที่สำคัญและงานที่ท้าทาย
 6. แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นและมีความรับผิดชอบมากขึ้น
 7. สร้างความรู้สึกว่างานขององค์กรเป็นงานที่มีเกียรติมีคุณค่า
 8. เปิดโอกาสให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสเข้ารับการศึกษาอบรม สัมมนาศึกษาดูงาน
- 2. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2**

จากการศึกษาวิจัย พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพ นโยบายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และตัวผู้บังคับบัญชา ที่ทำให้บุคคลผู้ปฏิบัติงาน มีขวัญกำลังใจลดลง เป็นเหตุให้เกิดการโยกย้ายออกไปดำรงตำแหน่งอื่นและการลาออกจากการเป็นข้าราชการตำรวจได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ ชาตะนาวัน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบ มี 5 ด้าน คือ 1.ด้านความขัดแย้งในการทำงานถือว่าเป็นเรื่องธรรมชาติของการทำงานร่วมกันของคนจำนวนมาก, 2.ด้านการบริหารงานบุคคล ที่เกิดจากทั้งตัวผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีช่วงวัยที่หลากหลาย มีความคิด ต่างกัน จึงเกิดปัญหาด้านการสื่อสาร การประสานงานต่างๆ , 3.ด้านการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ อาจเกิดความล่าช้า เนื่องจากอาจคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตน เกิดความเพิกเฉยไม่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยงานที่ได้รับมอบหมายควรมี

ลักษณะของงานไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการปฏิบัติงาน, 4. การขาดความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างไรก็ตาม อย่างหนึ่งจะอ้างว่าไม่รู้กฎหมาย หรือระเบียบแบบแผน ข้อบังคับที่ตนจะต้องปฏิบัติ และอยู่ในหน้าที่ของตนไม่ได้ หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว และทำให้งานไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร และ 5. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3. แนวทางหรือข้อเสนอแนะในการเพิ่มขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

จากการศึกษาวิจัย แนวทางหรือข้อเสนอแนะในการเพิ่มขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 คือ ผู้บังคับบัญชาควรดูแลความเป็นอยู่ของข้าราชการตำรวจในสังกัดให้ดีขึ้น โดยการเพิ่มสวัสดิการมากขึ้นให้แก่ข้าราชการตำรวจ อันได้แก่ โครงการอาหารเช้า-กลางวันและเย็น เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยในสังกัด สวัสดิการบ้านพักของข้าราชการตำรวจในสังกัด เป็นต้น, ผู้บังคับบัญชาควรติดตาม ตรวจสอบ ห่วงใยผู้บังคับบัญชา, ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม, เพิ่มอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ให้ความสำคัญความชอบในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และให้โอกาสความก้าวหน้าในการเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นแนวทางที่จะเพิ่มขวัญของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระปีย์วัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต) (2554) (อ้างถึงใน อรอนงค์ อรัญญิก, 2561) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและประชาชน บางส่วนที่ยังมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารมีความไม่เป็นกลางทางด้านการบังคับบัญชา ด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็น ของพนักงานชั้นล่าง อุปกรณ์ในการทำงานที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัดบุคลากรได้ไม่ค่อยเหมาะสมกับงานหรือการจัดให้ทำงานมากซับซ้อนจนเกินไปจนทำให้งานที่ทำนั้นเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ง่าย นอกจากนี้ แนวทางในการสร้างและปรับปรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ยังสามารถแบ่งออกได้ดังนี้ 1. บทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ผู้นำต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การวางตัวที่เหมาะสมความเข้าใจถูกต้องและมีสัมพันธ์อันดีกับลูกน้อง ซึ่งมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและ กำลังใจในการทำงานอย่างมาก 2. ความพอใจต่อวัตถุประสงค์ และนโยบายการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนการจัดกระบวนงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องสำคัญมากเพราะถ้าบุคลากรมีความเข้าใจซาบซึ้งถึงระบบ และ วิธีการดำเนินงานขององค์กรแล้วบุคลากรย่อมที่จะอุทิศเวลาให้แก่งานที่มีกำลังใจและกำลังขวัญในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น 3. ความพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่เพราะในการปฏิบัติงานนั้นถ้าได้ทำงานที่ตนพึงพอใจนั้นย่อมได้ผลมากกว่าการที่ต้องปฏิบัติงานที่ไม่พอใจ 4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเยี่ยมเป็นเครื่องจูงใจให้บรรดา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความขยันขันแข็งมีใจและมีกำลังขวัญดี 5. สภาพของการทำงานควรให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน 6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งสภาพทางกายและใจ อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอทั้งที่มีผลโดยตรงจากผู้นั้นเองหรือมาจากที่อื่น มีผลอย่างมากต่อการทำงานเพราะหากเมื่อไหร่ ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตแล้ว เขาเหล่านั้นย่อมจะไม่สามารถอุทิศเวลาให้แก่การปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดีได้

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ มีดังนี้

1.1 ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับชั้น ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจในสังกัดในด้านต่างๆ มากขึ้น เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของข้าราชการตำรวจ และยังเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัด

1.3 ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับชั้น ควรให้ความสำคัญกับจำนวนกำลังพลที่มี โดยแบ่งภาระงานตามความเหมาะสม สถานการณ์ปัจจุบัน ปัจจัยส่วนบุคคล ตามความรู้ความสามารถ ใช้คนให้ถูกกับลักษณะงาน (Put the right man on the right job)

1.4 ควรให้ความมั่นคงในอาชีพข้าราชการตำรวจ ในด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่งแก่ข้าราชการตำรวจในสังกัด ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจในสังกัด

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ในการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

2.2 ควรศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

จิรนนท์ เนื่องนรา. (2556). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พัชรินทร์ ชาดะนาวิน. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรอนงค์ อรัญญิก. (2561). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครปากเกร็ด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุทัย หิรัญโต. (2531). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โอเอส พรินติ้ง.