



แรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของตำรวจดีเด่น สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่

INSPIRATION OF OUTSTANDING POLICE, CHIANG MAI PROVINCIAL POLICE DIVISION

สิตาทิพย์ สุนตาทินทร์¹ และสิตานนท์ เจษฎาพิพัฒน์²

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง มหาวิทยาลัยรังสิต (seedathip@hotmail.com)

² รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต (sitanon.j@rsu.ac.th)

บทคัดย่อ

แรงบันดาลใจสามารถสร้างพฤติกรรมของมนุษย์ให้บรรลุเป้าหมายได้โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและยังยืน ฝิดกับการใช้แรงจูงใจเป็นเครื่องมือ ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ประสบปัญหาจากแรงกดดันทางสังคมและสภาพแวดล้อมการทำงานจนกำลังพลขาดขวัญกำลังใจแม้ในปัจจุบันมีการให้แรงจูงใจเป็นรางวัลชมเชยการปฏิบัติงานดีเด่นเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่แต่ในทางทฤษฎีมาตรการเช่นนี้ไม่ยั่งยืน การวิจัยนี้จึงค้นหาแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของตำรวจดีเด่นว่ามีแรงบันดาลใจด้วยหรือไม่ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยแบบสอบถาม จากนั้นเก็บข้อมูลทุติยภูมิด้วยการเลือกเฟ้นสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีแรงบันดาลใจในเรื่องแรงบันดาลใจและที่มาของแรงบันดาลใจ

เป็นที่น่าตกใจมากกว่ามีเพียงประมาณร้อยละ 1.5 หรือ 2 ราย ของตำรวจดีเด่นจำนวน 131 รายเท่านั้นที่มีแรงบันดาลใจ ที่เหลือเป็นการทำงานตามแรงจูงใจ แรงบันดาลใจที่มีคือการเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองแสดงออกมาในรูปของความต้องการที่จะใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานและช่วยเหลือประชาชน ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นความไม่สมดุลระหว่างการสร้างแรงบันดาลใจและการใช้แรงจูงใจในระบบของการบริหารงานตำรวจในปัจจุบัน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นความจำเป็นเร่งด่วนของการสร้างระบบให้กำลังพลเกิดแรงบันดาลใจตั้งแต่ระยะเริ่มต้นของการเข้ารับราชการและมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยการฝึกอบรม-กระตุ้นเตือนอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนให้กำลังพลเกิดแรงบันดาลใจและขวัญกำลังใจไปคู่กับอุดมการณ์ที่มีการปลูกฝังกันมา

คำสำคัญ: แรงบันดาลใจ, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ, หมุดไฟในการทำงาน

ABSTRACT

Inspiration can affect one's behavior to respond and cope with difficulties without giving up. This exploratory qualitative study, therefore, aims to investigate the performance inspiration of outstanding police officers at Chiang Mai Police Division in 2014. In that year, the division was struggling through heavy load of work, lack of supporting sources, and opposition from people due to misunderstanding on police's duties. Primary data were collected at the same time as participatory observation. The study aims to focus on secondary data from participants whose inspirations have been screened by completing questionnaires and informal interviews. It was found that 2 out of 131 participants had inspirations, while the rest had motivations. These 2 officers' inspirations were competence and desire to serve citizen by arresting of the perpetrator. It was also found that satisfaction towards work



created encouragement to go through challenges. Such encouragement somewhat lessened once there was an ulterior motif (i.e., promotion), which later turned to motivation. This resulted in excellent performance as well as ability to deal with people who have misunderstood police's work ethics. This study shows powerful sources of inspiration which lead to work competence. Thus motivational strategies should be used to better police officer's acts along with development in position promotion in order to avoid any discouragement in work performance.

Keywords: Inspiration, Police duties, Burnout

1.บทนำ

“แรงบันดาลใจ (Inspiration) หมายถึง แรงปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะให้กระทำเป้าหมายให้สำเร็จลุล่วงโดยมีต้องถูกบังคับหรือชักจูง โดยเป็นแรงขับที่เกิดขึ้นภายในบุคคลด้วยหลายเหตุผลอย่างไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วบุคคลจะยอมเสียสละ มานะทุ่มเทกระทำกรณกว่าจะแล้วเสร็จแม้จะไม่มีรางวัลเป็นเครื่องตอบแทน” ซึ่งมีพลังเหนือกว่าแรงจูงใจที่ต้องใช้รางวัล หรือสิ่งตอบแทนอื่นเพื่อดึงดูดให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการทำงาน

ด้วยพลังของแรงบันดาลใจนี้เองจึงเป็นเหตุที่มาของความคิดเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในภาวะขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างหนัก อันเนื่องจากวิกฤตศรัทธาจากประชาชนที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สวนทางกับความเป็นจริงหลายประการ อาทิ มีความคาดหวังในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสูงกว่าอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือมีความต้องการบริการที่รวดเร็วในขณะที่กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอ หรือมีความต้องการผลสัมฤทธิ์จากบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสูงทั้งที่เจ้าหน้าที่ไม่มีทรัพยากรเพียงพอในการปฏิบัติงาน ผลจากความไม่พึงพอใจแสดงออกในรูปคำวิพากษ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านหลายช่องทางจนทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในขั้นต่ำสุด ที่แม้ผู้บังคับบัญชาระดับระดับสูงจะพยายามหาทางแก้ไขในหลายมิติด้วยการเพิ่มมาตรการการทำงานหลายด้าน โดยกระตุ้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อาทิ การให้รางวัล การพิจารณาความดีความชอบ รวมถึงการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ยังคงพบว่าผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน และยังสร้างความเหนื่อยล้าแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจนทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง รวมถึงมีการกระทำอัตวินิบาตกรรมตนเอง

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งค้นหาแรงบันดาลใจในกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งได้รับรางวัลตำรวจดีเด่นประจำปี 2557 สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีแรงบันดาลใจ ทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีความต้องการในมนุษย์ และทฤษฎีอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาถึงกระบวนการปฏิบัติงานด้วยแรงบันดาลใจในกลุ่มของผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นนี้ ซึ่งอาจจะนำมาใช้เป็นกุญแจนำไปสู่ช่องทางแก้ไขปัญหาค่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลที่กำลังอยู่ในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีงานวิจัยของ ป.ป.ส. อีกชิ้นหนึ่งซึ่งชี้ให้เห็นถึงความขัดแย้งกันในด้านมุมมองของพฤติกรรมปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน (อังศินันท์ อินทรกำแหง, 2558 : 13-14) ที่ค้นพบว่าผู้บริหารมีมุมมองว่าการพฤติกรรมปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดความต้องการทำงานเพื่อส่วนรวม ในขณะที่ผู้ปฏิบัติกลับมีมุมมองว่าการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพเกิดจากความจำเป็นและจิตลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งงานวิจัยนี้เสนอให้ผู้บริหารทำหน้าที่มากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชาแต่ต้องช่วยสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาไปด้วย



2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสืบค้นและศึกษากระบวนการใช้แรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งได้รับรางวัลตำรวจดีเด่น สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2557

3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interviews) ในบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลซึ่งได้รับรางวัลตำรวจดีเด่นประจำปี 2557 จำนวน 131 ราย โดยมีหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participatory Observation) ด้วยการคัดกรองด้วยแบบช่วยถามเพื่อเลือกเฟ้นเฉพาะผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีแรงบันดาลใจ และเก็บข้อมูลทุติยภูมิด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interviews) ในประเด็นแรงบันดาลใจและที่มาของแรงบันดาลใจ สรุปข้อมูลที่ได้และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) อ้างอิงตามทฤษฎีแล้วสรุปผลในลักษณะของการบรรยาย

4. ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบที่สำคัญว่าแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของตำรวจดีเด่น คือการเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองแสดงออกมาในรูปของความต้องการที่จะใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานและมีจิตใจที่จะรับใช้ประชาชน โดยพบจากผู้ให้ข้อมูลเพียง 2 รายที่มีแรงบันดาลใจจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 131 ราย คิดเป็นเพียงร้อยละ 1.5 ที่เหลือเป็นผู้ปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจตามระบบ

ลักษณะของตำรวจดีเด่นที่มีแรงบันดาลใจ พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 2 มีลักษณะที่เหมือนกันคือมีการศึกษาดี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททั้ง 2 ราย สามารถสอบผ่านเข้ารับราชการตำรวจได้ครั้งเดียว โดยปฏิบัติงานครั้งแรกในสังกัดตำรวจตระเวนชายแดนซึ่งสร้างความประทับใจและศรัทธาต่อวิถีการปฏิบัติงาน จนส่งผลให้ศรัทธาในคุณค่าของการเป็นตำรวจตระเวนชายแดนอันเนื่องมาจากการเป็นงานที่ต้องอาศัยวิริยะบนความขาดแคลน และปัจจุบันผู้ให้ข้อมูลหลักทำหน้าที่ด้านการจับกุมคดีเกี่ยวกับยาเสพติด โดยมีทัศนคติต่องานว่ามีคุณค่าต่อสังคม

ตารางที่ 1 ข้อค้นพบเกี่ยวกับแรงบันดาลใจในตำรวจดีเด่น

หัวข้อ	ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 เพศชาย	ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 เพศหญิง
จุดกำเนิดแรงบันดาลใจ	เกิดในขณะที่ประสบความสำเร็จในการใช้ความสามารถของตน ซึ่งขดเขยปมค้อยที่เกิดจากผลสำเร็จการศึกษาในอันดับรั้งท้าย	เกิดในขณะที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสืบสวนซึ่งเป็นงานที่พึงพอใจ
การใช้แรงบันดาลใจ	1. ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยวิริยะ 2. งานเพิ่มเติมที่ได้รับมอบหมาย 3. สละเงินส่วนตัวจัดซื้ออุปกรณ์การทำงานรวมมูลค่าสูง 4. ปฏิบัติหน้าที่แม้ขณะบาดเจ็บ 5. ใช้ความสามารถของตนปฏิบัติงานช่วยเหลือร่วมงานต่างแผนก	1. ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยวิริยะ 2. งานเพิ่มเติมที่ได้รับมอบหมาย 3. พัฒนาศักยภาพของตนเอง 4. เสียสละเวลาอยู่ร่วมกับครอบครัว, 5. ปฏิบัติงานเชิงรุกภาคประชาชน



หัวข้อ	ผู้ให้ข้อมูลที่รายที่ 1 เพศชาย	ผู้ให้ข้อมูลที่รายที่ 2 เพศหญิง
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงบันดาลใจ	การเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	ไม่มี
ปัจจัยที่ไม่มีผลกระทบต่อแรงบันดาลใจ	1.ปริมาณงาน 2.การขาดแคลนทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติ 3.แรงเสียดทานจากประชาชน	1.ปริมาณงาน 2.การขาดแคลนทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติ 3.แรงเสียดทานจากประชาชน
การดำรงแรงบันดาลใจ	1.ปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2. ยึดอุดมการณ์โดยเคร่งครัด	1. ปฏิบัติงานด้วยจิตรับใช้ประชาชน 2. ยึดมั่นอุดมคติดำรง

เนื่องด้วยแรงบันดาลใจเป็นแรงขับเคลื่อนในระดับปัจเจกและข้อค้นพบมีปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเกิดภาวะหมดไฟ (Burnout) ดังนั้นจึงนำเสนอการวิจัยในรูปแบบรายคนเพื่ออภิปรายเชิงลึกได้ละเอียดขึ้นดังนี้

4.1 รายที่หนึ่ง มีจุดเกิดแรงบันดาลใจจากประสบการณ์เชิงลบขณะเรียนสำเร็จจากโรงเรียนร้อยตำรวจ (เอ.ส.เอส.อนาคามี, 2552) เนื่องจากสำเร็จการศึกษาในลำดับรั้งท้าย ทั้งที่เป็นคนเรียนเก่ง สามารถสอบเข้าเรียนตำรวจได้ในครั้งแรกที่สอบ ด้วยลำดับเรียนจบนี้มีผลให้ต้องเลือกรับตำแหน่งปฏิบัติราชการซึ่งไม่เป็นที่นิยมเข้าปฏิบัติงานคือสังกัดตำรวจตระเวนชายแดนเป็นการบั่นทอนความภาคภูมิใจในตนเอง แต่ด้วยความสำเร็จในการนำความถนัดส่วนตัวทางด้านเทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงานสอบสวนด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลให้ใช้ลดเวลาการทำสำนวนลงและมีปริมาณคดีค้างในมือน้อยกว่าคนอื่นจึงกระตุ้นความภูมิใจในตนเองอีกครั้ง เกิดเป็นแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานจากความต้องใช้ศักยภาพของตนเอง ในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีความภูมิใจเบื้องลึกจากเพื่อนนักเรียนที่สอบเป็นตำรวจไม่ได้แต่กลับสอบเข้าแพทย์ได้

ผู้ให้ข้อมูลปฏิบัติงานด้านปราบปรามยาเสพติดและมีความคิดแตกต่างจากผู้อื่นว่างานปราบปรามยาเสพติดปกติที่ตำรวจทุกคนที่มารับตำแหน่งเดียวกันนั้นสามารถปฏิบัติได้ แต่วิธีการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดต่างหากที่เป็นความสามารถที่แท้จริงของการปฏิบัติงาน ดังเช่นที่เขามีความสามารถพิเศษด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนำมาใช้ปฏิบัติงานร่วม (Thrash, 2004) จึงทำให้วางแผนจับกุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยพบว่าแรงรับจากเพื่อนร่วมงาน (เอ.ส.เอส.อนาคามี, 2552) ที่มีวิสัยทัศน์เช่นเดียวกัน (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ, 2541) ส่งผลหล่อเลี้ยงแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน โดย (1) กระตุ้นให้ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้สืบค้ายาเสพติดและในงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) เสียสละเวลาส่วนตัวในการทำสำนวนสอบสวนเพื่อนำส่งตัวผู้ต้องหาส่งสถานีตำรวจด้วยตนเอง (3) เสียสละเงินส่วนตัวจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Milyavskaya, 2011) (4) กระตุ้นให้เกิดภาวะผู้นำที่จะแสดงความรับผิดชอบด้วยการปฏิบัติงานที่ยากกว่า (5) อดทนต่ออาการบาดเจ็บเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จก่อนเข้ารับรักษาตัว โดยทั้งหมดนี้เกิดขึ้นด้วยสำนึกส่วนตนและสร้างความรู้สึกรับผิดชอบตนเอง (Self-respect) (พรตบุตรี จุฑะกนก, 2552) ผ่านคำพูดปลุกใจตนเองว่า “มันเป็นศักดิ์ศรีของงานสืบสวน” (มนัสชัย อินทร์เดือน, พ.ศ.ท., การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 มิถุนายน 2559)



อนึ่ง ด้วยวิธีพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่มีปัจจัยเปลี่ยนแปลงไปตามวาระ อาทิ ระยะเวลาครองยศ หรือความเหมาะสมเป็นผลให้ผู้ให้ข้อมูลหมดแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อแสดงศักยภาพของตนเอง (อภิญา วงษ์กุลหลาบ, 2548) แต่ด้วยจิตลักษณะส่วนบุคคลเฉกเช่นคนวัยหนุ่ม (เดชา เดชะวัฒน์ ไพศาล, กฤษยา นุ่มพญา, จีราภา นวลลักษณ์ และชนพัฒน์ ปลื้มบุญ, 2557) ทำให้ผู้ให้ข้อมูลปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อผลปฏิบัติงานที่ดีเลิศทุกมิติ ทั้งนี้มีพฤติกรรมการทำงานโดยความมุ่งมั่น เข้มแข็งด้านการปราบปราม (อภิญา ทหารวานิช, 2552) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยึดมั่นอุดมการณ์โดยปฏิบัติงานเคร่งครัดตามตัวบทกฎหมาย แม้จะสามารถเลือกปฏิบัติแบบรอบคอบได้เพื่อลดข้อขัดแย้งและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้วยมีเหตุผลว่านี่คือหน้าที่หลักที่ควรกระทำได้ในฐานะผู้พิทักษ์สังคมให้อยู่ภายใต้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และยังมีมโนทัศน์ว่าการปฏิบัติหน้าที่เช่นนี้ นำพาเจ้าหน้าที่ตำรวจไปสู่ฐานันดรที่มีเกียรติศักดิ์สมหน้าที่ผู้พิทักษ์ประชาชน (กาญจนา แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน, 2551)

นอกจากนี้ข้อค้นพบสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงข้อเสียของการปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์คือ การให้ความสำคัญกับงานยิ่งกว่าครอบครัวจนเป็นเหตุให้ต้องหย่าร้างกับภรรยาโดยสิทธิในการดูแลบุตรชายอยู่ในการปกครองของมารดา (ศตยามล เอกะกุลานันต์, 2011) แม้การวิจัยยังไม่พบผลกระทบกับผลการปฏิบัติงานเพราะเป็นผู้ยึดมั่นอุดมการณ์และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แต่มีแนวโน้มว่าผู้ให้ข้อมูลจะใช้ความอดทนอดกลั้นตามอุดมการณ์ตำรวจที่เข้มแข็งซึ่งเป็นเกียรติศักดิ์สูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ, 2559)

สรุปว่า แรงบันดาลใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้ข้อมูลรายนี้คือความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองและต้องการแสดงออกซึ่งความสามารถ ซึ่งเกิดขึ้นในขณะที่ค้นพบศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง และได้นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างอดสาหัส เสียสละ และอดทน แต่เมื่อพบว่าผลการปฏิบัติงานเหล่านี้อาจจะไม่เพียงพอต่อความก้าวหน้าในอาชีพหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่า จึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานด้วยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อหวังผลงานที่ดีเลิศในทุกมิติ และทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาระดับสูงเพื่อให้มีโอกาสเสนอผลสู่สายตา อันเป็นโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพราะมีความหวังว่าจะนำพาตนขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าซึ่งจะนำความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ตนเองและนำองค์กรไปสู่สถานะที่ทรงเกียรติศักดิ์ดังเช่นความรู้สึกลึกซึ้งตัดสินใจสอบเข้าเป็นตำรวจ

4.2 รายที่สอง เป็นตำรวจหญิงมีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานคือได้แสดงความสามารถของตนในงานตำรวจที่แท้จริง (Wolman, 1973) ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้ทำงานด้านสืบสวนจับกุม ด้วยเหตุผลของความพึงพอใจในลักษณะงานที่เป็นงานของตำรวจที่แท้จริง และได้แสดงศักยภาพในตนเองที่แตกต่างจากตำรวจหญิงรายอื่นจึงทำให้ภูมิใจในความสามารถของตน (Maslow, 1954) โดยพบว่า แรงรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้ดำรงรักษาแรงบันดาลใจ ตลอดจนเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานจนได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ (Gonzalez, 2009)

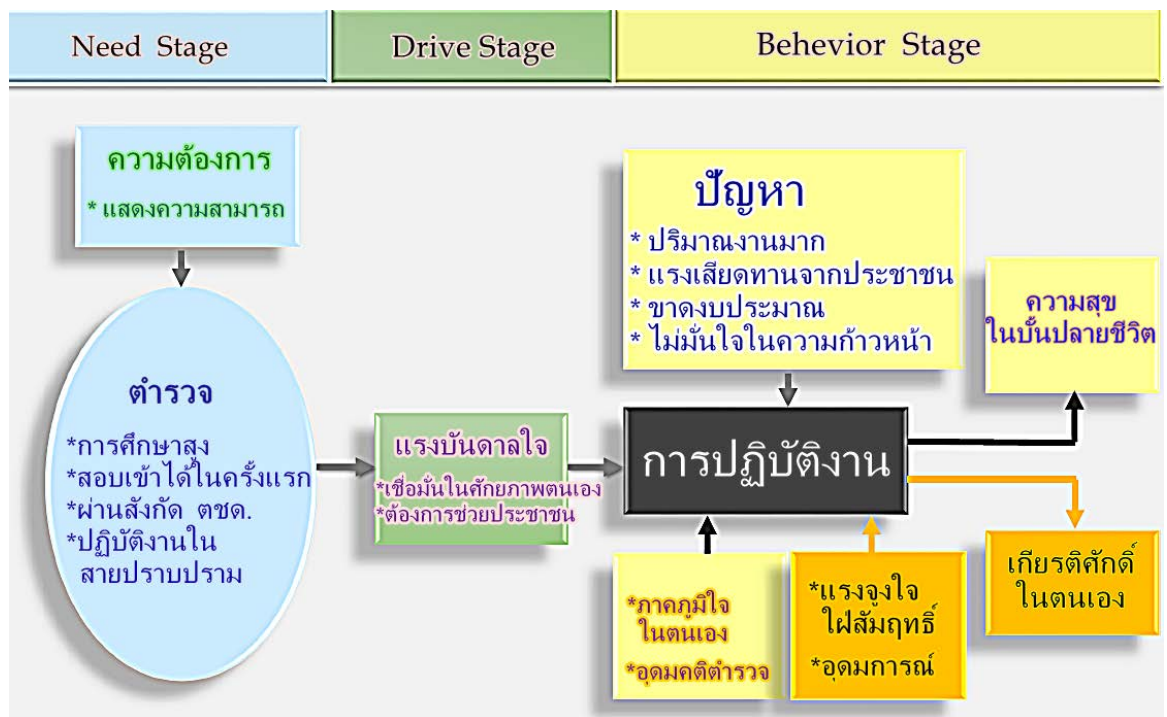
ผู้ให้ข้อมูลได้ใช้แรงบันดาลใจในการพัฒนาตนเองด้วยการฝึกอบรมทักษะด้านการต่อสู้ป้องกันตัวจนได้รับมอบหมายให้เป็นครูฝึกยุทธวิธีหญิงคนเดียวของตำรวจภูธรภาค 5 (คุษฎี โยเหลา, วิไลลักษณ์ ลังกา, ศรีณย์ พิมพทอง และนริศรา พิงโพธิ์ศก, 2556) ตลอดจนยังปฏิบัติหน้าที่และได้ผลสัมฤทธิ์เป็นที่พึงพอใจจึงได้รับมอบหมายหน้าที่อื่นเพิ่มพิเศษ อาทิ งานถวายความปลอดภัย งานธุรการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานชุมชนสัมพันธ์ในพื้นที่ โดยมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงแรงบันดาลใจว่า “เราคือผู้ได้รับโอกาส” ให้แสดงความสามารถด้วยคำพูดติดตลกว่า “ได้หมดถ้าสดชื่น” (ชญา ยูวารี, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2560)



แรงบันดาลใจยังแสดงให้เห็นผ่านการเสียสละเวลากลางคืนอยู่ร่วมกับครอบครัวในฐานะภรรยาและมารดาของบุตร ด้วยลักษณะงานและการปฏิบัติงานในภูมิลำเนาซึ่งทำให้เห็นปรากฏการณ์แพร่ระบาดของยาเสพติดซึ่งเกิดจากคนในพื้นที่เนื่องจากยากจนและขาดโอกาสทางการศึกษา (เอส.เอส.อนาคามี, 2552) ซึ่งสังเกตเห็นว่าอาจส่งผลกระทบต่อครอบครัวตนเองด้วย (Maslow, 1954) จึงตระหนักว่างานที่ตนปฏิบัติอยู่นี้มีคุณค่า (พรตบุตร จุฑะกนก, 2552) สามารถช่วยสังคมได้ และยังมีภาพสะท้อนในใจครั้งยังเยาว์วัยที่มีฐานะยากจน (Maslow, 1954) จึงได้เกิดแรงบันดาลใจในการรับใช้ประชาชน ตลอดจนยังมีเมตตาต่อผู้ต้องหาด้วยการให้ยืมใช้โทรศัพท์ส่วนตัว หาดอาหารให้ระหว่างรออาหารจากงบประมาณหลวง รวมถึงการปฏิบัติงานเชิงรุกด้วยการเยี่ยมผู้เสียหายและญาติถึงบ้านในกรณีการดำเนินคดีในชั้นศาลล่าช้า โดยมีเหตุผลส่วนตัวว่าจะลดความเข้าใจผิดว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจละเลยการลงโทษผู้กระทำความผิด (คุชฎี โยเหลา และคณะ, 2556) และเมื่อต่อการได้รับข่าวสารอาชญากรรมในพื้นที่ (อนุ เนินหาด, 2544, น.124) อนึ่ง ผู้ให้ข้อมูลรายนี้ยังไม่มีคุณสมบัติที่ครบหลักเกณฑ์การพิจารณาแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งจึงยังไม่สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้หมดแรงบันดาลใจได้

สรุปว่า แรงบันดาลใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้ข้อมูลรายนี้คือการเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองจึงต้องการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานและต้องการช่วยเหลือประชาชน จึงทำให้มีมานะแรงใจ ทุ่มเท เสียสละเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จแม้มีปริมาณงานมาก โดยยังเป็นผู้มีความสุขในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น จึงสรุปเป็น โมเดลเชิงสาเหตุของการกระบวนกรแรงบันดาลใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดังภาพต่อไปนี้



รูปที่ 1 โมเดลเชิงสาเหตุกระบวนการใช้แรงบันดาลใจในการปฏิบัติหน้าที่



5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยพบว่าแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของตำรวจดีเด่น คือความเชื่อมั่นในศักยภาพตนเองจึงแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานและต้องการช่วยเหลือประชาชน โดยเกิดจากตำรวจรุ่นใหม่ซึ่งเป็นชนชั้นกลางเรียนดี มีการศึกษาสูง ตระหนักในคุณค่าวิชาชีพ มีความเสียสละส่วนตัว มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองเพื่อกระทำเป้าหมายให้สำเร็จโดยง่าย ซึ่งแรงบันดาลใจนี้ถูกกระตุ้นเมื่อได้ทำงานที่มีความพึงพอใจ มีความศรัทธาในคุณค่า และมั่นใจในตนเองว่าจะกระทำสำเร็จ และมีแรงสนับสนุนคือขวัญกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ผลจากการมีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานนี้ทำให้มีความพยายามมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานแม้ว่ามีปริมาณงานที่ต้องทำมากขึ้นทั้งงานในหน้าที่ปกติและงานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ หรือกรณีไม่มีทรัพยากรเพียงพอต่อการทำงานก็ตามผู้มีแรงบันดาลใจเสียสละเงินส่วนตัวในการซื้อเพื่อใช้ในส่วนตัว รวมถึงมีความอดทนต่อแรงเสียดทานจากประชาชนระหว่างปฏิบัติงานและยังมีการปฏิบัติงานเชิงรุกด้วยการออกพบปะผู้เสียหาย รายงานผลคดีที่อาจจะเนิ่นช้าเพื่อป้องกันมิให้ประชาชนเข้าใจผิดในการปฏิบัติงานของตำรวจ

การหมดแรงบันดาลใจเกิดขึ้นในขณะที่เข้าสู่ภาวะการแต่งตั้ง โดยเปลี่ยนเป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีเลิศในทุกมิติและเลือกรับหน้าที่ทำงานใกล้ชิดผู้บังคับบัญชาระดับสูง เพื่อให้มีโอกาสนำเสนอผลงานที่ดีนั้นโดยง่ายอันจะนำพาเขาไปสู่โอกาสการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ข้อสังเกตในการวิจัย พบว่าตำรวจดีเด่นทั้งสองรายเป็นผู้รับราชการครั้งแรกในสังกัดตำรวจตระเวนชายแดน มีการศึกษาสูง ปฏิบัติงานด้านสืบสวนจับกุมยาเสพติดทั้ง 2 รายซึ่งต่างตระหนักในคุณค่าของตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงแรงรับจากเพื่อนร่วมงานมีผลให้หล่อเลี้ยงแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน

ข้อจำกัดของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ดำเนินในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีความแตกต่างกันด้านลักษณะงาน ระดับตำแหน่ง ดังนั้นการศึกษาในครั้งถัดไปจึงควรจำกัดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลให้แคบลงรายลักษณะงาน และระดับยศเพื่อลดข้อจำกัดสำคัญกรณีคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลที่ผ่านหรือยังไม่ผ่านการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงควรทำการศึกษาในกลุ่มผู้ที่ไม่ได้รับรางวัลตำรวจดีเด่นด้วย เพราะจากผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลรายที่หนึ่งหมดแรงบันดาลใจอันเนื่องมาจากเข้าสู่ภาวะการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง จึงมีโอกาสเป็นไปได้ว่าผู้ที่ไม่ได้รับรางวัลอาจจะเป็นผู้มีแรงบันดาลใจแต่ได้หมดไประหว่างการเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามระบบก็เป็นได้

ข้อเสนอแนะ จากข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นความไม่สมดุลระหว่างการสร้างแรงบันดาลใจและการใช้แรงจูงใจในระบบของการบริหารงานตำรวจในปัจจุบัน ตลอดจนหลักเกณฑ์การประเมินเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเป็นผลให้หมดแรงบันดาลใจ งานวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ควรปรับวิธีพิจารณาคำแหน่งด้วยหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเพื่อป้องกันการหมดแรงบันดาลใจ ด้วยการกำหนดวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือที่เที่ยงตรงคือใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator : KPI) หรือจัดสรรตำแหน่งที่ยากแต่หวังผลงานดีเยี่ยมสำหรับผู้มีแรงบันดาลใจ หรือให้โอกาสแก้กำลังพลได้ปฏิบัติงานในภูมิลำเนาของตนเอง

2) ควรมีกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจแก่กำลังพลตั้งแต่ระยะเริ่มต้นของการรับราชการที่หน่วยตำรวจตระเวนชายแดน รวมถึงฝึกทบทวนอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนให้กำลังพลเกิดแรงบันดาลใจและขวัญกำลังใจ ไปควบคู่กับอุดมการณ์ที่มีการปลูกฝังกันมา



3) ควรมีมาตรการหรือกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคีในองค์กร เชื่อมและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแรงเสริมที่ดีต่อการดำรงแรงบันดาลใจ

4) ควรมีการศึกษาเพิ่มในมิติของประชาชนกรณีความคาดหวังและความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ, และสมสุข หินวิมาน. (2551). *สายธารนักคิดทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองกับสื่อสารศึกษา*.

กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

คุณุฎี โยเหลา, วิไลลักษณ์ ลังกา, ศรีรัช พิมพ์ทอง, และนริศรา พึ่งโพธิ์ศก. (2556). *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินผลจากการชมภาพยนตร์เพื่อสร้างแรงบันดาลใจของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, กฤษยา นุ่มพญา, จิราภา นวลลักษณ์ และชนพัฒน์ ปลื้มบุญ. (2557). *การศึกษาเงินเนอเรนซ์ เอ็กซ์และเงินเนอเรนซ์วายในมุมมองต่อคุณลักษณะของตนเองและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของเงินเนอเรนซ์อื่น*. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 36 (141), 1-17.

พรตบุตรี จุฑะกนก. (2552). *ความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขต 7* (Unpublished Doctoral dissertation). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ระพี สาคริก. (2544). *กลยุทธ์และแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*. 16 (มกราคม), 1- 7.

วุดินันท์ วิมลศิลป์. (2553). *บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษาเพื่อการพัฒนาชนบท*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ศตยามล เอกะกุลานันต์. (2011). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย*. *Journal of Behavioral Science*. 17(2), 86-101.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ. (2559). *อุดมคติตำรวจ*. สืบค้น 2 กันยายน 2559

จาก <http://www.boardofroyalthaipolice.go.th/police/node/91>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *รายงานการวิจัยเรื่องระบบข้าราชการในอนาคต: คุณลักษณะของข้าราชการในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

อภิญา วังษ์กุลลาบ. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. (Unpublished Doctoral dissertation). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.

อภิญา ทหารวานิช. (2552). *การศึกษาเจตคติของนักศึกษาที่มีต่อวินัยในตนเองในชั้นเรียนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน*. (Unpublished Doctoral dissertation). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.



- อนุ เนินหาด. (2544). *หลักการทํางาน ประวัติดีและผลงานของนายตำรวจอาวุโสรุ่นเก่า*. พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่: นพ บุรีการพิมพ์.
- อนันตศักดิ์ ศรีปราชญ์. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าสี่ล้อซึ่ง (ประเทศไทย) จำกัด*. (Unpublished Doctoral dissertation). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2558). *โครงการศึกษาวิจัยพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. สถาบันพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ*.
- เอส.เอส.อนาคามี (นามแฝง). (2550). *พลังสร้างสรรค์...จากแรงบันดาลใจ*. กรุงเทพฯ: สยามมิส พับลิชชิ่ง เฮ้าส์.
- Fulmer, R. D. (2007). *The Relationship between Inspiration As a Psychological Construct, Temperament, and Positive Affect*. (Unpublished Doctoral dissertation). Kansas State University, USA.
- Gonzalez, S. P. (2009). *The Role of Inspiration in Increasing Situation Motivation in Male Team Athletes*. (Unpublished Doctoral dissertation). Georgia Southern University, USA.
- Maslow, A. (1954). *Administration Relationships*. New York : Harper and Row.
- Milyavskaya, M. (2012, September) *Inspiraed to get there : The effect of trait and goal inspiration on goal progress*. *Elsevier*. 12, 56-60.
- Thrash, T. M., & Elliot, A. J. (2004). *Inspiration: Core characteristics, component processes, antecedents, and function*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 8(7): 957–973.
- Vroom, V. H. (1984) *Work and Motivation*. Florida : Robert E. Krieger Publishing Co.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. 1st ed. New York: VanNorstrand.
- ชญญา ยูวารี, ร.ต.อ.หญิง. *รองสารวัตรฝ่ายสืบสวน สถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด*. สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2560.
- มนัสชัย อินเดือน, พ.ต.ท. *สารวัตรงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่*. สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2559.