

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปีสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2553) พบว่า ในปี พ.ศ. 2548 – 2553 จำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 11,516,936 คน ในปี พ.ศ. 2548 เป็น 15,841,683 คน ในปี 2553 ซึ่งเป็นปีที่ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 7.51% ในขณะเดียวกัน อาชญากรรม และการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นมาเป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงได้จัดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนอกเหนือไปจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่ ได้แก่ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ 17 พ.ศ. 2534 (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2553) จากการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น และจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วประเทศส่งผลให้ความรับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน ต้องทำงานด้วยความอดทน อำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยว การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนการให้การดูแลความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งถือได้ว่า อาชีพตำรวจท่องเที่ยว ถือเป็นอาชีพที่ต้องทำงานอย่างหนัก ต้องเสียสละเวลาส่วนตัว มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา อาจทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความกดดัน และไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานก็เป็นได้

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ด้วยเหตุผลว่า การที่บุคลากรมีความสุขในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรในอนาคต ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่มีความสุขกับการทำงานจะมีความผูกพัน และจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความสุขในการทำงานจะนำพามาซึ่งความผูกพัน ความจงรักภักดีและแรงจูงใจให้กับองค์กรในระยะยาว บุคลากรอยู่กับองค์กรนานขึ้น สามารถแสดงผลงานได้ในระดับสูงและความสำเร็จตามเป้าหมาย ทำงานได้นานและหนักขึ้น แสดงความคิดในเชิงบวก ได้รับการเคารพและยอมรับจากคนอื่นๆ อัตราการป่วยลดน้อยลง แสดงถึงประสิทธิภาพที่มีอยู่และการ

นำสิ่งใหม่ๆเข้ามาแก้ไข และกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งลักษณะนิสัยและพฤติกรรมเหล่านี้จะทำให้พนักงาน เพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หัวหน้าและลูกคามีความสุขเช่นเดียวกัน (รวมสิริ เมนะโพธิ, 2550) ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว เป็นบุคลากรที่สำคัญในการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว หากเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสุขในการปฏิบัติงาน ก็ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับตัวเอง และหน่วยงานได้

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เกิดขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2534 โดยสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และในปี พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้ออกพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติในส่วนของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยแบ่งออกเป็น 6 กองกำกับการ คือ ฝ่ายอำนวยการ กองกำกับการ 1- 6 ปัจจุบันจำนวนบุคลากรของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวรวมทั้งหมด 976 นาย มีบทบาทหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งนี้กองกำกับการ 4 ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ส่วนงานแบ่งออกเป็น 1 งาน 7 สถานี คือ งานสืบสวน สถานีตำรวจท่องเที่ยว 1 (เชียงใหม่), สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 (เชียงราย), สถานีตำรวจท่องเที่ยว 3 (น่าน), สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 (พิษณุโลก), สถานีตำรวจท่องเที่ยว 5 (นครสวรรค์), สถานีตำรวจท่องเที่ยว 6 (ตาก), สถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (แม่ฮ่องสอน)รับผิดชอบในเขตพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน เชียงราย พะเยา น่าน แพร่ อุตรดิตถ์ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย นครสวรรค์ อุทัยธานี พิจิตร ตาก กำแพงเพชร และแม่ฮ่องสอน ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรวมทั้งหมด 183 นาย (ข้อมูลจากกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2554) และจากข้อมูลบุคลากรของกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในการปฏิบัติงานในการรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ผ่านมา พบว่า กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนคดีและปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ โดยในพื้นที่รับผิดชอบของกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ถือเป็นเขตพื้นที่ที่สำคัญ เนื่องจากพื้นที่ภาคเหนือ ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย และในแต่ละปี มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติเข้ามาเที่ยวจำนวนมาก ดังข้อมูลในปี พ.ศ.2551 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างชาติ จำนวน 2.9 ล้านคน ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 2.4 ล้านคน และปี พ.ศ. 2553 จำนวน 2.7 ล้านคน (สำนักพัฒนาการท่องเที่ยวกีฬา จังหวัดเชียงใหม่, 2553) จากจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่ได้เข้ามาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและตอนล่าง หลีกเลียงไม่ได้ที่จะเกิดปัญหาอาชญากรรมและเหตุการณ์ที่ก่อความเสียหาย ความเดือดร้อนแก่นักท่องเที่ยว

โดยในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวนคดีที่เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบของกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 1,639 คดี ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 3,036 คดี และปี พ.ศ. 2553 จำนวน 1,319 คดี (กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2553) เนื่องจากปัญหา หรือเหตุการณ์อาชญากรรม อุบัติเหตุต่าง ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลาทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวแต่ละคน ต้องมีงานที่รับมอบหมายจำนวนมาก ต้องเสียสละเวลาส่วนตัวมาทำงาน และต้องปฏิบัติหน้าที่ผลัดเปลี่ยน ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้บริการรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีผลให้เวลาพักผ่อนมีน้อย ไม่มีเวลาเป็นของตัวเอง เวลาในการทำกิจกรรมร่วมกับคนในครอบครัวมีน้อยตามไปด้วย และเมื่อเทียบกับภาระงานที่รับผิดชอบที่มากขึ้น ย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสุขในการทำงานลดน้อยลงด้วย

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษาที่ได้จะนำไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงระบบการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ให้เอื้อต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

1.3.2 ทำให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

1.3.3 สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลศึกษาไปใช้พัฒนาต่อไป

#### 1.4 นิยามศัพท์

**ความสุขในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบไปด้วย ความเพลิดเพลิน และสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความสบายใจในการทำงาน รับรู้งานที่ตนทำอยู่นั้นมีความสำคัญและมีคนเห็นคุณค่าในงานของตน มีความรู้สึกที่ได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน มีความไว้วางใจและศรัทธาต่อองค์กร และส่งผลให้บุคคลนั้นอยากอยู่ทำงานกับองค์กรไปอีกนานซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน คือ ผลงาน (Contribution) ความเชื่อมั่น (Conviction) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) ความผูกพันต่องาน (Commitment) ความมั่นใจ (Confidence) ซึ่งทั้งหมดนี้จะเชื่อมโยงไปถึงความสุขในการทำงาน และการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นในภาพรวม คือความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และ การได้รับการยอมรับ (Recognition) และสามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ (Achieving your potential)

**ตำรวจท่องเที่ยว** หมายถึง เจ้าพนักงานตำรวจที่ได้รับมอบหมายให้อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

**กองกำกับการ 4** หมายถึง หน่วยงานสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งมีที่ตั้งในจังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย พะเยา น่าน แพร่ อุตรดิตถ์ พิชณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย นครสวรรค์ อุทัยธานี พิษณุโลก ตาก กำแพงเพชร และแม่ฮ่องสอน