

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกิจของตำรวจ

2.2 งานสืบสวนสอบสวนและงานเสมียนคดี

2.2.1 งานสืบสวนสอบสวน

2.2.2 งานเสมียนคดี

2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับ

การปฏิบัติงาน

2.3.3 องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกิจของตำรวจ

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจนั้นมีมากมาย ครอบคลุมไปทั่วแทบทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม แต่หน้าที่หลักของตำรวจคือ การบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งได้แก่ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญาการตรวจท้องที่ การควบคุมการจราจร ให้ความคุ้มครองแก่กันในการชุมนุมของประชาชน รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกในการขึ้นหรือตัดสินใจปัญหาให้แก่ประชาชน เป็นหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องจากอดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เรียกว่า

การปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจ มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law enforcement and order maintaining) ได้มีตำรวจและนักวิชาการตำรวจหลายท่านได้ให้ทรรศนะในเรื่องนี้ไว้ อาทิ

พล.ต.ต.แก้ว โสทธิพันธ์ (2524) ได้กล่าวถึง หน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไว้ดังนี้

- 1) การลาดตระเวนท้องที่
- 2) การควบคุมสอดส่องบุคคลหรือภาวะที่อาจเป็นภัย
- 3) การทะเบียนและการอนุญาต
- 4) การสืบสวนคดีอาญา
- 5) การจับกุมผู้กระทำความผิด
- 6) การสอบสวนคดีอาญา

พล.ต.อ.มนต์ชัย พันธุ์คงชื่น (2518) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อลดอาชญากรรมไว้ดังนี้

- 1) หน้าที่ของตำรวจโดยตรง ได้แก่
 - (1) การจัดสายตรวจออกตรวจท้องที่
 - (2) การจัดสายตรวจร่วมหรือสายตรวจผสมระหว่างเขตพื้นที่หรือท้องที่ที่อยู่ติดกัน

(3) การจัดหน่วยสืบสวนหรือทีมสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด

(4) การตั้งหน่วยปราบปรามเฉพาะกิจ

(5) การจัดระดมกำลังตำรวจกวาดล้างในเขตพื้นที่เป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม

(6) การเสริมสร้างกำลังใจและขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการให้หลักประกันการปฏิบัติงาน

(7) กวดขันปราบปรามเจ้าหน้าที่ที่ทุจริต ช่วยเหลือผู้กระทำความผิดหรือรู้เห็นเป็นใจกับคนร้าย

2) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ

(1) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ในด้านการประชาสัมพันธ์
เชื่อมโยงประชาชนและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

(2) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการพลเรือน หรือกับเจ้าหน้าที่
ฝ่ายอื่น ๆ

(3) ส่งเสริมการจัดตั้งองค์การหรือกลุ่มปฏิบัติการของสุจริตชนภายใน
ท้องถิ่นเพื่อผนึกกำลังต่อต้านอาชญากรรม

พล.ต.ต.ชาย เสวิกุล (2511) ได้แบ่งอำนาจหน้าที่ของตำรวจ ตาม
หลักอาชญากรรมวิทยาและทัณฑวิทยาไว้ 6 ประการ คือ

1) ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย

2) ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตรา ดูแล
มิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดจะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3) ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมิให้เป็นอันตราย
จากภัยต่าง ๆ

4) ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำผิดทางอาญาทั้งปวง

5) ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

6) หน้าที่พิเศษอื่น ๆ ของตำรวจได้แก่การป้องกันและรักษาความสงบใน
ยามสงคราม

พล.ต.อ.ประเสริฐ รุจิรวงศ์ (2512) ได้กล่าวถึง ลักษณะหน้าที่ของ
ตำรวจที่ต้องปฏิบัติอาจแบ่งได้ดังนี้

1) การป้องกันอาชญากรรม

2) การปราบปรามอาชญากรรม

3) การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน

4) การรักษาความปลอดภัยของชาติ

5) การบริการโดยทั่วไป

Eastman และ Eastman (1969) ได้กล่าวว่าหน้าที่ของตำรวจ คือ

- 1) การป้องกันอาชญากรรม
- 2)ปราบปรามอาชญากรรม
- 3) จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย
- 4) ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่เสียหาย
- 5) รักษาภาวะเบี่ยงของสังคมที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
- 6) หน้าที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

Wilson และ McIaten (1973) ได้กล่าวว่าหน้าที่ของตำรวจ คือ

- 1) การป้องกันอาชญากรรม
- 2)ปราบปรามอาชญากรรม
- 3) จับกุมผู้กระทำความผิด การติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย และรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด
- 4) รักษาภาวะเบี่ยงกฎเกณฑ์ข้อบังคับอื่น ๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจรตลอดจนให้บริการอื่น ๆ

Levine และคณะ (1980) ได้กล่าวไว้ว่าหน้าที่ของตำรวจในปัจจุบัน มีดังต่อไปนี้

- 1) หน้าที่ในการตอบสนองนโยบายทางการเมืองของฝ่ายปกครอง เช่น การขัดขวางผู้ประท้วงการทำสงครามของสหรัฐอเมริกากับเวียดนาม ในสมัยของประธานาธิบดีนิกสันและประธานาธิบดีจอร์จฮันสัน เป็นต้น
- 2) หน้าที่ในการพิทักษ์ศีลธรรมในสังคม เช่น การกวาดล้างความชั่วร้ายต่าง ๆ ได้แก่พวกเมาสุรา พวกเสพกัญชา พวกเล่นการพนัน พวกค้าหนังสือลามกอนาจาร และพวกค้าประเวณี เป็นต้น
- 3) หน้าที่ในการให้บริการแก่ชุมชน รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคมและป้องกันอาชญากรรมหน้าที่ดังกล่าวนี้ ตำรวจต้องใช้เวลาปฏิบัติมากกว่าหน้าที่ในสองประการข้างต้น

Morton (1975) ได้กล่าวไว้ในเอกสารของเขาว่าคณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายและบริหารงานยุติธรรมของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ 2 ประการ คือ

1) หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย (The law enforcement function) เป็นหน้าที่ที่ตำรวจคอยป้องกันไม่ให้ประชาชนต้องตกอยู่ในความทุกข์ ความหวาดกลัว ความสูญเสียทรัพย์สิน ซึ่งเกิดจากการกระทำอาชญากรรมนานาชนิด ตำรวจเป็นแนวหน้าในการดำเนินงานในครั้งนี้ ประชาชนจะมีความปลอดภัยตามถนนหนทาง หรือในเคสสถานย่อมต้องพึ่งพาตำรวจเป็นอย่างมาก

2) หน้าที่ในการให้บริการประชาชน (The community-service function) เป็นหน้าที่ที่ให้ความสะดวกหรือแก้ไขข้อเดือดร้อนแก่ประชาชน เช่น ควบคุมการจราจร ควบคุมหน่วยเลือกตั้ง อำนวยความสะดวกแก่บุคคลสำคัญที่มาเยี่ยมเยียนท้องที่ ออกใบอนุญาตการใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ แนะนำหนทางแก่คนหลงทาง ตามหาเด็กที่หายไป ช่วยผู้ประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น หน้าที่ดังกล่าวนี้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติควบคู่ไปกับหน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย

Wilson (อ้างใน อรรถพ ชูบำรุง, 2532) ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจออกเป็น 2 ประการ คือ หน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และหน้าที่ในการรักษาระเบียบในสังคม หน้าที่แรกเป็นหน้าที่ของการรักษากฎหมาย หน้าที่หลังเป็นการออมช่อมช่อขัดแย้งต่าง ๆ ในสังคม

Myren (อ้างใน อรรถพ ชูบำรุง, 2532) ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจออกเป็น 3 ส่วน คือ หน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายอาญา หน้าที่ในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนรำคาญในสังคมและหน้าที่ในการให้บริการแก่สังคม

Bayley (1975) นักอาชญาวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจไว้ 5 ประการคือ

1) หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายอาญา เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้รักษากฎหมายของรัฐโดยการจับกุมผู้กระทำความผิดและสืบสวนสอบสวนผู้กระทำความผิด

2) หน้าที่ในการป้องกันและละเมิดกฎหมายอาญา การปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องนี้เน้นในเรื่องการเป็นตำรวจสายตรวจในเขตของความรับผิดชอบ

3) หน้าที่ในการประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เรื่องลุกลามใหญ่โตต่อไป เช่น แก้ปัญหาในเรื่องคนเมาสุราทะเลาะกัน แก้ปัญหาข้อพิพาทในครอบครัว ควบคุมฝูงชนมิให้ก่อการจลาจลวุ่นวาย เป็นต้น

4) หน้าที่ในการออกกฎควบคุมสังคม ดำเนินการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ออกคำสั่งต่าง ๆ และคอยตรวจตราสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ปวงชนตามปกติตำรวจปฏิบัติหน้าที่นี้โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของทางราชการ

5) หน้าที่ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ทางสังคม เช่น ให้บริการด้านการแพทย์ในภาวะฉุกเฉิน ช่วยเหลือคนขาดญาติมิตร ทำลายล้างสิ่งเป็นอันตรายแก่ชีวิตและร่างกาย แนะนำหนทางให้แก่ผู้ใคร่รู้ ให้คำปรึกษาแก่เยาวชน ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้สอบถาม เป็นต้น

หน้าที่ทั้ง 5 ประการนี้ Bayley ได้สรุปลงเพียง 2 ประการ คือ หน้าที่ด้านการบังคับใช้กฎหมาย (Enforcement tasks) และหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย (Non-enforcement tasks) การสรุปหน้าที่ของตำรวจลงเหลือเพียง 2 ประการเช่นนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิเคราะห์ความเกี่ยวพันกับปัญหาอื่น ๆ ในสังคมโดยเฉพาะปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเช่น อาจจะวิเคราะห์ว่าคนในเมืองมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นกันเอง ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน ไม่ค่อยใส่ใจกัน อาชญากรรมจึงเกิดขึ้นมาก ตำรวจจึงต้องเน้นหนักในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ส่วนคนในชนบทมีความสัมพันธ์แบบเป็นกันเองมีความคุ้นเคยกันเป็นอันดีเอาใจใส่กันคอยป้องกันเหตุร้ายให้แก่กันและกัน อาชญากรรมก็เกิดขึ้นน้อยส่วนการทะเลาะกันก็พอมิบังในสถานการณ์เช่นนี้ ตำรวจที่ทำหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายมากขึ้นดังนี้ เป็นต้น

Weston และ Wells (1972) นักวิชาการด้านตำรวจได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจไว้หลายประการดังต่อไปนี้

- 1) การป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรม
- 2) พิทักษ์รักษาสันติสุข (รักษาความสงบภายในประเทศ)
- 3) ป้องกันบุคคลและทรัพย์สินสมบัติ (รักษาความปลอดภัย)

- 4) บังคับใช้กฎหมาย
- 5) สืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรม
- 6) เสาะหาทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป
- 7) จับกุมผู้กระทำความผิด
- 8) กำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม
- 9) ป้องกันสิทธิของบุคคล
- 10) ควบคุมการจราจร
- 11) การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่าง ๆ
- 12) การจัดเตรียมคดีเพื่อแสดงแก่ศาล

ความคิดของ Weston และ Wells ดังได้กล่าวมานี้พอสรุปได้ว่า

- 1) การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ในข้อนี้รวมไปถึงการป้องกันบุคคลและทรัพย์สิน การบังคับใช้กฎหมาย การสืบสวนสอบสวน การเกิดอาชญากรรม การเสาะหาทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป การจับกุมผู้กระทำความผิด การป้องกันสิทธิส่วนบุคคล การจัดเตรียมคดีเพื่อแสดงแก่ศาล)
- 2) การพิทักษ์สันติสุข (ในข้อนี้รวมไปถึงการกำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม การควบคุมการจราจร การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่าง ๆ)

Garmire (อ้างใน อึ้งฉางค์ ปาณิกบุตร, 2524) ได้ให้ทรรศนะในเรื่องหน้าที่หรือบทบาทของตำรวจในสังคมไว้กว้าง ๆ เป็น 2 ข้อใหญ่คือ

- 1) บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการแก่ชุมชน (Community service role) บทบาททางด้านนี้เป็นสิ่งที่ตำรวจสามารถปฏิบัติได้อย่างดี อาทิเช่น ระวังความวุ่นวายซึ่งเกิดขึ้นในสังคม รับผิดชอบการกระทำที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด คอยดูแลเด็กและเยาวชนที่ถูกปล่อยปละละเลย คอยช่วยเหลือหรือปฐมพยาบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น นอกจากนั้นยังต้องปฏิบัติตนเหมือนกับหน่วยงานของสังคมสงเคราะห์หน่วยหนึ่ง โดยเฉพาะหลังเวลาเลิกงานและในวันหยุดสุดสัปดาห์ คือ การช่วยเหลือคนชรา คนยากจน หรือคนที่อาศัยอยู่ในถิ่นยากจนและชุมชนแออัด

2) บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย (Law-enforcement role) บทบาทหรือหน้าที่ทางด้านนี้อยู่ในฐานะผู้ที่ต่อสู้กับอาชญากรรมและการจับคนร้าย หน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบก็คือ การสืบสวนหาผู้กระทำผิด รวบรวมหลักฐาน การซักถามผู้ต้องสงสัยว่ากระทำผิด การจับกุมผู้กระทำผิด คอยดูแลให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ปราบปรามพวกมิจฉาชีพ ปราบปรามพวกที่ก่อความไม่สงบและการจลาจล และหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไปก็คือ การดูแลเอาใจใส่ไม่ให้มีผู้กระทำผิดกฎหมายอาญา

Kuykendall และ Unsinger (1975) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตยคือ

1) ปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคมให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยการให้ความยุติธรรมไม่เอนเอียง แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสาร และความอดทน

2) ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด

3) สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยในการกระทำ ความผิด

4) ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน

5) พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่นุ่มนวล

6) ทำงานร่วมกับชุมชนอื่น ๆ และองค์การในกระบวนการยุติธรรม เพื่อหาทางแก้ไขสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพที่สุด

พล.ต.อ.กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (2518) กล่าวว่า ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยกำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1) รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกชุมชนอันนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสุขนั้นก็เป็นการปรารถนาของคนดังนั้น จึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้าย การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด

อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งที่ดี การต่อสู้กับข้าศึกภายนอกที่จะมาเข้ายึด
อธิปไตยของประเทศร่วมกับทหารก็ดีหรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารกระทำกรณียศ
ไว้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมี
หน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

2) การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญา ซึ่งออก
ประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนที่รวมกันอยู่ภายในสังคมนั้น เมื่อ
ออกประกาศใช้แล้วก็ต้องมีผู้รักษาและคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใด
ละเมิดก็ต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

3) การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกันว่าเป็นมิตร
ที่ดีของประชาชน ชรรตามิตรที่ดีนั้นจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูล
บำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้นตำรวจที่ดีก็จะต้องมีคุณธรรมสูง มี
ความเมตตากรุณาต่อประชาชน เอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน
โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ตามควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้ และไม่ผิดต่อ
กฎหมาย

4) รักษาดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่งประชาชนใช้
ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ โบราณ
วัตถุ และทรัพย์สินซึ่งซ่อนและฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ใดดูแลโดยเฉพาะ
ก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ ที่จะได้ช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้น ๆ อยู่ใน
สภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป

พล.ต.อ.กริช บัจฉิมสวัสดิ์ (2518) อ้างถึงอำนาจหน้าที่ตามประมวล
กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

1) ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงาน ผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย
ย่อมมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร

2) ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวนย่อมมีอำนาจทำการสอบสวนคดี
อาญาได้ ภายในเขตอำนาจของตนตามที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทย
เรื่องกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของ
หน่วยราชการในกรมตำรวจ

3) มีอำนาจจับกุมบุคคลผู้กระทำความผิดคืออาญาทั้งในกรณีที่มีหมายจับและไม่มีหมายจับตลอดถึงการตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ

4) มีอำนาจควบคุมบุคคลผู้ถูกจับได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายให้อำนาจไว้

5) มีอำนาจตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัยและสำนักงานของบุคคลอื่นเป็นที่รื้อฐานได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

อำนาจค์ ปาณิกบุตร (2524) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจตามกฎหมายพิเศษไว้ต่าง ๆ อีกมากมายและมีอยู่ไม่น้อยที่ได้บัญญัติขึ้นโดยกระบวนการนิติบัญญัติเพื่อวัตถุประสงค์จะให้มมีผลในการป้องกันอาชญากรรม บทกฎหมายประเภทนี้มักเรียกกันว่ากฎหมายในส่วนป้องกัน เช่น พ.ร.บ.อาวุธปืนฯ พ.ร.บ.การพนันฯ พ.ร.บ.โรงรับจำนำฯ พ.ร.บ.คนเข้าเมืองฯ พ.ร.บ.ปรามการค้าประเวณีฯ พ.ร.บ.สุราฯ พ.ร.บ.โรงแรมฯ พ.ร.บ.การพิมพ์ฯ พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ พ.ร.บ.ภาพยนตร์ฯ พ.ร.บ.ว่าด้วยการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิงฯ และพ.ร.บ.สถานบริการฯ เป็นต้น โดยที่เจ้าพนักงานตำรวจเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่หรือมีหน้าที่ควบคุมดำเนินการตามกฎหมายในส่วนป้องกันดังกล่าวเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ก็เพราะเหตุว่ากิจการหรือทรัพย์สินดังกล่าวที่ต้องควบคุมตามกฎหมายเหล่านั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดการกระทำความผิดอาญาขึ้น นอกจากนี้หน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำความผิดและปราบปรามอาชญากรรมโดยทั่วไปแล้ว ยังมีบทบาทในการคุ้มครองสวัสดิภาพของสังคมในด้านอื่น ๆ ด้วย

หน้าที่ของตำรวจตามความคิดของนักคิดในทางอาชญาวิทยา อาจจะสรุปได้ว่าตำรวจมีหน้าที่หลักอยู่ 3 ประการ คือ

1) หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย หน้าที่นี้มีความสำคัญยิ่ง เป็นหน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรมนั่นเอง

2) หน้าที่ในการป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ ในสังคม เป็นการป้องกันอาชญากรรมป้องกันความประพบัติเสียหายต่าง ๆ

3) หน้าที่ให้บริการชุมชน เป็นการบริการด้านการแพทย์ด้านกฎหมายและอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ

สรุปการปฏิบัติให้สอดคล้องตามหน้าที่ต่าง ๆ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้นตำรวจต้องทำงานมากมายหลายอย่าง งานหลักที่ต้องทำเพื่อให้เป็นไปตามหน้าที่ก็คือ การตรวจท้องที่ การสืบสวนสอบสวนและการจับกุมผู้กระทำความผิด

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของตำรวจตามที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าตำรวจนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคมอย่างไรทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนในสังคมนั้นมีความศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพราะในสังคมที่เป็นประชาธิปไตยนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจกับสังคมจะต้องทำงานร่วมกันในการรักษากฎและระเบียบของสังคมให้ประชาชนในสังคมนั้นอยู่กันด้วยความสงบสุข จริงอยู่ไม่ว่าสังคมใดก็ตามไม่สามารถที่จะป้องกันไม่ให้มีการละเมิดกฎหมายของสังคมให้หมดสิ้นไปได้โดยเฉพาะในเรื่องของอาชญากรรม แต่ก็ก็เป็นความจำเป็นของสังคมที่จะหามาตรการอย่างหนึ่งอย่างใดมาป้องกันให้เกิดการละเมิดน้อยที่สุด

2.2 งานสืบสวนสอบสวนและงานเสมียนคดี

2.2.1 งานสืบสวนสอบสวน

การสืบสวนสอบสวนมีความหมายที่แตกต่างกันอยู่บ้าง โดยความหมายตามหลักกฎหมายมีนัยอธิบายไว้ว่า การสืบสวน หมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด ส่วนการสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติจริง ๆ แล้วอาจจะต้องกระทำพร้อม ๆ กันไป การสืบสวนและการสอบสวนมักจะใช้ควบคู่กันไป

ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของไทยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์การสืบสวนเอาไว้ ส่วนการสอบสวนนั้นกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ประกอบไปด้วยหลักทั่วไปการสอบสวนสามัญ การชั้นสูตรพลีศพ พยานหลักฐาน เป็นต้น ดังนั้นตำรวจในฐานะพนักงานสอบสวนจึงต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและยังต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องด้วย

Weston และ Wells (1972) ได้แบ่งการสืบสวนออกเป็น 2 ประเภท คือ การสืบสวนสอบสวนเบื้องต้นและการสืบสวนสอบสวนต่อเนื่องจะได้พิจารณาในรายละเอียดต่อไป

การสืบสวนสอบสวนเบื้องต้นเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบของตำรวจคนแรกที่อยู่ในที่เกิดเหตุ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจับกุมผู้กระทำความผิดหรือเกี่ยวข้องกับผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ เป็นขั้นตอนของการบันทึกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม ในขั้นตอนนี้ควรจะมีการปฏิบัติภารกิจต่อไปนี้ให้สำเร็จกล่าวคือ

1) ยอมรับว่ามีอาชญากรรมเกิดขึ้นหรือไม่ จับกุมผู้กระทำความผิด และกำหนดประเภทของความผิด

2) ในกรณีมีผู้เห็นเหตุการณ์ ก็ให้เก็บรายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้กระทำความผิดมีอะไรเป็นพาหนะ(หากมี)หนีไปทางไหน และรีบส่งข้อมูลไปยังฝ่ายออกข่าวเพื่อถ่ายทอดทางวิทยุเพื่อให้ตำรวจคนอื่น ๆ ได้ทราบ เป็นการเตือนภัยหรือต้องการผู้ร้าย

3) สอบถามเหยื่ออาชญากรรมและพยานผู้รู้เห็นเหตุการณ์ในกรณีมีการให้ประกันตัวผู้กระทำความผิดก็ให้บันทึกเรื่องราวและค่าให้การไว้ บันทึกอุปลักษณะที่อยู่อาศัยและข้อมูลอื่น ๆ เพื่อประโยชน์แก่การติดต่อในภายหลัง

4) ปกป้องสถานที่เกิดอาชญากรรม ตรวจค้นและรวบรวมสิ่งที่จะเป็นพยานหลักฐานไว้ ทำเครื่องหมายพยานหลักฐานไว้เพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลงสูญหายเสียหายหรือเปราะเปื้อน รักษาพยานหลักฐานให้คงรูปเดิมนับตั้งแต่แรกพบจนกระทั่งนำไปเป็นพยานแก่อัยการได้

5) กำหนดไปว่าอาชญากรรมเกิดขึ้นได้อย่างไร ความมากน้อยของอันตรายที่เกิดขึ้นต่อบุคคลลักษณะและมูลค่าของทรัพย์สินที่ถูกเอาไป

6) บันทึกสิ่งต่อไปนี้เป็นข้อสังเกตเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรม สาระเกี่ยวกับผู้มีส่วนร่วมในการประกอบอาชญากรรม ตลอดทั้งผู้เห็นเหตุการณ์ การค้นที่เกิดเหตุ พยานหลักฐานที่รวบรวมไว้ ตลอดทั้งคำสารภาพ การประเมินสภาพแวดล้อมของอาชญากรรม รวมตลอดทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่ตรงกับความจริง จัดภาพเหตุการณ์การเกิดอาชญากรรม รวมหลักฐานสำคัญเสร็จแล้วทำเป็นรายงานตามที่ต้องการ

การสืบสวนสอบสวนต่อเนื่องเริ่มขึ้นหลังจากการสืบสวนเบื้องต้นเสร็จแล้ว พร้อมทั้งมีการทบทวนเป็นอย่างดีมาแล้วการสืบสวนสอบสวนต่อเนื่องมุ่งไปที่ภารกิจทั้งปวงที่จำเป็นในการหาตัวและจับกุมผู้กระทำความผิด กล่าวได้ว่าเป็นขั้นตอนของการสืบสวนสอบสวนด้วยความรอบคอบ เพื่อการจับกุมผู้กระทำความผิดนั้นเอง ในขั้นตอนของการสืบสวนสอบสวนต่อเนื่องนั้นจะมีการปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการติดตามการสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น ค้นหาประเด็นพื้นฐาน กำหนดตัวผู้กระทำความผิดจับกุมผู้กระทำความผิดและผู้ร่วมมือหากจะพึงมี
- 2) ทำความเข้าใจและทบทวนแผนการประกอบอาชญากรรม
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลและหลักฐานว่ามีความสำคัญในทางกฎหมายเพียงใด
- 4) เสาะหาพยานเพิ่มเติม ติดต่อกับพยานที่เคยสอบถามมาก่อนแล้วในขั้นสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น สอบถามพยานที่ได้มาใหม่และหากจำเป็นสอบถามพยานคนเดิมอีกครั้งก็ได้
- 5) ติดต่อกับเจ้าหน้าที่พิสูจน์หลักฐานและประเมินรายการผลการพิสูจน์
- 6) กำหนดตัวผู้กระทำความผิดและผู้ร่วมมือหากจะพึงมี
- 7) กำหนดที่อยู่ของผู้กระทำความผิดและผู้ร่วมมือถ้ามี และดำเนินการจับกุม จัดเตรียมข้อสังเกตที่จำเป็นเกี่ยวกับผู้กระทำผิดและผู้ร่วมมือ
- 8) คอยระแวดระวังไม่ให้มีการหลบหนี สอบสวนผู้กระทำความผิดอาจจะมีการใช้เครื่องจับเท็จก็ได้
- 9) หากไม่สามารถจับผู้กระทำความผิดได้ในเวลากำหนด ก็เสนอแนะให้รอไว้ก่อน
- 10) เตรียมคดีและหารือกับอัยการ

หลักการสืบสวนสอบสวนเบื้องต้นและต่อเนื่องได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมแก่การสืบสวนสอบสวนในคดีอาญาที่เกิดขึ้นในสังคมไทยได้บ้างไม่มากนักขอต่อไปจะได้กล่าวถึงการจับกุมผู้กระทำความผิด

2.2.2 งานเสมียนคดี

ในงานสอบสวนจะมีผู้บังคับหมู่หรือลูกแถวที่ทำหน้าที่เสมียนคดี ซึ่งต้องปฏิบัติงานตามที่หัวหน้าสถานีตำรวจจัดหรือมอบหมาย โดยจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ และให้ทำหน้าที่ต่าง ๆ (คำสั่ง ตร.ที่ 774/2537 ลว. 7 กรกฎาคม 2537) ดังนี้

1) ทำหน้าที่ธุรการทางคดี

(1) การเก็บรักษาและจำหน่ายของกลางในคดี

ก. เก็บรักษาของกลางที่พนักงานสอบสวนได้ยึดไว้ประกอบการดำเนินคดี

ข. ดำเนินการเกี่ยวกับการจำหน่ายของกลางที่ยึดไว้ โดยต้องติดตามผลคดีเพื่อจะได้ดำเนินการเกี่ยวกับของกลางได้รวดเร็ว

(2) การส่งหมายและแจ้งผลการรับหมายต่าง ๆ

(3) การติดต่อกับหน่วยต่าง ๆ เกี่ยวกับการพิสูจน์ เช่น

ก. การติดต่อขอรับใบแพทย์และใบชันสูตรพลิกศพจากโรงพยาบาล

ข. การช่วยพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับการมัดฟ้องฝากขังผู้ต้องหา

ค. การติดต่อขอรับรายงานจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลาง

ง. การติดต่อผลการดำเนินคดีที่อัยการและศาล

จ. การนำสำนวนการสอบสวนส่งพนักงานอัยการ

(4) งานธุรการต่าง ๆ ของงานสอบสวน โดยปฏิบัติงานธุรการที่เกี่ยวข้อง เช่น

ก. การเบิกจ่าย เก็บรักษา จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ข. การรายงานเกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานสอบสวน

ทั้งรายงานด่วนและรายงานทุกระยะ

ค. งานสารบรรณที่เกี่ยวข้อง เช่น รับส่ง ร่างโต้ตอบ พิมพ์ดีด

เก็บรักษา ทำลายเอกสาร บันทึกสารบบงานคดี ทำประวัติผู้ต้องหา เป็นต้น

2) ทำหน้าที่เสมือนประจำวันคดี

(1) ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี โดยปฏิบัติดังนี้

ก. การลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดีมีการลงเป็น 2 ลักษณะ

ก) การลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน

ข) การลงบันทึกประจำวันรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ

ข. การลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐานมีขั้นตอน คือ

ก) บันทึกรายละเอียดในสมุดประจำวันตามที่พนักงานสอบสวน

สั่งการ (ในส่วนที่เกี่ยวกับคดี)

ข) อ่านรายละเอียดที่บันทึกในสมุดประจำวันให้ผู้แจ้งพนักงาน

สอบสวนและผู้จดบันทึกประจำวันลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ค. การลงบันทึกประจำวันในการรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษมี

ขั้นตอน คือ

ก) ดำเนินการตามข้อ ข. ก) และ ข. ข)

ข) ลงรายละเอียดในสมุดรับคำร้องทุกข์ และให้ผู้ร้องทุกข์ หรือผู้กล่าวโทษพนักงานสอบสวนและผู้จดบันทึกลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ค) ฉีกใบคำร้องทุกข์ (แผ่นสีเหลือง) มอบให้กับผู้ร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ

ง) ในกรณีมีผู้ต้องหาลงประจำวัน การดำเนินการเกี่ยวกับ ตัวผู้ต้องหา ดังนี้

(ก) การควบคุมผู้ต้องหา

(ข) การปล่อยชั่วคราว

(ค) การนำตัวผู้ต้องหาออกจากห้องควบคุมเพื่อการสอบสวน

เช่น การทำแผนประทุษกรรม พิมพ์ลายนิ้วมือ ซึ่งเกิดเหตุ สอบสวน เป็นต้น

ง. การลงบันทึกประจำวันต้องให้ปรากฏสาเหตุที่ต้องนำผู้ต้องหา ออกจากห้องควบคุม ชื่อพนักงานสอบสวน ผู้สั่งการ ผู้ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหา ผู้รับตัวผู้ต้องหา ผู้ต้องหา และให้บุคคลดังกล่าว และให้ผู้จดบันทึกประจำวันลง ลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ส่วนกรณีการนำตัวผู้ต้องหาออกจากห้องควบคุมเพื่อไป ผัดฟ้อง ฝากขัง หรือเพื่อฟ้องให้ลงประจำวันการ

(2) การคัดสำเนาประจำวันโดยปฏิบัติ ดังนี้

ก. เมื่อมีผู้ขอคัดสำเนาประจำวัน ให้แนะนำให้พบกับเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องและดำเนินการจนได้รับอนุมัติจากหัวหน้าสถานีตำรวจให้คัดสำเนาประจำวันได้

ข. คัดสำเนาประจำวันข้อที่หัวหน้าสถานีตำรวจอนุมัติ และนำเสนอให้นายร้อยเวรสอบสวนลงลายมือชื่อรับรองสำเนา

ค. มอบสำเนาประจำวันที่คัดให้ถูกต้องและนำเอาใบคำร้องติดไว้ในประจำวันที่คัดด้วย

(3) เฉพาะผู้ที่ถูกจัดให้ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาที่ไม่ได้จัดให้มีผู้ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบให้ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบไปพร้อมกันด้วย

(4) ในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เสมียนประจำวันคดี ผลัดที่จัดเจ้าหน้าที่ 2 นาย จะต้องมียุติหน้าที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่อย่างน้อย 1 นาย ตลอดระยะเวลา ส่วนผลัดที่จัดเจ้าหน้าที่ 1 นาย ถ้าจะไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ก็ต้องรายงานให้พนักงานสอบสวนทราบทุกครั้งเพื่อดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการโดยสะดวกรวดเร็ว

3) ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบปรับ

(1) เปรียบเทียบคดีอาญาทุกประเภท ในชั้นตอนภายหลังที่พนักงานสอบสวนได้ส่งเปรียบเทียบแล้ว โดยปฏิบัติ ดังนี้

ก. คดีอาญา

ก) ดำเนินการตามที่นายร้อยเวรสอบสวนสั่งการ

ข) รับเงินค่าปรับจากผู้ต้องหาตามจำนวนที่นายร้อยเวรสอบสวนสั่งเปรียบเทียบ

ค) เขียนใบเสร็จรับเงิน โดยใช้แบบที่กำหนดไว้สำหรับการเปรียบเทียบคดีอาญา และให้นายร้อยเวรสอบสวนผู้สั่งเปรียบเทียบ และผู้ต้องหาลงลายมือชื่อ

ง) บันทึกรายละเอียดในสมุดบันทึกการเปรียบเทียบ (ปท. 1) และให้นายร้อยเวรสอบสวนผู้สั่งเปรียบเทียบและผู้ต้องหาลงลายมือชื่อ

จ) มอบใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ต้องหา

ฉ) เก็บรักษาเงินค่าปรับไว้ตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ เมื่อหมดหน้าที่ ให้มอบเงินค่าปรับให้กับเจ้าหน้าที่การเงินที่สารวัตรสอบสวนมอบหมาย โดยมีหลักฐานการรับมอบไว้เป็นหลักฐาน

ช) ปิดบัญชีค่าปรับตามระเบียบการเงิน

ข. คดีจราจรแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ก) ปรับตามใบสั่ง

(ก) รับและเก็บรักษาสำเนาใบสั่ง รวมตลอดทั้งหลักฐานอื่น ๆ เช่น ใบอนุญาตขับขีจากเจ้าหน้าที่ผู้ออกใบสั่งโดยบันทึกในสมุดคุมการเก็บรักษา (ปท.2) และให้เจ้าหน้าที่ผู้ออกใบสั่งหรือผู้มอบและผู้รับลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ข) เมื่อผู้นำใบสั่งมาเพื่อชำระค่าปรับให้แนะนำไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อพิจารณาสั่งเปรียบเทียบปรับ

(ค) เมื่อพนักงานสอบสวนสั่งเปรียบเทียบแล้ว ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับข้อ (1) ก. ก) - (1) ก. ช) (ยกเว้นใบเสร็จรับเงินให้ใช้แบบที่กำหนดไว้สำหรับการเก็บรักษา (ปท.2)

ข) ปรับในกรณีที่ไม่ได้ออกใบสั่งดำเนินการเช่นเดียวกับข้อ (1) ก. ก) - (1) ก. ช) (ยกเว้นใบเสร็จรับเงินให้ใช้แบบใบเสร็จที่กำหนดไว้สำหรับการเปรียบเทียบคดีจราจร)

ค) ปรับตาม พ.ร.บ.ต่าง ๆ ดำเนินการเช่นเดียวกับข้อ (1) ก. ก) - (1) ก. ช) (ยกเว้นใบเสร็จรับเงินให้ใช้แบบใบเสร็จรับเงินที่กำหนดให้ไว้สำหรับการเปรียบเทียบคดีตาม พ.ร.บ.)

(2) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน โดยดำเนินการเช่นเดียวกับข้อ (1) ก. ก) - (1) ก. ช) (ยกเว้นใบเสร็จรับเงินให้ใช้แบบใบเสร็จรับเงินที่กำหนดให้ไว้สำหรับการเปรียบเทียบคดีตาม พ.ร.บ.)

(3) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบ ผลัดที่จัดเจ้าหน้าที่ 2 นายจะต้องมีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 1 นายตลอดระยะเวลาส่งผลัดที่จัดเจ้าหน้าที่ 1 นาย ถ้าจะไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ก็ต้องรายงานให้พนักงานสอบสวนทราบทุกครั้งเพื่อดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการโดยสะดวกรวดเร็ว

4) ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหาไปศาล

เป็นผู้ช่วยเหลือนักงานสอบสวนในการดำเนินการตามหน้าที่ โดย
การควบคุมผู้ต้องหาออกนอกห้องควบคุมเพื่อฟ้อง ผิดฟ้อง ผากขังหรืออื่น ๆ

5) ทำหน้าที่เวรบริการ

ก. เป็นผู้ช่วยเหลือนักงานสอบสวนในการดำเนินการตามหน้าที่โดย
ปฏิบัติดังนี้

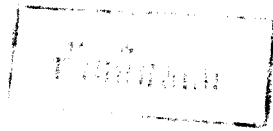
ก) ร่วมกับพนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ

ข) ปฏิบัติงานตามที่พนักงานสอบสวนสั่งการเกี่ยวกับการสอบสวน

6) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน

7) งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จะเห็นได้ว่าข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมียนคดี เป็นบุคลากรที่มีความ
สำคัญมาก ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีผลกระทบต่อประชาชนทั้งในแง่บวกและแง่ลบ คือ
ถ้าข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมียนคดีปฏิบัติหน้าที่อย่างดีตามที่กฎหมายกำหนดไว้
และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ก็จะเป็นที่รักใคร่และศรัทธาของประชาชน แต่ในทางกลับกัน
หากข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมียนคดีปฏิบัติหน้าที่บกพร่อง สิทธิเสรีภาพส่วน
บุคคลของประชาชนตามกฎหมายก็จะไม่ได้รับการคุ้มครอง ประชาชนก็จะขาดศรัทธา
ในการที่ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมียนคดีจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลจะ
ต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายประการทั้งทางด้านความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ
เทคนิค วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน แต่
สิ่งที่น่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมากที่สุด และมีผลกระทบต่อ
สัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานก็คือ ขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมียนคดี หากข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่
เสมียนคดีปฏิบัติงานอย่างมีความพึงพอใจ ย่อมที่จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลของงานให้บรรลุผลตามนโยบายและเป้าหมายของกรมตำรวจ อัน
ส่งผลให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนในสังคม



2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่มีผู้สนใจศึกษากันอย่างกว้างขวาง มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

Morse (อ้างถึงใน พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2536) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของพนักงานให้ต่ำลง เมื่อความตึงเครียดลดลงเขาย่อมเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความพอใจและไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะทำให้ความตึงเครียดลดลงและเกิดความพึงพอใจ

Wolman (อ้างถึงใน พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2536) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

Smith (อ้างถึงใน พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2536) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้พนักงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจการทำงาน

กิติมา ปรีดีติลภ (2529) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

Strauss และ Sayles (อ้างถึงใน ชงยุทธ สุนทรพิภาค, 2532) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจและสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Hoppock (อ้างถึงใน อำนาง เตชะสุข, 2533) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ผสมผสานของความรู้สึกด้านจิตใจ สภาพร่างกาย และสภาพแวดล้อม จนเป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขา

Hoy และ Miskel (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักจะเกี่ยวกับคุณค่า และความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย

Mitchell (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพราะความพอใจเป็นตัวการที่ก่อให้เกิดการเพิ่มขวัญ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต

Luthan (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสนองความต้องการและเป็นศักยภาพที่เจริญขึ้น เป็นทัศนคติแฝงอยู่

McCormick และ Tiffin (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) กล่าวว่า สภาพความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่ความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้วได้รับการตอบสนอง

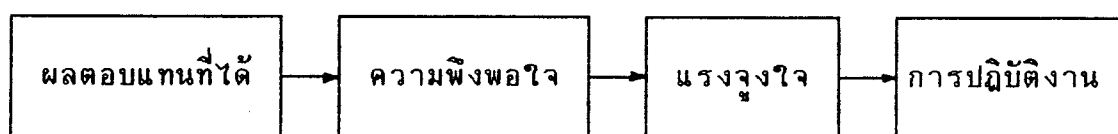
Locke (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นอารมณ์ด้านบวกที่เกิดจากการตอบสนองของผลการทำงาน การประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นผลจากการประเมินว่า ถูกปฏิเสธความรู้สึกอัดอัด หรือความรู้สึกเป็นลบกับคุณค่าของงาน

Guion (อ้างถึงใน อำไพ อินทรประเสริฐ, 2533) ได้กล่าวว่า ขวัญและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน เพราะขวัญ คือ ทัศนคติที่ดีต่องาน ขวัญเป็นเรื่องของความต้องการของแต่ละคน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะเป็นเรื่องของความพึงพอใจในงานด้วย

จากความหมายที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกสมหวังและมีความสุข จากสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะกระตือรือร้น ขยันขันแข็ง ทุ่มเทสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวเขาเองและแสวงหาจากคนอื่นเพื่อพัฒนางานที่ตนรับผิดชอบด้วยความสนุกและเป็นสุขกับงาน

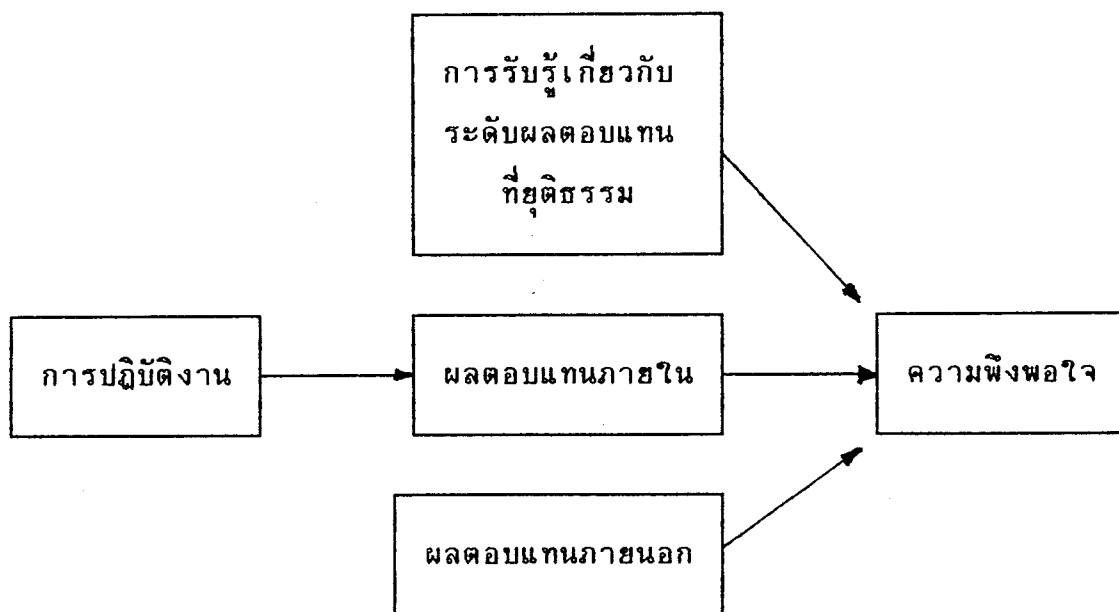
2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน

Davis (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521) เชื่อว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวความคิดนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่จะมุ่งที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจัดหาองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี แนวความคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

ส่วนอีกแนวคิดหนึ่ง เป็นผลจากการศึกษาและวิจัยโดยใช้ความคิดแรกเป็นแนวทาง และพบว่าความพึงพอใจไม่ได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่ง Loler (อ้างอิงถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในทางบวกอยู่ในระดับต่ำ คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปฏิบัติงานไม่ดีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ตามแนวความคิดนี้ Loler พบว่า ระหว่างการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงานนั้น มีผลตอบแทนเป็นตัวแปรคั่นอยู่ระหว่างกลาง ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 การปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ตามแนวคิดนี้ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานจำนวนผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนนั้น

สำหรับผลตอบแทนจะมีอยู่ 2 ชนิด คือ ผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก ผลตอบแทนภายในหมายถึงผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะได้รับจากหน่วยงานหรือองค์การตามผลของการปฏิบัติงาน อันได้แก่ ค่าตอบแทนการเลื่อนตำแหน่ง ฐานะและความมั่นคง ซึ่งสามารถสนองความต้องการระดับต่ำของแต่ละบุคคลได้และมีผลโดยตรงค่อนข้างต่ำต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทั้งสองดังกล่าว เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับผู้บริหารที่จะศึกษาและนำมาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในหน่วยงานของตน ไม่ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม สิ่ง que ผู้บริหารต้องคำนึงและจัดให้มีขึ้นเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็คือ องค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและผลตอบแทน เพราะถ้าสามารถจัดได้อย่างเหมาะสมแล้วก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่จะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานที่ดี

2.3.3 องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงและกำหนดให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะองค์ประกอบในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นสิ่งจูงใจหรือเครื่องล่อใจให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และใช้เสริมสร้างความพึงพอใจได้ดังที่กล่าวมาแล้ว

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ลักษณะที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานพนักงานเจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

(1) สิ่งจูงใจทางตรง (Direct incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่มิผลการทำงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้

(2) สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจรักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำนาญบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมากได้แก่ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefit) ต่าง ๆ

2) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่จะสามารถสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย (Recognition) ความมั่นคงในงาน (Security of work) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน (Equal opportunity) และการยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Belonging) เป็นต้น

2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีความพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับสูง เป็นที่พึงปรารถนาสำหรับผู้บริหารทุกคน เพราะจะช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างราบรื่นและการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ประสิทธิผล การสร้าง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารทุกคน ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องศึกษากระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจให้ถ่องแท้และอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญในการที่จะกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยการศรัทธาและเต็มใจเพื่อผลสำเร็จของงาน

การสร้างแรงจูงใจนั้น เกิดจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญ ซึ่งการบริหารงานตามแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์เน้นเรื่องนี้เป็นอย่างมาก และมีนักวิชาการชาวต่างประเทศหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ผู้วิจัยจะนำมากล่าวเฉพาะที่สำคัญและน่าสนใจดังต่อไปนี้

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Need Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมานาน Maslow (1970) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

Maslow ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ขั้นดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

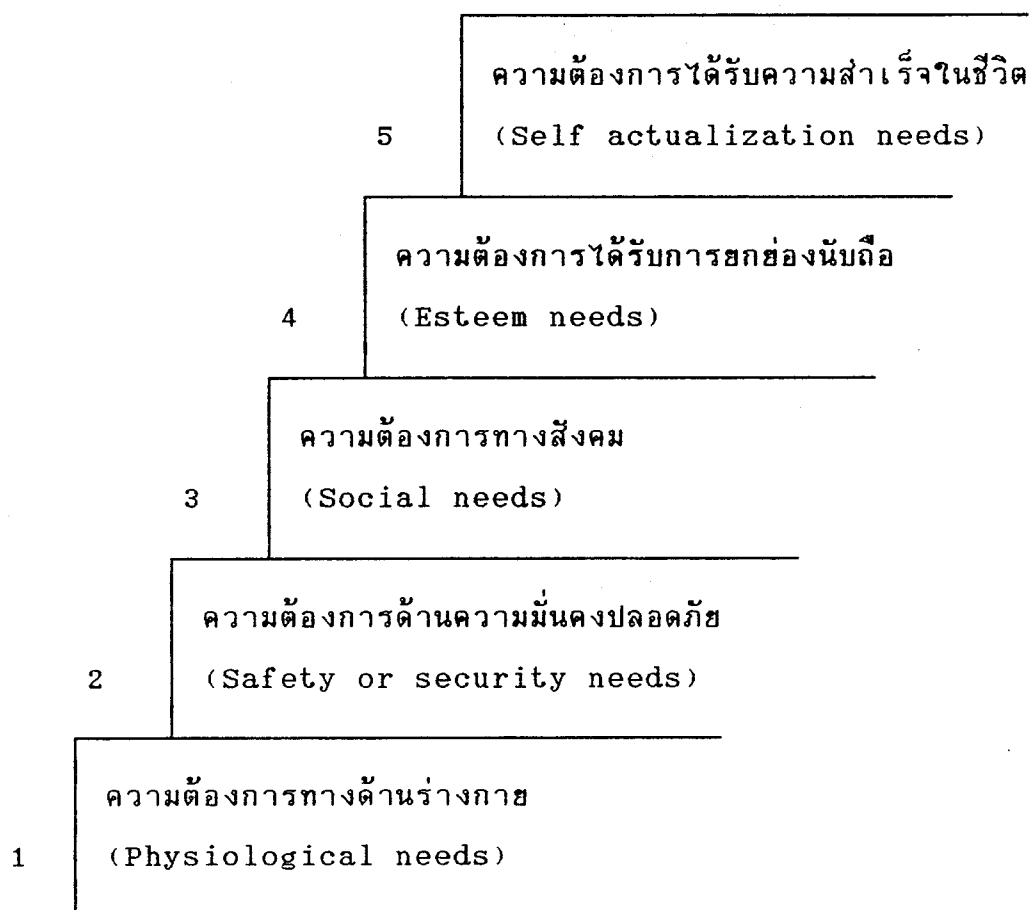
2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs)
ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกอย่างตามความคาดหวังของตน

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นได้ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัดไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ เช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับความตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self actualization)

2) ทฤษฎีจูงใจ - คำจูนของ Herzberg (The Motivation Hygiene Theory)

Frederick Herzberg (1959) ศาสตราจารย์ และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา แห่ง Western Reserver University ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะ ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง "การจูงใจในการทำงาน" (The Motivation to work) ในปี ค.ศ. 1959 โดยเสนอทฤษฎีจูงใจ - คำจูน (The Motivation Hygiene Theory) หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Factor theory)

มูลเหตุที่ทำให้ Herzberg และคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาเพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า "ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา" ซึ่ง Herzberg และคณะ ได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมือง Pittsburg รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อคำตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน" Herzberg และคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยที่สำคัญอยู่สองประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยคำจูน (Hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นคือ

- (1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself)
- (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- (5) ความก้าวหน้า (Advancement)

ปัจจัยคำจุน หมายถึง ปัจจัยที่คำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยคำจุนมีดังนี้

คือ

- (1) นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Policy and administration)
- (2) การนิเทศงาน (Supervision)
- (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervision)
- (4) สภาพการทำงาน (Work condition)
- (5) เงินเดือนและผลประโยชน์^๕ (Salary and benefits)
- (6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers)
- (7) ชีวิตส่วนตัว (Personal life)
- (8) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinates)
- (9) สถานภาพของตำแหน่ง (Status)
- (10) ความมั่นคงในงาน (Security)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาที่ Hawthorne Study ศาสตราจารย์ Elton Mayo (1933) และคณะ ยังยืนยันความคิดตามแนวทฤษฎีของ Herzberg อีกด้วย โดยศาสตราจารย์ Elton Mayo พบว่าหาได้เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น อุดมภูมิ แสงสว่าง หรือความร้อน ความหนาว แต่อย่างใดไม่ แต่เกิดจากสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของแต่ละบุคคลมากกว่า เช่น น่าเบื่อหน่าย เป็นงานที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2521) ให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีดังกล่าวไว้ว่า ปัจจัยค่าจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่กำลังทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ Herzberg คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจุน นั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่กำลังทำและปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่กำลังทำ กล่าวคือ ปัจจัยค่าจุนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่กำลังทำ ถ้าหากขาดไป แต่ถ้าหากว่าปัจจัยค่าจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่กำลังทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่กำลังทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของ Herzberg ก็คือความพอใจในงานที่กำลังทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

3) ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมพันธภาพของ McClelland (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I McClelland และคณะ (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการด้านต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic Appercetion Test หรือเรียกชื่อย่อว่า TAT วิธีให้คนดูภาพถ่าย แล้วเขียนแสดงทัศนะว่าเขามองเห็นอะไรและมีความเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น เครื่องมือของ McClelland บางทีเรียกว่า Projective test

McClelland ได้แบ่งผลของการศึกษาข้อมูลที่ได้จากผลการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความสำคัญสำหรับการทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของบุคคล เขาสรุปว่า คนมีความต้องการอยู่ 3 ประการคือ

(1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement : nAch) เป็นความต้องการที่จะทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

(2) ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

(3) ความต้องการมีอำนาจบารมี (Need for power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่นได้ และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎี McClelland จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพอใจการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตน และคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงาน และปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

ผู้รู้บางท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของ McClelland ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ 2 ประการ คือ

(1) ความต้องการ nAch ; nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความต้องการ ที่มีลักษณะเหมือนและคล้าย ๆ กับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะทำให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้า ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(2) ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจ และเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจัง ก็อาจทำให้คนในองค์การสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของตนในอันที่ทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของ McClelland สรุปได้ว่าความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของ การกระตุ้นความต้องการระดับ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองด้าน nAch และสามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้งานบริหารของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

Selznick (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภทคือ

(1) รางวัลภายนอก (External reward) ได้แก่ ค่าจ้างองค์การ และการจัดสภาพของการปฏิบัติงานและนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน

(2) รางวัลภายใน (Internal reward) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความศรัทธา ความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์

Kichelli และ Brown (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีอยู่ 5 ประการ คือ

- (1) ระดับอาชีพ
- (2) สถานภาพทางสังคม
- (3) อายุ
- (4) สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน
- (5) คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา

Koper (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) ได้จำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 7 องค์ประกอบดังนี้

- (1) ทำงานที่เขาสงใจ
- (2) อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
- (3) ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- (4) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- (5) สภาพทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
- (6) ความสะดวกในการไปกลับรวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
- (7) การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขาขย่งยอมรับนับถือ

Dessler (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) ได้ให้สาระเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ

- (1) ปัจจัยด้านตัวบุคคล
 - ก. อายุ
 - ข. ระดับการศึกษา
- (2) ปัจจัยด้านสภาพการณ์
 - ก. ลักษณะของงาน
 - ข. แบบของผู้นำ
 - ค. ระบบการให้ค่าตอบแทนและนโยบายของหน่วยงาน
 - ง. กลุ่มผู้ร่วมงาน

Barnard (อ้างถึงใน อำนาจ เดชะสุข, 2533) ให้แนวคิดว่าสิ่งจูงใจที่ผู้บริหารต้องใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลในการปฏิบัติงานมีอยู่ 8 ประการ คือ

(1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาพทางกาย ที่ให้แกบุคคลเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัล

(2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เช่น เกียรติภูมิ สิทธิพิเศษและอำนาจ เป็นต้น

(3) สภาพทางกายที่พึงปรารถนาอันก่อให้เกิดความสุขต่อการทำงาน

(4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติรวมทั้งงานการได้แสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ

(5) ความพึงพอใจทางสังคม

(6) การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล

(7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน

(8) สภาพของการอยู่ร่วมกัน

Guilmer (อ้างถึงใน อำนาจ เดชะสุข, 2533) ได้แยกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการคือ

(1) ความมั่นคงปลอดภัย

(2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

(3) พอใจทำงานการจัดการ

(4) ค่าจ้าง

(5) ลักษณะงานที่ทำ

(6) การบังคับบัญชา

(7) ลักษณะทางสังคม

(8) การคมนาคมการสื่อสาร

(9) สภาพการทำงาน

(10) สิ่งตอบแทน

ภิญโญ สาธร (2517) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคคลการขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับ วิธีการให้ผลประโยชน์แก่บุคลากร เพื่อจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เรียกว่าวิธีการให้อามิส (The method ince)

- (1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ
- (2) โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ
- (3) สภาพทางกายภาพอื่นที่พึงปรารถนา
- (4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ
- (5) ความดึงดูดใจในทางสังคม
- (6) การบริการสภาพของการทำงาน ให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรทำเป็นนิสัยหรือการอยู่ร่วมกันในองค์การ
- 7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง
- 8) สภาพการทำงานหรือการอยู่ร่วมกันในองค์การ

สมยศ นาวิการ (2521) ได้กล่าวถึงปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- (1) โอกาสของความก้าวหน้า
- (2) เงิน
- (3) ความท้าทายของงาน
- (4) การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
- (5) การยกย่องและสถานภาพ
- (6) ความมั่นคงในอาชีพ
- (7) ความเป็นอิสระในการทำงาน
- (8) โอกาสของความเจริญเติบโตของบุคคล
- (9) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

เกศินี หงส์นันท์ (2518) ได้กล่าวถึง ปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

- (1) การให้เกิดริและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ
- (2) เป็นงานที่ควรแก่ความสนใจ ทำทาสความสามารถ
- (3) การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานเป็นอย่างดี
- (4) มีอิสระในการวินิจฉัยปัญหา
- (5) มีความมั่นคงในการทำงาน
- (6) มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคยุติธรรม
- (7) มีการควบคุมที่ดี

สุเมธ เคียวอิสเรศ (2527) ได้กล่าวถึงแนวทางในการสร้างแรงจูงใจไว้ว่า การจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นศิลปะที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร เพราะการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกัน ผู้บริหารในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้น จำเป็นต้องเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสมกับงานและบุคคลผู้ใต้บังคับบัญชา แนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจมีหลายวิธี ดังต่อไปนี้

- (1) การออกคำสั่งในลักษณะเด็ดขาด เป็นการจูงใจที่เน้นถึงผลงาน
- (2) การดำเนินงานแบบใช้ศิลปะเทคนิค เป็นการจูงใจที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและสมาชิกในองค์การ
- (3) การดำเนินการแบบต่อรองเป็นการจูงใจที่มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติ
- (4) การดำเนินการโดยการแข่งขัน เป็นการจูงใจที่มีลักษณะเป็นไปในทางบวก
- (5) การดำเนินการแบบให้จูงใจตนเอง เป็นการจูงใจที่มุ่งจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ได้นำมากล่าวข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดผลงานที่ดี จากการปฏิบัติงานของบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานและองค์การ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ร.ต.อ.ธีระบุรณ์ สมบูรณ์ (2517) ได้ศึกษาถึงอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตท้องที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมาพบว่า

1) กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งปริมาณและคุณภาพมีไม่เพียงพอกับการรักษาความสงบเรียบร้อย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การศึกษาวิจัยไม่ดีเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้น้อยซึ่งจบจากโรงเรียนมาใหม่ ๆ ยังไม่มีประสบการณ์ดี มักสร้างปัญหาอยู่เสมอ เช่น การดื่มสุราเมเมา การเที่ยวเตร่ ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ราชการตามปกติ ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในการบังคับบัญชา

2) เงินงบประมาณและสวัสดิการ มีปัญหาเกี่ยวกับการเงินงบประมาณของตำรวจ ซึ่งได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ในการออกตรวจพื้นที่และติดตามคนร้าย เงินเดือนไม่พอใช้จ่ายตลอดเดือน ต้องกู้ยืมมาใช้จ่าย บ้านพักไม่เพียงพอการเบิกค่าเช่าบ้านล่าช้า ฯลฯ ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน

3) ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องมือสื่อสาร ยังไม่เพียงพอในการออกปฏิบัติงานมีสภาพเก่า ต้องซ่อมแซมอยู่เสมอ บางครั้งนายตำรวจสัญญาบัตรต้องจ่ายเงินส่วนตัวเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการออกตรวจหรือออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ

4) อาวุธปืน กระสุนปืน และวัตถุระเบิดที่มีอยู่เป็นอาวุธที่มีสภาพเก่า ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ในด้านวิทยาการตำรวจ ทำให้การพิสูจน์หลักฐานล่าช้าเสียเวลา

5) ความร่วมมือจากประชาชนผู้เสียหาย พยานมักไม่ได้รับความสนใจเมื่อเพื่อนบ้านถูกประทุษร้ายก็ไม่อยากช่วยเหลือเป็นพยานให้ เพราะกลัวเสียเวลา ผู้เสียหายบางคนไม่หาพยานให้พนักงานสอบสวน ไม่ยอมบอกชื่อคนร้ายเพราะเกรงอิทธิพล หรือไม่ยอมแจ้งความร้องทุกข์ บางครั้งพยายาเจ้าหน้าที่คนร้ายได้ก็ไม่กล้าชี้ตัวขึ้นชั้น เพราะเกรงอิทธิพลของคนร้าย

6) การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ มีปัญหาในการประสานงาน และแบ่งหน้าที่การทำงานในระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน เช่น เมื่อรับแจ้งเหตุร้ายแล้วไม่รายงานนายร้อยเวรหรือผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพเรียบร้อยต่อประชาชนผู้มาติดต่อ

7) กฎหมายที่จะต้องแก้ไข ซึ่งกฎหมายบางอย่างมีบทบังคับไม่รัดกุม และมีบทลงโทษน้อยเกินไป ผู้กระทำผิดไม่เข็ดหลาบ กระทำผิดซ้ำอีกบ่อย ๆ เช่น พระราชบัญญัติการพนัน พระราชบัญญัติปราบการค้าประเวณี เป็นต้น

8) การแตกแยกความสามัคคี เนื่องจากผลประโยชน์ขัดกันเป็นส่วนตัว หรือเหตุทางครอบครัว ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความยุติธรรมในการแบ่งหน้าที่การทำงาน มีความเหลื่อมล้ำ เอาวัดเอาเปรียบ ถือพรรคถือพวก ใช้ระบบเส้นสาย กลั่นแกล้ง เขียนบัตรสนเท่ห์กล่าวหาอื่น ฯลฯ

9) ขาดการบำรุงขวัญและขาดการจูงใจในการทำงาน เช่น การยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล ซึ่งเป็นการบำรุงขวัญเมื่อทำงานได้ผลสำเร็จ การถูกตั้งกรรมการสอบสวนจะถูกลงการเลื่อนขั้นเงินเดือนทันที ไม่ให้โอกาสตำรวจผู้ที่ถูกร้องเรียน พิสูจน์ตัวเองว่าผิดหรือไม่ เพราะอาจถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน บางครั้งงานที่นำไปกระทบกระเทือนหรือขัดผลประโยชน์ของบุคคลที่ไม่สุจริต การทำงานของตำรวจชั้นผู้น้อยขาดผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือดูแลรับผิดชอบ

ร.ต.ต. จิตร เจริญ เวลาดี (2522) ได้ทำการวิจัยถึงปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการมาก ๆ รับราชการตำรวจมานานจะมีทัศนคติในปัญหาของการปฏิบัติงานที่น้อยกว่า แต่สามารถปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการน้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการศึกษาสูงขึ้น จะปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ผลน้อย เพราะส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ที่เพิ่งเข้ารับราชการมีประสบการณ์ทำงานน้อย

พ.ต.อ.สมเกียรติ พ่วงทรัพย์ (2526) ได้ทำการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ภาพในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของตำรวจนครบาล ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของตำรวจนครบาลนั้น พบว่า ประชาชนให้ความร่วมมือในการให้ข่าวสารข้อมูลผู้กระทำผิดกฎหมาย และให้ความร่วมมือในการเป็นพยานในการดำเนินคดี ตลอดจนให้ความร่วมมือปฏิบัติตามคำแนะนำของตำรวจอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ในส่วนที่ใช้ประโยชน์จากวิทยาการตำรวจปรากฏว่า ตำรวจให้ความสนใจในคำร้องขอและไม่ร้องขออยู่ในระดับ "ปานกลาง" การฝึกอบรมแผนใหม่ของตำรวจเพื่อเสริมสร้างความรู้ อยู่ในระดับ "ค่อนข้างต่ำ" การสนับสนุนด้านการทำงานของตำรวจอยู่ในระดับ "ค่อนข้างต่ำ" ความก้าวหน้าในการทำงานของตำรวจอยู่ในระดับ "ปานกลาง" และประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจอยู่ในระดับ "ปานกลาง"

นอกจากนี้ตำรวจผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย ปัจจัยในความสำเร็จในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีเงินเป็นปัจจัยไว้ใช้จ่ายและประชาชนให้ความร่วมมือ มีความอดทน เสียสละ มีสายลับ มีความรอบคอบในการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ มีเครื่องมือวิทยาการต่าง ๆ มีประวัติคนร้าย และมีการวางแผนที่ดี การปฏิบัติหน้าที่จึงจะมีสัมฤทธิ์ภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

- 1) ตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนมาก จะมีสัมฤทธิ์ภาพในการสืบสวนจับกุมมากกว่าตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนน้อย
- 2) ตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากตำรวจหน่วยอื่นมากจะมีสัมฤทธิ์ภาพในการสืบสวนจับกุมมากกว่าตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากตำรวจหน่วยอื่นน้อย

ร.ต.อ.ธีรพล คุปตานนท์ (2530) ได้ทำการวิจัยถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า

- 1) ปัจจัยภูมิหลังเกี่ยวกับตำแหน่ง อายุ อายุราชการ การศึกษาเพิ่มเติม สภาพการสมรส รายได้ ฐานะทางครอบครัว และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ได้มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

2) ปัจจัยทักษะและวิธีการปฏิบัติงาน เรื่องการวางแผนในการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน การมอบหมายงานและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

3) ปัจจัยสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการ สอนสอน ความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ความ ร่วมมือจากประชาชน และภาระความรับผิดชอบในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อ สัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

ร.ต.อ.ประทีป ปิยะทัตศรี (2533) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ "ปัจจัยที่มีส่วน ส่งเสริมต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 2" พบว่า ภาวะผู้นำของ ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ และการได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ของ ผู้บังคับบัญชามีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พิสิทธิ์ มณีไชย (2517) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "องค์ประกอบของความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล "โดยนำทฤษฎีของ - คำจูนของ Herzberg มาใช้สอบถามหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล จำนวน 72 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 3 องค์ ประกอบ คือ การบังคับบัญชา ด้วงงานเทศบาล และการบริหารงาน

วีระชาติ แก้วไสย (2518) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "องค์ประกอบที่ผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูจังหวัดเชียงราย" โดยใช้เครื่องมือที่ ดัดแปลงมาจากความพึงพอใจของ Herzberg ผลการวิจัยพบว่า ครูส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจในงาน มีเพียงร้อยละ 16.34 ที่บอกว่าไม่พอใจในงาน สำหรับ ความพึงพอใจในระดับสูง คือ ในเรื่องความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในการทำงาน ครูมีแนวโน้มไม่พอใจในเรื่องนโยบายและการ บริหารเงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ลักษณะของงาน และฐานะอาชีพในสายตา ของสังคม

ปราณี อารยะศาสตร์ (2518) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถามจากผู้บริหารทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 163 คน โดยอาศัยทฤษฎีของ Herzberg พบว่า ผู้บริหารในระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้บริหารในระดับโรงเรียน ความพึงพอใจในการทำงานของทั้งสองระดับอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ภายในกลุ่มมีความแตกต่างกันน้อย ความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันคือ ความมั่นคงในการทำงานและความสัมพันธ์ต่อผู้ร่วมงาน ตามลำดับ

ในการบริหารงานตามอุดมคติของผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันว่า เงินเดือนและตำแหน่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ส่วนที่มีความเห็นแตกต่างกันก็คือ ผู้บริหารระดับวิทยาลัยเห็นว่า ความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด แต่ผู้บริหารในระดับโรงเรียนเห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด

สุภรณ์ ศรีพหล (2519) ได้การศึกษา "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร "ใช้ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างละ 4 ปัจจัย คือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยกย่องยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน ตำแหน่ง ความมั่นคง เงิน ผลการศึกษาพบว่า

- 1) ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มีองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยจูงใจมีมากกว่าปัจจัยค้ำจุน
- 2) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กัน
- 3) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ต่อปัจจัยทั้งหมด โดยแยกตามเพศ ประสบการณ์ และรายได้ ปรากฏว่าไม่มีผลแตกต่างกัน

มนูญ บุญเชิด (2519) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการเริ่มปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญประจำจังหวัด" ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบและปริมาณงาน สภาพภาพของงาน และตำแหน่ง การไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้า และความมั่นคงของงาน การบริหาร

ประศักดิ์ ตปนียกร (2521) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู" ผลการศึกษาพบว่าสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู โดยส่วนรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับ "ต่ำ" ความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพครูอยู่ในระดับ "สูง" การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ชายกับอาจารย์หญิง อาจารย์ที่ทำงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค อาจารย์ตรีกับอาจารย์โท อาจารย์โทกับอาจารย์เอก ปรากฏว่าไม่แตกต่างกัน

สากล จริยวิทยานนท์ (2521) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)" โดยใช้องค์ประกอบ 10 ด้าน คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบาย และการบริหารงานของสถาบัน สถานภาพของวิชาชีพ เงินเดือน การบังคับบัญชา สวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และตัวงานเอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 120 คน ผลการวิจัยสรุปว่า

- 1) อาจารย์ใน NIDA มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "ปานกลาง" และทุกคนยอมรับว่างานของเขามีความหมายและน่าสนใจ
- 2) ในบรรดาองค์ประกอบ 10 ด้านอาจารย์ใน NIDA มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานภาพของวิชาชีพ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพอใจน้อยที่สุดคือ เงินเดือนและสวัสดิการ
- 3) ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์
- 4) ในบรรดาองค์ประกอบ 10 ด้าน สภาพการทำงานไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ใน NIDA

นิยม ศรีวิเศษ (2521) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9" ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูมีความพึงพอใจในปัจจัย ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับ "สูง" การจัดอันดับความพึงพอใจในปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานปรากฏว่าอันดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงไปต่ำดังนี้ ปัจจัยจูงใจ คือ

ความรับผิดชอบลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สำหรับปัจจัยค่าจูน มีความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนสำหรับความพึงพอใจแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงในการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่ครูใหญ่แตกต่างกันกับครูผู้ทำการสอน และครูผู้มีประสบการณ์มาก กับครูผู้มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครูผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในเขตสุขาภิบาล กับครูผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่ตั้งอยู่นอกเขตกับปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในเกณฑ์สูง

คำนิ้ง นกแก้ว (2523) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3" โดยอาศัยแนวทฤษฎีของ Herzberg พบว่า

- 1) องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน
- 2) องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ สภาพการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และผลประโยชน์เกื้อกูล และความก้าวหน้า
- 3) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ พบว่า
 - (1) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู - อาจารย์ที่มีอายุราชการ 1 - 10 ปี และอายุราชการตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีหนึ่งองค์ประกอบคือ การได้รับการยอมรับนับถือ
 - (2) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของ ครู - อาจารย์เพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีสององค์ประกอบคือ ความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ
 - (3) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของ ครู - อาจารย์ที่มีวุฒิทางการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี และตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทุกองค์ประกอบ

โสภณ นุ่มทอง (2525) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด" ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการครูช่วยราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมากกว่าการปฏิบัติงานที่โรงเรียน ข้าราชการครูมีวุฒิ ระยะเวลาช่วยราชการ สาขางานที่ปฏิบัติ สังกัด และตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องนโยบาย และการบริหาร ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การปกครอง บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ข้าราชการครูช่วยราชการมีความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในอันดับสูง และมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารสภาพการทำงาน และเงินเดือนอยู่ในระดับต่ำ

นิพนธ์ จิราพงศ์ (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา" โดยทฤษฎีของ Herzberg ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา อยู่ในระดับ "ปานกลาง" เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาที่มีประสบการณ์มาก กับอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาที่มีประสบการณ์น้อยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา โดยแยกประสบการณ์ พบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์มากและประสบการณ์น้อย มีปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน

วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในประเทศไทย" โดยใช้ทฤษฎีของ Herzberg ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภออยู่ในระดับปานกลาง
- 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอ คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือนลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอ คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือน ตามลำดับ

ศักดิ์ พันธ์มุก (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก" ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับ "ปานกลาง" ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมากมี 8 ด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิผลของการบริหารงาน ด้านความสภาพทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิผลของการบริหารงาน ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริหารงาน ด้านมิตรภาพ และความร่วมมือกันกับผู้ร่วมงาน ด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสภาพยอมรับนับถือ ส่วนที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกองค์กร ด้านความมั่นคงของงาน ด้านความสัมพันธ์ของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าด้านผลประโยชน์ที่ได้รับและด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน ตามลำดับ

ยงยุทธ สุคนธ์ปฏิภาค (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรมวิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง สังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม กลุ่มวิทยาลัยเทคนิคภาคกลางอยู่ในระดับ "สูง" และครูช่างอุตสาหกรรมเห็นด้วยกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 10 องค์ประกอบในระดับ "ปานกลาง"

2) องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรมกลุ่มวิทยาลัยเทคนิคภาคกลางมี 5 องค์ประกอบ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

อำเภอ อินทรประเสริฐ (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูในระดับมาก และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอันดับ 1, 2 และ 3 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับที่ 10, 11 และ 12 คือ ด้านเงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้า ตามลำดับ

อำนาจ เตชะสุข (2533) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเขตการศึกษา 7" โดยอาศัยแนวทฤษฎีของ Herzberg ผลการวิจัยมีดังนี้

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 7 จากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนทั้ง 10 ด้าน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 7 เรียงตามลำดับจากลำดับมากไประดับน้อย ได้แก่การได้รับความสำเร็จ สภาพการทำงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริการ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ตามลำดับ

3) จากการเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่าปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน

พ.ต.ท. บำนาญ บำรุงรส (2534) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจภูธรในจังหวัดเลย" ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตำรวจชั้นสัญญาบัตร และกลุ่มตำรวจชั้นประทวน มีสภาพขวัญกำลังใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" สำหรับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจภูธรในจังหวัดเลย มีอันดับจากสูงไปหาต่ำ 5 ลำดับคือ (1) การปกครองบังคับบัญชาของหัวหน้าหน่วย (2) ผลตอบแทนด้านเงินเดือนและค่าจ้าง (3) สวัสดิการในหน่วยงาน (4) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง และ (5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

พ.ต.ท. ชลอศักดิ์ อาษา (2534) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ตำแหน่งสารวัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ตำแหน่งสารวัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 มีสภาพขวัญกำลังใจอยู่ในเกณฑ์ "ดีมาก" และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ขวัญและกำลังใจมีเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานีตำรวจที่อยู่ปฏิบัติงาน ศักดิ์ศรีอาชีพ โอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจของรายได้ สวัสดิการในหน่วยงานและความยุติธรรมในหน่วยงาน

จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่สำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกองค์การ จึงพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นนั้นส่วนใหญ่สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg แต่มีบางอย่างที่แตกต่างกันออกจากแนวคิดของ Herzberg และปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค่าจูงตามทฤษฎีของ Herzberg ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ