

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการกิจของตำรวจ ด้านการสืบสวน แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ โดยจะนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

- 2.1 ความหมายและปรัชญาของตำรวจ
- 2.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ
- 2.3 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่สืบสวน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและปรัชญาของตำรวจ

2.1.1 ความหมายของตำรวจ

ตำรวจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Police ซึ่งมาจากภาษากรีกว่า Polis ซึ่งหมายถึง เมือง และมีรากฐานมาจากภาษาละตินว่า Politia ซึ่งน่าจะหมายถึง แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารรัฐโรมันในเรื่องความอยู่รอดและสวัสดิภาพของบุคคลในชุมชน (Champman, 1970)

Smith (1955) ได้กล่าวว่า Police หมายถึง องค์การซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนที่คัดเลือกจากประชาชนให้มีหน้าที่ปราบปรามอาชญากรรม ความวุ่นวายของมวลชน และควบคุมความเรียบร้อยในการใช้ถนนหนทาง นอกจากนี้แล้ว ยังได้มีการวิเคราะห์ความหมายของตำรวจแยกเป็นรายตัวอักษร โดยพระเจ้าชาร์ลที่ 5 แห่งฝรั่งเศส (อ้างถึงใน ร.ต.อ.ประทีป, 2533)

P มาจาก Politeness หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อย

O มาจาก Obedience หมายถึง เชื่อฟังคำสั่ง

L มาจาก Legal knowledge หมายถึง รู้กฎหมาย

I มาจาก Investigation หมายถึง การสืบสวนสอบสวน

C มาจาก Cooperation หมายถึง ความร่วมมือสามัคคีในหน้าที่

E มาจาก Energy หมายถึง ความเข้มแข็งต่อการทำงานในหน้าที่

ในภาษาไทยก็มีการนำเอาคำว่า ตำรวจ มาวิเคราะห์ตามตัวอักษรไว้ เช่นเดียวกัน
ดังนี้ (ประเสริฐ, 2524)

อักษร ต. หมายถึง ตรวจตรา ตรากตรำ

อักษร อ. หมายถึง อำนาจหน้าที่

อักษร ร. หมายถึง รอบรู้ ริเริ่ม รับผิดชอบ และร่วมมือ

อักษร ว. หมายถึง วิจรรณญาณ

อักษร จ. หมายถึง จรรยาบรรณ จดจำ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมาย "ตำรวจ" ไว้ว่า "เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจน้ำ ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้ นอกจากนี้ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ตำรวจนครบาล หมายถึง ตำรวจผู้มีหน้าที่ระวังและระงับเหตุการณ์ทางอาญาภายในกรุงเทพมหานคร และตำรวจวัง หมายถึง ข้าราชการในพระองค์ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาพระราชวัง และดูแลไม่ให้มีการละเมิดระเบียบประเพณีวัง เป็นต้น

ดังนั้น ในความหมาย "ตำรวจ" โดยทั่วไป หมายถึง เจ้าพนักงานผู้ที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยตรวจตราดูแลมิให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำให้ความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีพฤติกรรมใด ซึ่งจะทำให้เกิดความกระทบกระเทือนถึงความเป็นปกติสุขของประชาชนแล้ว แม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกัน เข้าแก้ไขช่วยเหลือจัดสิ่งนั้นให้หมดไป หรือบรรเทาความร้ายแรงลง

นอกจากนี้ ในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีได้ให้นิยามศัพท์ตำรวจไว้ว่า คือ พนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2.1.2 ปรัชญาของตำรวจ

ตำรวจเป็นผู้รักษาวินัยของสังคม ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายในสังคมจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้ ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับปรัชญาของตำรวจจึงเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐาน สำหรับผู้ที่เป็ตำรวจที่ต้องรู้จักและทำความเข้าใจเพื่อก่อให้เกิดจิตสำนึกในความเป็นตำรวจ หรือให้ตำรวจทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งในการพัฒนากฎานะตำรวจให้เป็นวิชาชีพ เช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ

Peel (1971) อ้างถึงในอัมพร (2532) บิดาของตำรวจอังกฤษ ได้กำหนดหลักการสำหรับวิชาชีพตำรวจไว้ซึ่งยังเป็นหลักการที่ทันสมัยและใช้ได้ทั่วไปเป็นหลักสากล ดังนี้

หลักการที่ 1 การป้องกันอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจ ในฐานะตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้สังคมเกิดความสงบสุข ปลอดภัยจากการเป็นเหยื่อของอาชญากร ตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติ 3 ประการ คือ

1) การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจต้องเป็นแกนกลางในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมประชาชนให้เคารพต่อกฎหมายของบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทำนองครองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รู้ เพื่อหาทางช่วยป้องกัน

2) การยับยั้งอาชญากรรม เป็นปฏิบัติการของตำรวจทางด้านจิตวิทยาให้เป็นที่เกรงขามของอาชญากร ให้อยู่ยั้งซึ่งใจไม่กล้าที่จะประกอบอาชญากรรม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีลักษณะตอบสนองต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยจับพลันต่อเหตุการณ์แล้ว ย่อมมีผลในการยับยั้งอาชญากรรม ดังนั้น ตำรวจจึงมีรูปแบบและเครื่องหมายโดยเฉพาะ อันเป็นสัญลักษณ์ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

3) การจับกุมและรวบรวมพยานหลักฐาน การจับกุมผู้กระทำความผิด เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมนั้น ตำรวจต้องรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้กระทำความผิดได้กระทำความผิดจริงตามข้อกล่าวหา พยานหลักฐานแห่งคดีถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการกับผู้กระทำความผิด ตำรวจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน บางกรณีก็จำเป็นต้องอาศัยการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย

หลักการที่ 2 ตำรวจต้องได้รับความเคารพเชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชน งานของตำรวจจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน ซึ่ง

ถ้าปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว การทำงานของตำรวจย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ สมรรถภาพ บัณฑิตความสามารถ การประพฤติปฏิบัติ การวางตัวของตำรวจ จะก่อให้เกิดการ เชื่อถือจากประชาชน หลักการนี้ตำรวจสมัยใหม่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในกิจการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police-community relations)

หลักการที่ 3 การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เท่ากับเป็นการสร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้น จำเป็นต้องแสวงหาแนวทางและการปฏิบัติตนเป็นแบบฉบับให้ประชาชนร่วมมือในการเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน และเสถียรภาพของประชาชน การที่ประชาชนเคารพกฎหมายซึ่งเป็นกติกากำหนดปกครองของสังคม ความสงบสุขก็ย่อมจะเกิดขึ้นในสังคม ตำรวจก็จะอยู่ในฐานะผู้รักษากฎหมาย

หลักการที่ 4 ความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนจะลดน้อยถอยลง เมื่อความรุนแรงของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น การที่ตำรวจจะได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจากประชาชนในระดับใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละมุนละม่อม สุภาพ ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงการใช้อำนาจ การขู่กรรโชก ระดับความร่วมมือที่ได้รับจากประชาชนจะอยู่ในเกณฑ์ดี ตำรวจจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุ่ม รอบคอบ หนักแน่น อดทนในการแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความสงบสุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

หลักการที่ 5 ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย ด้วยความยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้น มีหลักการพื้นฐานคือ ดำเนินการด้วยความยุติธรรม โดยไม่เลือกเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม มีความเสมอภาคต่อประชาชน

หลักการที่ 6 ตำรวจควรใช้กำลังในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ตำรวจต้องนึกอยู่เสมอว่า การใช้กำลัง ไม่ว่าจะ เป็นกำลังกายหรืออาวุธ เป็นการเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิด

ความสูญเสียแก่ชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของผู้อื่นได้ รวมทั้งการถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน จึงจำเป็นต้องใช้ดุลพินิจโดยรอบคอบ และใช้เมื่อจำเป็นต่อการควบคุมสถานการณ์ให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อย และเป็นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น

หลักการที่ 7 ตำรวจก็คือ ประชาชน และประชาชนก็คือ ตำรวจ

ตำรวจก็ คือ สมาชิกของสังคมที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ของตำรวจสัมพันธ์ภาพระหว่างตำรวจกับประชาชน เป็นสิ่งที่มีเป็นพื้นฐาน และปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจก็คือระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจได้รับ หากตำรวจยังพัฒนาและยังแยกตัวเองออกจากประชาชน ความร่วมมือของประชาชนก็จะให้กับตำรวจย่อมลดลงความสำเร็จในการทำงานของตำรวจก็ย่อมลดลงด้วย

หลักการที่ 8 ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย

ในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของสังคมที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมาย เพื่อความสงบเรียบร้อยปลอดภัยของประชาชน ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ และหลักแห่งกฎหมาย (Rule of Law) ปราศจากอคติ มีความรอบคอบ วินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติการ ตำรวจจึงต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลางในการบังคับใช้กฎหมายหรือระลึกเสมอว่า การบังคับใช้กฎหมายนั้น ย่อมมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนไม่มากนัก

หลักการที่ 9 ความปลอดภัยจากอาชญากรรมและความยุ่งเหยิง เป็นการทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจ

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความสงบเรียบร้อยในสังคมเป็นประสิทธิผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สถิติอาชญากรรมเป็นเครื่องชี้ภาวะประสิทธิภาพของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจนั้น มีผู้กล่าวว่า ตำรวจมีหน้าที่มากมายครอบคลุมไปทั่วแทบทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม แต่หน้าที่หลักของตำรวจก็คือ การบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ได้แก่ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การตรวจท้องที่ การควบคุมการจราจร ให้ความคุ้มกันในการชุมนุมของประชาชน รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกให้การขึ้นและ หรือตัดสินใจปัญหาให้แก่ประชาชน เป็นหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องจากอดีตเรื่อยมาจนปัจจุบัน เรียกว่า การปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจ มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law enforcement and order maintaining) ได้มีตำรวจและนักวิชาการตำรวจหลายคนได้ให้ทรรศนะในเรื่องนี้ไว้ อาทิ

เผ้ว (2508) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมไว้ดังนี้

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

มนต์ชัย (2518) กล่าวถึงเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อลดปัญหาอาชญากรรมไว้ ดังนี้

- 1) หน้าที่ของตำรวจโดยตรง ได้แก่
 - (1) การจัดสายตรวจออกตรวจท้องที่
 - (2) การจัดสายตรวจร่วม หรือสายตรวจผสมระหว่างเขตพื้นที่ หรือท้องที่ที่อยู่ติดกัน
 - (3) การจัดหน่วยสืบสวนหรือทีมสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด
 - (4) จัดตั้งหน่วยปราบปรามเฉพาะกิจ

(5) การจัดระดมกำลังตำรวจกวาดล้างในเขตพื้นที่เป็นครั้งคราว ตามความเหมาะสม

(6) การเสริมสร้างกำลังใจ และขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริตและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้หลักประกันการปฏิบัติงาน

(7) กวดขันปราบปรามเจ้าหน้าที่ทุจริต ช่วยเหลือผู้กระทำผิดหรือรู้เห็นเป็นใจกับคนร้าย

2) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ

(1) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์ เยี่ยมเยียนประชาชน และการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

(2) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการพลเรือน หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ

(3) ส่งเสริมการจัดตั้งองค์การหรือกลุ่มปฏิบัติการของสุจริตชนในท้องถิ่น เพื่อผนึกกำลังต่อต้านอาชญากรรม

ชาย (2511) ได้แบ่งอำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญากรรมวิทยาและทัณฑวิทยา ไว้ 6 ประการ คือ

1) ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย

2) ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำให้ลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3) ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มิให้เป็นอันตรายจากภัยต่าง ๆ

4) ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำผิดทางอาญาทั้งปวง

5) ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

6) หน้าที่พิเศษอื่น ๆ ของตำรวจ ได้แก่ การป้องกันและรักษาความสงบในยามสงคราม

พล.ต.อ.ประเสริฐ รุจิรวงศ์ (2506) ซึ่งกล่าวถึง ลักษณะหน้าที่ของตำรวจที่ต้องปฏิบัติ อาจแบ่งได้ดังนี้

- 1) การป้องกันอาชญากรรม
- 2) การปราบปรามอาชญากรรม
- 3) การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน
- 4) การรักษาความปลอดภัยของชาติ
- 5) การบริการโดยทั่วไป

Eastman และ Eastman (1969)

- 1) การป้องกันอาชญากรรม
- 2) ปราบปรามอาชญากรรม
- 3) จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย
- 4) ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย
- 5) รักษาภาวะเรียบร้อยของสังคมที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
- 6) หน้าที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

Willson และ Clinton (1972) ได้กล่าวว่า หน้าที่ของตำรวจ คือ

- 1) การป้องกันอาชญากรรม
- 2) ปราบปรามอาชญากรรม
- 3) จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหายและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด
- 4) รักษาภาวะเรียบร้อยกฎเกณฑ์ ข้อบังคับอื่นๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร ตลอดจนให้บริการอื่น ๆ

Morton (1975) ได้กล่าวไว้ในเอกสารของเขาว่า คณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และบริหารงานยุติธรรมของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ 2 ประการ คือ

- 1) หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย (The law enforcement function) เป็นหน้าที่ที่ตำรวจคอยป้องกันไม่ให้ประชาชนต้องตกอยู่ในความทุกข์ ความหวาดกลัว การสูญเสียทรัพย์สิน ซึ่งเกิดจากการกระทำอาชญากรรมนานาชนิด ตำรวจเป็นแนวหน้าในการดำเนินงานในเรื่องนี้ ประชาชนจะมีความปลอดภัยตามถนนหนทางหรือในเคหสถานย่อมต้องพึ่งพาตำรวจเป็นอย่างมาก

2) หน้าที่ในการให้บริการชุมชน (The community-service function) เป็นหน้าที่ให้ความสะดวกหรือแก้ไขข้อเดือดร้อนแก่ประชาชน เช่น ควบคุมการจราจร ควบคุมหน่วยเลือกตั้ง อำนาจความสะดวกแก่บุคคลสำคัญที่มาเยี่ยมเยือนท้องที่ ออกใบอนุญาตการใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ แนะนำหนทางแก่คนหลงทาง ตามหาเด็กที่หายไป ช่วยผู้ประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น หน้าที่ดังกล่าวนี้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติควบคู่กันไปกับหน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย

Wilson (1981) (อ้างใน อัมพ 2532) ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจออกเป็น 2 ประการคือ หน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และหน้าที่ในการรักษาระเบียบในสังคม หน้าที่แรกเป็นหน้าที่ของการรักษากฎหมาย หน้าที่หลังเป็นการออมชอมข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในสังคม

Myren (อ้างในกรมราชทัณฑ์ 2530) ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจออกเป็น 3 ส่วนคือ หน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายอาญา หน้าที่ในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนราคาดุในสังคม และหน้าที่ในการให้บริการแก่สังคม

Bayley (1975) นักอาชญาวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจไว้ 5 ประการ คือ

1) หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายอาญา เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้รักษากฎหมายของรัฐ โดยการจับกุมผู้กระทำความผิด และสืบสวนสอบสวนกระทำความผิด

2) หน้าที่ในการป้องกันการละเมิดกฎหมายอาญา การปฏิบัติหน้าที่นี้เน้นในเรื่องการเป็นตำรวจสายตรวจในเขตของความรับผิดชอบ

3) หน้าที่ในการประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดลูกลามาใหญ่โตต่อไป เช่น แก้ปัญหาเรื่องคนเมาสุราทะเลาะกัน แก้ปัญหาข้อพิพาทในครอบครัว ควบคุมฝูงชนมิให้เกิดการจลาจลวุ่นวาย เป็นต้น

4) หน้าที่ในการออกกฎหมายควบคุมสังคม ดำเนินการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ออกคำสั่งต่าง ๆ และคอยตรวจตราสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชน ตามปกติตำรวจปฏิบัติหน้าที่นี้โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของทางราชการ

5) หน้าที่ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ทางสังคม เช่น ให้บริการด้านการแพทย์ในภาวะฉุกเฉิน ช่วยเหลือคนขาดญาติมิตร ทำลายล้างสิ่งเป็นอันตรายแก่ชีวิตและร่างกาย

แนะนำหนทางแก่ผู้ไม่รู้ ให้คำปรึกษาแก่เยาวชน ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้สอบถาม เป็นต้น

หน้าที่ทั้ง 5 ประการนี้ Bayley ได้สรุปลงเพียง 2 ประการ คือ หน้าที่ด้านการบังคับใช้กฎหมาย (Enforcement tasks) และหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย (Non-enforcement tasks) การสรุปหน้าที่ของตำรวจลงเหลือเพียง 2 ประการเช่นนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับปัญหาอื่น ๆ ในสังคม โดยเฉพาะปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น อาจจะวิเคราะห์ว่าคนในเมืองมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นกันเอง ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน ไม่ค่อยใส่ใจกัน อาชญากรรมจึงเกิดขึ้นมาก ตำรวจจึงต้องเน้นหนักในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ส่วนคนในชนบทมีความสัมพันธ์กันแบบเป็นกันเอง มีความคุ้นเคยกันเป็นอันดี เอาใจใส่กันคอยป้องกันเหตุร้ายให้แก่กันและกัน อาชญากรรมก็เกิดขึ้นน้อย ส่วนการทะเลาะกันก็พอมิบ้าง ในสถานการณ์เช่นนี้ ตำรวจก็ทำหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายมากขึ้น ดังนี้ เป็นต้น

Weston และ Wells (1972) นักวิชาการด้านตำรวจได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจไว้หลายประการ ดังต่อไปนี้

- 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 ดังได้กล่าวมานี้ พอสรุปได้ดังนี้

1) การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ในข้อนี้รวมไปถึงการป้องกันบุคคล และทรัพย์สิน การบังคับใช้กฎหมาย การสืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรม การเสาะหา ทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป การจับกุมผู้กระทำความผิด การป้องกันสิทธิส่วนบุคคล การจัดเตรียมคดีเพื่อการแสดงแก่ศาล)

2) การพิทักษ์สันติสุข (ในข้อนี้รวมไปถึงการกำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม การควบคุมการจราจร การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่าง ๆ)

ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจตามความคิดของนักคิดในทางอาชญาวิทยา มาพอสมควร แล้ว อาจจะสรุปได้ว่าตำรวจมีหน้าที่หลักอยู่ 3 ประการ คือ

1) หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย หน้าที่นี้มีความสำคัญยิ่ง เป็นหน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรมนั่นเอง

2) หน้าที่ในการป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ ในสังคม เป็นการป้องกันอาชญากรรม ป้องกันความประพฤติเสียหายต่าง ๆ

3) หน้าที่ให้บริการชุมชน เป็นการบริการด้านการแพทย์ ด้านกฎหมาย และอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ

สรุป การปฏิบัติให้สอดคล้องตามหน้าที่ต่าง ๆ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้น ตำรวจต้องทำงานมากมายหลายอย่าง งานหลักที่ต้องทำเพื่อให้เป็นไปตามหน้าที่ดังได้กล่าวมาแล้วก็คือ การตรวจท้องที่ การสืบสวนสอบสวน และการจับกุมผู้กระทำความผิด จะได้พิจารณาถึงรายละเอียดของงานต่าง ๆ ที่ได้กล่าวถึงแล้วต่อไป

1) การตรวจท้องที่ การตรวจท้องที่เป็นงานที่ตำรวจต้องทำในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบเป็นประจำวันตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการป้องกันการเกิดอาชญากรรมและพิทักษ์ความสงบเรียบร้อยในชุมชนอย่างได้ผล การประกอบอาชญากรรมจะเกิดขึ้นหากการตรวจท้องที่ที่ประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว การตรวจท้องที่เป็นผลให้เกิดการสืบสวนสอบสวน การจับกุม และการค้นหาของที่ถูกขโมยไปได้ทันเวลาที่ การตรวจท้องที่อาจจะกระทำได้โดยการเดินเท้าเปล่า ใช้ยาน

พาหนะ เช่น จักรยาน จักรยานยนต์ รถยนต์ หรือเฮลิคอปเตอร์ ตลอดจนการใช้สัตว์บางชนิด เช่น สุนัข เป็นต้น

การตรวจท้องที่เป็นการมอบหมายงานให้ตำรวจออกสู่พื้นที่นั้นเอง การปฏิบัติงานทางองนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดก็ต้องดำเนินงานเป็นขั้นตอน คณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และการบริหารงานยุติธรรมของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา (อ้างถึงใน อรรถ 2532) ได้เสนอแนะขั้นตอนต่าง ๆ ในการตรวจท้องที่ไว้ 7 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

ขั้นตอนที่ 1 จะต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ออกไปตามความจำเป็น

ขั้นตอนที่ 2 จะต้องปรับปรุงการควบคุมตำรวจที่ออกพื้นที่ให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 3 จะต้องปรับปรุงการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ออกสู่พื้นที่

ขั้นตอนที่ 4 จะต้องปรับปรุงเทคนิคในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะการเดินทางเท้าเปล่า และการใช้มอเตอร์ไซด์ โดยมีเจ้าหน้าที่ 2 คน ร่วมกันไปด้วยกัน อย่างไรก็ตามหากไม่เป็นการเสี่ยงอันตรายจนเกินไป ก็ใช้กำลังเจ้าหน้าที่ซึ่งแต่งเครื่องแบบเพียงคนเดียวก็พอ

ขั้นตอนที่ 5 ในกรณีที่ต้องใช้พนักงานสอบสวนออกสู่พื้นที่ ก็ให้เขาออกไปตามลำพัง หากจำเป็น อาจจะต้องให้เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ติดตามไปด้วยอีกสัก 2 คน หรือมากกว่านั้นก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 ต้องมีเทคนิคในการรายงานเหตุการณ์ และเทคนิคในการถ่ายภาพเอกสารที่ทันสมัย

การตรวจท้องที่เป็นการปฏิบัติที่ได้ผลอย่างยิ่งในการควบคุมอาชญากรรม อาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้กระทำความผิดมีความต้องการจะกระทำความผิด และเชื่อว่าจะสามารถทำเช่นนั้นได้จริง หรือโอกาสอันช่วยให้กระทำได้ กล่าวคือ ต้องมีทั้งความคิดและความเชื่อมั่นว่าจะไม่มีอะไรมาขัดขวางการกระทำของตน หากมีเพียงความคิดแต่ไม่มีความเชื่อมั่น อาชญากรรมก็จะไม่เกิดขึ้น หรือมีเพียงเฉพาะความเชื่อแต่ขาดความคิดอาชญากรรมก็จะไม่เกิดเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ความคิดจะมาก่อนความเชื่อมั่นในการทำลายความเชื่อมั่นของผู้ที่คิดจะประกอบอาชญากรรม ก็อาศัยการใช้กำลังตำรวจออกตรวจพื้นที่นั่นเอง

2) การสืบสวนสอบสวน การสืบสวนสอบสวนมีความหมายที่แตกต่างกันอยู่บ้าง โดยเฉพาะความหมายตามหลักกฎหมาย มีนัยอธิบายไว้ว่า การสืบสวนหมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานซึ่งพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อ

รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด ส่วนการสอบสวนหมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ จากความหมายในทางกฎหมายดังที่ได้กล่าวมานี้ พิจารณาได้ว่าการสืบสวนจะเกิดก่อนการสอบสวน อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้วอาจจะต้องกระทำพร้อม ๆ กันไป คำสองคำดังได้กล่าวมานี้มักจะใช้ควบคู่กันไป

ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของไทยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์การสืบสวนเอาไว้ ส่วนการสอบสวนนั้นกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ให้ ประกอบไปด้วยหลักทั่วไป การสอบสวนสามัญ การชันสูตรพลิกศพ พยานหลักฐาน เป็นต้น ดังนั้นตำรวจในฐานะพนักงานสอบสวนจึงต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและยังต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องด้วย

Weston และ Wells (1972) ได้แบ่งการสืบสวนออกเป็น 2 ประเภท คือ การสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น และการสืบสวนสอบสวนต่อเนื่อง จะได้พิจารณาในรายละเอียดต่อไป

การสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบของตำรวจคนแรกที่อยู่ ณ ที่เกิดเหตุ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจับกุมผู้กระทำความผิด หรือเกี่ยวกับผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ เป็นขั้นตอนของการบันทึกข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม ในขั้นตอนนี้ควรจะมีการปฏิบัติภารกิจดังต่อไปนี้ให้สำเร็จ กล่าวคือ

1) ยอมรับว่ามีอาชญากรรมเกิดขึ้นหรือไม่ จับกุมผู้กระทำความผิด และกำหนดประเภทของความผิด

2) ในกรณีผู้เห็นเหตุการณ์ก็ให้เก็บรายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้กระทำความผิด มีอะไรเป็นพยาน (หากมี) หนีไปทางไหน และรับส่งข้อมูลไปยังฝ่ายออกข่าวเพื่อถ่ายทอดทางวิทยุ เพื่อให้ตำรวจคนอื่น ๆ ได้ทราบ เป็นการเตือนภัยหรือต้องการผู้ร้าย

3) สอบถามเหยื่ออาชญากรรมและพยานผู้รู้เห็นเหตุการณ์ ในกรณีมีการให้ประกันตัวผู้กระทำความผิดก็ให้บันทึกเรื่องราวและคำให้การไว้ บันทึกอุปลักษณะ ที่อยู่อาศัย และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อประโยชน์แก่การติดต่อในภายหลัง

4) ปกป้องสถานที่เกิดอาชญากรรม ค้น และรวบรวมสิ่งที่จะเป็นพยานหลักฐานไว้ ทำเครื่องหมายพยานหลักฐานไว้ เพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลง สูญหาย เสียหาย หรือเปราะเปื้อน รักษาพยานหลักฐานให้คงรูปเดิม นับตั้งแต่แรกพบจนกระทั่งนำไปเป็นพยานแก่ัยการได้

5) กำหนดลงไปว่าอาชญากรรมเกิดขึ้นได้อย่างไร ความมากน้อยของอันตรายที่เกิดขึ้นต่อบุคคล ลักษณะและมูลค่าของทรัพย์สินที่ถูกเอาไป

6) บันทึกสิ่งต่อไปนี้คือ ข้อสังเกตเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรม สาระเกี่ยวกับผู้มีส่วนร่วมในการประกอบอาชญากรรม ตลอดทั้งผู้เห็นเหตุการณ์ การค้นที่เกิดเหตุ พยานหลักฐานที่รวบรวมไว้ ตลอดทั้งคำสารภาพ การประเมินสภาพแวดล้อมของอาชญากรรม รวมตลอดทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่ตรงกับความจริง จัดภาพเหตุการณ์การเกิดอาชญากรรม รวมหลักฐานสำคัญ ๆ เสร็จแล้วทำเป็นรายงานตามที่ต้องการ

การสืบสวนสอบสวนต่อเนื่อง เริ่มขึ้นหลังจากการสืบสวนเบื้องต้นเสร็จแล้ว พร้อมทั้งมีการทบทวนเป็นอย่างดีมาแล้ว การสืบสวนสอบสวนต่อเนื่องมุ่งไปที่ภารกิจทั้งปวงที่จำเป็น ในการหาตัวและจับกุมผู้กระทำความผิด กล่าวได้ว่าเป็นขั้นตอนของการสืบสวนสอบสวนด้วยความรอบคอบ เพื่อการจับกุมผู้กระทำความผิดนั่นเอง ในขั้นตอนของการสืบสวนสอบสวนต่อเนื่องนั้น จะมีการปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้

1) ดำเนินการติดตามการสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น ค้นหาประเด็นพื้นฐาน กำหนดตัวผู้กระทำความผิด จับกุมผู้กระทำความผิดและผู้ร่วมมือหากจะพึงมี

2) ทำความเข้าใจและทบทวนแผนการประกอบอาชญากรรม

3) วิเคราะห์ข้อมูลและหลักฐานว่ามีความสำคัญในทางกฎหมายเพียงใด

4) เสาะหาพยานเพิ่มเติม ติดต่อกับพยานที่เคยสอบถามมาก่อนแล้วในขั้นสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น สอบถามพยานที่ได้มาใหม่ และหากจำเป็นสอบถามพยานคนเดิมอีกก็ได้

5) ติดต่อกับเจ้าหน้าที่พิสูจน์หลักฐาน และประเมินรายงานผลการพิสูจน์

6) กำหนดตัวผู้กระทำความผิด และผู้ร่วมมือหากจะพึงมี

7) กำหนดที่อยู่ของผู้กระทำความผิดและผู้ร่วมมือ ถ้าหากจะพึงมีและดำเนินการจับกุม จัดเตรียมข้อสังเกตที่จำเป็นเกี่ยวกับผู้กระทำความผิดและผู้ร่วมมือ

8) คอยระแวดระวังไม่ให้มีการหลบหนี สอบสวนผู้กระทำความผิดอาจจะมีการใช้เครื่องจับเท็จก็ได้

9) หากไม่สามารถจับผู้กระทำความผิดได้ในเวลากำหนด ก็เสนอแนะให้รอไว้ก่อน

10) เตรียมคดีและหารือกับอัยการ

หลักการสืบสวนสอบสวนเบื้องต้นและต่อเนื่องได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมแก่การสืบสวนสอบสวนในคดีอาญาที่เกิดขึ้นในสังคมไทยได้บ้างไม่มากนักต่อไปจะได้กล่าวถึงการจับกุมตัวผู้กระทำความผิด

3) การจับกุมตัวผู้กระทำความผิด การจับกุมเป็นการทำให้ผู้อื่นเสียอิสรภาพ หากถึงขั้นที่นำผู้ถูกจับกุมไปคุมขังโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะกล่าวหาว่า เขาประกอบอาชญากรรมและจะดำเนินการฟ้องร้องเพื่อการพิจารณาคดีและตัดสินคดีของศาลต่อไป สำหรับประเทศไทยนั้น การจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายอาญาอาจจะกระทำได้เป็น 2 กรณี คือ จับโดยมีหมายจับและจับโดยไม่มีหมายจับ หากจับตามหมายจับตำรวจตำรวจอาญาจักรสามารถจะกระทำได้โดยการจัดการตามสำเนา อันรับรองว่าถูกต้องแล้ว หรือตามโทรเลขแจ้งว่าได้ออกหมายแล้วก็ได้ ตำรวจทุกคนไม่ว่าตำรวจชั้นผู้ใหญ่หรือตำรวจชั้นผู้น้อย สามารถทำการจับกุมผู้กระทำความผิดนอกเขตพื้นที่ที่ตนประจำได้ ส่วนการจับโดยไม่มีหมายจับนั้นตำรวจก็ย่อมดำเนินการได้ เพราะกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ตำรวจคนใดคนหนึ่งประสบเหตุการณ์การกระทำความผิดอาจจะจับกุมผู้กระทำความผิดตามลำพัง หรือร่วมมือประสานงานกับเพื่อนตำรวจด้วยกัน หรือร่วมมือกับประชาชนก็ได้ แม้ว่ากฎหมายได้ให้อำนาจตำรวจในการจับกุมผู้กระทำความผิดไว้ แต่ตำรวจก็ไม่ได้จับกุมผู้กระทำความผิดทุกคนไปหรือทุกรณีไป ตำรวจต้องตัดสินใจที่จะเลือกจับ เพราะการจับเป็นการละเมิดเสรีภาพของผู้อื่นดังได้กล่าวมาแล้ว การจับกุมอาจนำไปสู่การพิพากษาลงโทษจำคุกได้ ซึ่งนับเป็นการตีตราบาปให้แก่ผู้อื่น

ตำรวจจะจับหรือไม่จับขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของตำรวจในการจับกุมอยู่เหมือนกัน การวิจัย Black (อ้างถึงในอัมพร, 2532) เขาได้สรุปว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของตำรวจในการจับกุมมีดังต่อไปนี้

- 1) การจับกุมส่วนใหญ่เกิดขึ้นเพราะความริเริ่มของประชาชนมากกว่าของตำรวจ
- 2) การจับสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความต้องการของประชาชนผู้ร้องทุกข์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการในเรื่องความรุนแรง

- 3) ตำรวจมักจะผ่อนผันอยู่แล้วในการปฏิบัติเพื่อการจับกุม
- 4) พยานหลักฐานเป็นปัจจัยที่จำเป็นในการจับกุม
- 5) การกระทำความผิดที่ร้ายแรง จะมีโอกาสถูกจับกุมมากกว่าการกระทำความผิดในคดีที่ไม่ร้ายแรง

- 6) โอกาสในการจับกุมจะมีมากขึ้น หากผู้ต้องสงสัยไม่เคารพตำรวจ
- 7) ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงว่าตำรวจมีอคติในด้านเชื้อชาติ

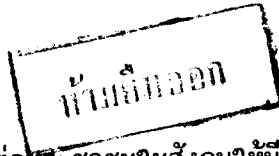
คนทุกคนกลัวการถูกจับกุม แม้จะกระทำผิดร้ายแรงเพียงใดก็ต้องพยายามหลบหนี เอาตัวรอดไว้ก่อน ความจำเป็นของตำรวจก็คือ จะต้องพยายามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษให้ได้ หากตำรวจไม่จับกุมกฎหมายอาญาก็ไร้ความหมาย สังคมก็จะมีแต่ความเลวร้าย

Garmire (อ้างใน อัมภางค์ 2524) ได้ให้ทัศนะในเรื่องหน้าที่ หรือบทบาทของตำรวจในสังคมไว้กว้าง ๆ เป็น 2 ข้อใหญ่ คือ

- 1) บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการแก่ชุมชน (Community service role) บทบาททางด้านนี้เป็นสิ่งซึ่งตำรวจสามารถปฏิบัติได้อย่างดี อาทิเช่น ระวังความวุ่นวายซึ่งเกิดขึ้นในสังคม รับผิดชอบการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องยาเสพติด คอยดูแลเด็กหรือเยาวชนที่ถูกปล่อยปละละเลย คอยช่วยเหลือหรือปฐมพยาบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น นอกจากนั้น ยังต้องปฏิบัติตนเหมือนกับหน่วยงานของสังคมสงเคราะห์หน่วยหนึ่ง โดยเฉพาะหลังจากเลิกงานและในวันหยุดสุดสัปดาห์คือ การช่วยเหลือคนชรา คนยากจน หรือคนที่อาศัยอยู่ในถิ่นยากจน และชุมชนแออัด

- 2) บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย (Law-enforcement role) บทบาทหรือหน้าที่ทางด้านนี้อยู่ในฐานะผู้ที่ต่อสู้กับอาชญากรรมและการจับคนร้าย หน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบก็คือ การสืบสวนหาผู้กระทำผิด รวบรวมหลักฐาน การซักถามผู้ต้องสงสัยว่ากระทำผิด การจับกุมผู้กระทำผิด คอยดูแลให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ปราบปรามพวกมิจฉาชีพ ปราบปรามพวกที่ก่อความไม่สงบและการจลาจลและหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไป ก็คือการดูแลเอาใจใส่ไม่ให้มีผู้กระทำผิดกฎหมายอาญา

Kuykendall และ Unsinger (1975) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตย คือ



วพ
HV
พ 222
1



๗158495

หอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) ปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคมให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยการให้ความยุติธรรมไม่เอียงเอียง แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสาร และความอดทน

2) ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด

3) สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น และติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยในการกระทำความผิด

4) ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน

5) พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่นุ่มนวล

6) ทำงานร่วมกับชุมชนอื่นๆ และองค์การในกระบวนการยุติธรรม เพื่อหาทางแก้ไขสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพที่สุด

กริช (2518) กล่าวว่า ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยกำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1) รักษาความสงบเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอก จุดมุ่งหมายอันนี้ก็คือเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสุขนั้นเป็นที่ปรารถนาของคน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็ดี การต่อสู้กับข้าศึกจากภายนอกที่จะมาย่ำยีอธิปไตยของประเทศร่วมกับทหารก็ดี หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารกระทำการยึดไว้ได้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

2) การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางอาญา ซึ่งออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนที่รวมกันอยู่ภายในสังคมนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วก็จำเป็นต้องมีผู้รักษาและคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดก็ต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

3) การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกันว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมดามิตรที่ดีนั้นจำต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูล บำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้น ตำรวจที่ดีก็จำต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตากรุณาต่อประชาชน

เอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังตามควรแก่กรณี ในกิจการที่ช่วยเหลือได้และไม่ผิดกฎหมาย

4) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณะสมบัติซึ่งประชาชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ โบราณวัตถุและทรัพย์ ซึ่งซ่อนหรือฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษา โดยเฉพาะก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะได้ช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้น ๆ อยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป

กริช (2518) อ้างถึงอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

1) ในฐานะที่ตำรวจเป็น เจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ย่อมมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร

2) ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจทำการสอบสวนคดีอาญาได้ภายในเขตอำนาจของตน ตามที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ

3) มีอำนาจจับกุมบุคคลผู้กระทำความผิดคดีอาญา ทั้งในกรณีที่มีหมายจับและไม่มีหมายจับ ตลอดถึงการตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ

4) มีอำนาจควบคุมบุคคลผู้ถูกจับได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายให้อำนาจไว้

5) มีอำนาจตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รื้อฐานได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

หากจะได้พิจารณาถึงอำนาจของตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา คือ ความมุ่งหมายของการสืบสวน การสอบสวน การจับกุม การค้น แล้วก็จะทำให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคมโดยเด่นชัด นอกจากนี้เมื่อพิจารณาตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจแล้วจะเห็นว่า ในการกำหนดเขตอำนาจรับผิดชอบทุกหน่วยงานของกรมตำรวจซึ่งระบุในประกาศกระทรวงมหาดไทย จะมีข้อความว่า "มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหมด" อันเป็นการรับรองว่าตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมายที่มีโทษทางอาญาทั้งหมด มิให้มีผู้ใดละเมิด หากมีการกระทำความผิดกฎหมายอาญาขึ้น ก็เป็นหน้าที่ของตำรวจที่

จะต้องเข้าดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำความผิดมา ดำเนินการสอบสวนส่งฟ้องดำเนินคดี ตามกระบวนการวิธีพิจารณาความอาญาต่อไป

อัยยงค์ (2524) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจตามกฎหมายพิเศษไว้ต่าง ๆ อีกมากมาย และมีอยู่ไม่น้อยที่ได้บัญญัติขึ้น โดยกระบวนการนิติบัญญัติเพื่อวัตถุประสงค์จะให้ผล เป็นการป้องกันอาชญากรรม บทกฎหมายประเภทนี้มักเรียกกันว่า กฎหมายในส่วนป้องกัน เช่น พ.ร.บ.อาวุธปืน พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ร.บ.สุรา พ.ร.บ.การพนัน พ.ร.บ.ปราม การค้าประเวณี พ.ร.บ.โรงรับจำนำ พ.ร.บ.โรงแรม พ.ร.บ.การพิมพ์ พ.ร.บ.จรรยา ทางการ พ.ร.บ.ภาพยนตร์ พ.ร.บ.ว่าด้วยการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิงและ พ.ร.บ.สถาน บริการ เป็นต้น โดยที่เจ้าพนักงานตำรวจเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือมีหน้าที่ควบคุมดำเนินการตามกฎหมายในส่วนป้องกันดังกล่าวเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ก็เพราะเหตุว่ากิจการหรือทรัพย์สิน ดังกล่าวที่ต้องควบคุมตามกฎหมายเหล่านั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดการกระทำผิด อาชญาขึ้น นอกจากมีหน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำความผิด และปราบปรามอาชญากรรมโดยทั่วไปแล้ว ยังเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองสวัสดิภาพของสังคมในด้านอื่น ๆ ด้วย

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของตำรวจตามที่ได้อธิบายมาแล้ว จะเห็นได้ว่าตำรวจนั้นมีหน้าที่ ที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคมอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนในสังคมนั้นมีความศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพราะในสังคมที่เป็นประชาธิปไตย นั้นจำเป็นต้องมีตำรวจกับสังคมจะต้องทำงานร่วมกันในการรักษากฎและระเบียบของสังคม ให้ประชาชนในสังคมนั้นอยู่กันด้วยความสงบสุข จริงอยู่ไม่ว่าสังคมใดก็ตาม ไม่สามารถที่จะ ป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดกฎของสังคมให้หมดสิ้นไปได้ โดยเฉพาะในเรื่องของอาชญากรรม แต่ก็เป็นความจำเป็นของสังคมที่จะหามาตรการอย่างหนึ่งอย่างใดมาป้องกันให้เกิดการละเมิด ขึ้นน้อยที่สุด

2.3 อำนาจหน้าที่ของพนักงานสืบสวน

2.3.1 ความหมายของการสืบสวน

"การสืบสวน" ตามความหมายในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง "การเสาะหา ทบทวนไปมา" และตามความหมายที่บัญญัติไว้ใน มาตรา 2 (10) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้ให้ความหมายของการสืบสวนไว้ว่า "การสืบสวน" หมายถึงการแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน ซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ได้ปฏิบัติไปตามอำนาจและหน้าที่ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด

สullivan (2522) ได้อธิบายไว้ว่า การสืบสวน หมายถึง การเพียรเสาะแสวงหาในขั้นต้น เพื่อทราบข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นคดีอาชญาขึ้นนั้นว่าเป็นอย่างไร มีสาเหตุเนื่องมาจากอะไร กระทำผิดฐานใด เพื่อสืบค้นจากฐานที่เกิดเหตุว่ามีอะไรตกหล่นหรือทิ้งร่องรอยไว้พอจะได้เป็นหลักฐานหรือเค้าเงื่อนว่าผู้กระทำความผิดเป็นใคร มีอะไรเป็นเครื่องพิสูจน์หรือมีใครรู้เห็นบ้าง นอกจากนั้นมีพยานหลักฐานในคดีนั้น ๆ อีกอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางที่จะได้ทำการสอบสวนให้คดีมีมูลสำหรับฟ้องให้ศาลลงโทษผู้กระทำความผิดต่อไป

จากการพิจารณาถึงความหมายของการสืบสวนดังกล่าวแล้วจึงอาจสรุปได้ว่า การสืบสวนนับเป็นการดำเนินงานขั้นต้นของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ซึ่งได้ปฏิบัติไปตามอำนาจและหน้าที่เพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รายละเอียดแห่งความผิดในสาระสำคัญ 3 ประการ อันเป็นหลักสากล คือจะต้องสืบสวนให้พบว่าได้มีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นจริงหรือไม่ (Has a Crime Been Committed) ถ้ามีการกระทำความผิดเกิดขึ้นจริงแล้วเป็นคดีอะไร (If so, What Crime) และใครเป็นผู้กระทำความผิดในคดีนั้น ๆ (Who Committed such Crime) (ประเสริฐ, 2519)

2.3.2 เจ้าพนักงานที่มีอำนาจหน้าที่สืบสวน

ผู้ที่จะมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้นั้น ก็คือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจนั่นเอง ทั้งนี้โดยไม่จำกัดว่าจะจะเป็นชั้นยศใด เช่น พลตำรวจ, ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ก็มีอำนาจสืบสวนได้ทั้งสิ้น เหตุที่เป็นเช่นนี้ก็กล่าวได้เพราะพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจนั้น หมายความว่าเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ โดยให้รวมถึงพล

เจ้าพนักงานสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมเจ้าท่า พนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าพนักงานอื่น ๆ ในเมื่อทำการเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม

สำหรับเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจ และหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ส่วรัชย์ (2522) ได้อธิบายไว้ว่า ได้แก่

1) พนักงานฝ่ายปกครองตามพระราชบัญญัติปกครองท้องถิ่น ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน ปลัดอำเภอ นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นต้น แต่ไม่ได้หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของอำเภอหรือจังหวัดทุกคนจะต้องเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองเสมอไป จะเป็นได้ก็เฉพาะที่มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนเท่านั้น

2) ฝ่ายตำรวจ ได้แก่ ตำรวจทุกชั้น ตั้งแต่ยศพลตำรวจถึง พลตำรวจเอก ฉะนั้นตำรวจทุกคนจึงมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาได้ตามกฎหมาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ มีอำนาจสืบสวนคดีอาญาได้หมายถึง อำนาจในการสืบสวน เป็นของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ โดยไม่จำกัดว่าจะเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นยศหรือระดับใด กล่าวคือ พลตำรวจ หรือผู้ใหญ่บ้านก็มีอำนาจทำการสืบสวนได้ทั้งสิ้น และจะต้องเป็นการกระทำการตามหน้าที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2.3.3 การดำเนินการสืบสวน

1) เขตอำนาจการสืบสวน

สำหรับเฉพาะกรณีเขตอำนาจสืบสวนคดีอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มิได้ระบุเขตอำนาจของพนักงานสืบสวน ซึ่งต่างกับการสอบสวนที่ได้ระบุเขตอำนาจของพนักงานสอบสวน อย่างไรก็ดี ได้มีคำพิพากษาฎีกาที่ 140/2490 วางแนวบรรทัดฐานทางปฏิบัติไว้ว่า ตำรวจมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร ส่วนพนักงานฝ่ายปกครองมีอำนาจสืบสวนจำกัด เฉพาะในเขตท้องที่ที่ตนประจำอยู่เท่านั้นหมายความว่า ถ้าเป็นนายอำเภอมีอำนาจสืบสวนเฉพาะในเขตอำนาจอำเภอที่อยู่ในความรับผิดชอบ กำนันเฉพาะในเขตตำบลและผู้ใหญ่บ้านเฉพาะในเขตหมู่บ้าน เป็นต้นและมีฎีกาที่ 1670/2509 วินิจฉัยว่า ตำรวจดับเพลิงก็ย่อมมีหน้าที่สืบสวนคดีอาญาได้

อาจกล่าวได้ว่า เขตอำนาจสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ย่อมกระทำได้ไม่เฉพาะแต่ในเขตท้องที่ของพนักงานสืบสวนผู้นั้นประจำหรือรับผิดชอบอยู่เท่านั้น แม้นอกเขตท้องที่ของพนักงานสืบสวนผู้นั้นประจำหรือรับผิดชอบอยู่เท่านั้น แม้นอกเขตท้องที่ที่ย่อมกระทำได้ ซึ่งปรากฏอยู่เสมอว่า ผู้ร้ายกระทำความผิดในท้องที่แห่งหนึ่งแล้ว หลบหนีไปอยู่อีกแห่งหนึ่ง เพราะเกรงว่าเจ้าหน้าที่ที่เกิดเหตุนั้นจะรู้หรือจับไปลงโทษ พอเรื่องลบลื่อนไป หรือคดีขาดอายุความก็กลับมาที่เดิมของตนเมื่อไปอยู่ในท้องที่อื่นเจ้าหน้าที่ในท้องที่นั้นไม่รู้จักหรือไม่รู้เรื่องที่เกิดขึ้น ก็ไม่อาจที่จะจับกุมตัวมาดำเนินคดีได้ ดังนั้น หากจะกำหนดให้พนักงานสืบสวนทำการสืบสวนได้เฉพาะภายในเขตท้องที่ของตนเท่านั้น ก็เป็นยากในการที่จะได้ตัวคนร้ายที่หลบหนีมาลงโทษได้ อีกประการหนึ่งเป็นการเหมาะสมที่จะให้การสืบสวนเป็นไปอย่างกว้างขวาง โดยเจ้าพนักงานทำการสืบสวนและติดตามคนร้ายนอกเขตได้ เพราะอาศัยการเคยเห็นหน้าหรือรู้จักกันมาก่อน ก็ย่อมจะได้ตัวคนร้ายโดยแน่นอนไม่ผิดพลาด

2) วิธีการสืบสวน

การสืบสวนนั้นไม่มีกฎหมายกำหนดหรือจำกัดว่าจะกระทำได้เมื่อใด เจ้าหน้าที่มีอำนาจทำการสืบสวนได้ทั่วไปไม่จำกัดเวลาในการสืบสวน จะทำในเวลากลางวัน กลางคืนก็ได้ทั้งนั้นแล้วแต่ความสะดวกและความเหมาะสมตามความจำเป็น จะทำการสืบสวนก่อนทราบว่าคดีอาญาเกิดขึ้น หรือเมื่อทราบว่าคดีอาญาเกิดขึ้นแล้วก็ได้ แต่ส่วนมากมักจะทำการสืบสวนเมื่อคดีอาญาเกิดขึ้นแล้ว

เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและหลักฐานประกอบการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และรายละเอียดแห่งความผิด มีวิธีการสืบสวน 3 วิธีด้วยกันคือ

(1) การเฝ้าตรวจ (Surveillance)

การเฝ้าตรวจ หมายถึงการเฝ้าสังเกตบุคคล สถานที่ และสิ่งของโดยวิธีปกปิดเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- ก) เพื่อหาพยานหลักฐานอันจะยืนยันผู้ต้องสงสัย
- ข) เพื่อให้ได้ตำแหน่งแหล่งที่อยู่ของผู้ที่หลบหนีไป
- ค) เพื่อที่จะรู้ถึงผู้มีส่วนร่วมสมคบกันกับผู้ต้องสงสัย
- ง) เพื่อที่จะป้องกันการกระทำความผิดทางอาญา
- จ) เพื่อที่จะทราบถึงความเสี่ยงไหวของผู้ต้องสงสัย

- ฉ) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อการที่จะออกหมายค้น
- ช) เพื่อที่จะได้ให้ผู้ที่ เป็นอาชญากรที่รู้ตัวแล้วเคลื่อนไหวอยู่เรื่อย ๆ

(2) การสืบสวนในลักษณะเป็นสายลับ (Undercover)

การสืบสวนในลักษณะสายลับคือ กรรมวิธีการสืบสวนวิธีหนึ่งซึ่งใช้วิธีปลอมแปลง และอ้างข้อแก้ตัวกลบเกลื่อนต่าง ๆ เพื่อทำให้ผู้ต้องสงสัยว่าเป็นอาชญากรไว้วางใจ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- ก) เพื่อทราบว่าการกำลังมีการวางแผนเพื่อประกอบอาชญากรรมหรือมีการประกอบอาชญากรรมนั้นแล้วหรือไม่
- ข) เพื่อหาพยานหลักฐานแสดงต่อศาล
- ค) เพื่อให้ทราบผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด
- ง) เพื่อค้นหาของผิดกฎหมายหรือทรัพย์สินที่ถูกขโมย
- จ) เพื่อกำหนดเวลาที่เหมาะสมสำหรับเข้าจับกุมสถานที่ที่ตัวการชอบมาพรวนหรือเพื่อเข้าจับกุมตัวการสำคัญ

(3) ข่าวกรองตำรวจ (Police Intelligence)

ข่าวกรองตำรวจคือ การสืบสวนอีกวิธีหนึ่งของตำรวจที่ดำเนินการเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากการผลิตข่าวด้านอาชญากรรมจากกรรมวิธี 5 ประการ คือ

- ก) การรวบรวม (Collection) หมายถึงการรวบรวมข่าวจากแหล่งข่าวต่าง ๆ เช่น สถานีตำรวจ ศาล เรือนจำ กรมสรรพากร กรมศุลกากร การทะเบียนราษฎร กรมไปรษณีย์ โรงพยาบาล ธนาคาร สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ โรงแรมและสถานที่อื่นๆ

ข) การประเมินค่า (Evaluation) ซึ่งหมายถึงการกำหนดความเชื่อถือได้ของแหล่งข่าว (Sources) และความแน่นอนของข่าวสาร (Information) ความเชื่อถือได้ของข่าวสารแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ ซึ่งแสดงตัวอักษร ดังนี้

- (1) เชื่อถือได้เต็มที่
- (2) มักเชื่อถือได้

- (3) พอเชื่อถือได้
- (4) มักเชื่อถือไม่ได้
- (5) เชื่อถือไม่ได้เลย
- (6) ไม่สามารถกำหนดความเชื่อถือได้

ความแน่นอนของข่าวสารแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ ซึ่งแสดงด้วยตัวอักษร ดังนี้

- (1) ได้รับการยืนยันจากแหล่งข่าวอื่น
- (2) น่าจะเป็นความจริง
- (3) อาจจะเป็นความจริง
- (4) สงสัยว่าจะจริงหรือไม่
- (5) ไม่น่าจะเป็นไปได้
- (6) ไม่สามารถตัดสินความจริงได้

ค) การวิเคราะห์ (Analysis) คือการแยกข่าวสารที่ประเมินค่าแล้ว เพื่อพิจารณารายละเอียดของข่าวที่เกี่ยวข้องนั้น เพื่อหาข้อเท็จจริงและความสัมพันธ์ระหว่างกัน รวมทั้งวิจัยและตรวจสอบการยืนยันเพิ่มเติมหรือแย้งกันในเนื้อหาข่าว

ง) การสนธิกรรม (Interaction) คือการนำข่าวต่าง ๆ ที่ผ่านกรรมวิธีตามลำดับข้างต้นมาประกอบเพื่อกำหนดภาพของข่าวกรองที่น่าจะเป็นไป การสนธิกรรมจะทำให้สมบูรณ์ขึ้นอยู่กับปริมาณคุณภาพของข่าวและความสามารถของเจ้าหน้าที่ผลิตข่าว

จ) การตีความ (Inter-pretation) หมายถึงการดำเนินการ 3 ขั้นคือ การวิเคราะห์ การสนธิกรรมและการอนุมาน (การพิจารณาเหตุและผล) เพื่อหาความหมายที่แฝงอยู่ รวมทั้งข้อยุติ ข่าวกรองตำรวจเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาชั้นสูงของหน่วยงานที่จะใช้ข่าวกรองในการวินิจฉัยสั่งงานได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น ทั้งจะสามารถลดความผิดพลาดในการสั่งงานและใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ ได้ด้วย

การสืบสวนก่อนเกิดเหตุ หรือการหาความรู้ที่อยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ในทางที่จะนำไปใช้เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การสืบสวนนี้ตำรวจต้องกระทำทุกคนเป็นปกติ เพื่อหาทางระงับหรือป้องกันมิให้มีเหตุร้ายเกิดขึ้น เช่น การศึกษาหาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสภาพการณ์แห่งท้องที่ ภูมิประเทศ ประวัติของผู้กระทำผิด รวมทั้งการเสาะหาข่าวสารจากแหล่ง

ข่าวต่าง ๆ เช่น แหล่งเรณูธรรม สถานที่มั่วสุมของอาชญากรรม หรือสถานที่ซึ่งมีวัตถุสิ่งของ อันควรสงสัยชุกช่อนอยู่ เป็นต้น

ส่วนการสืบสวนเมื่อคดีอาญาเกิดขึ้นแล้ว เป็นการสืบสวนภายหลังเวลาที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นแล้ว เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานมาประกอบคดี เช่น มีผู้ร้ายกระทำการโจรกรรมหรือทำร้ายร่างกาย หรือมีผู้มาร้องทุกข์ไว้ เป็นต้น และเพื่อหาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย ซึ่งกรณีเช่นนี้ สง่า (2524) ได้อธิบายไว้ดังนี้

1) กรณีจับกุมตัวผู้ต้องหาได้แล้ว เป็นการสืบสวนค้นคว้าหาพยานหลักฐานมาประกอบคดี รวมทั้งเอกสารและวัตถุที่สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในเรื่องนั้น ๆ ทั้งในและนอกสถานที่เกิดเหตุ เพื่อจะได้ทราบแน่ชัดว่าผู้ต้องหานั้นได้กระทำความผิดจริงหรือไม่และมีพยานหลักฐานที่จะดำเนินคดีได้เพียงใด อันจะเป็นหลักสำคัญของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจและพนักงานสอบสวนจะต้องรับดำเนินการโดยรีบด่วน

2) กรณีจับกุมตัวผู้กระทำความผิดไม่ได้และยังไม่ได้พยานหลักฐาน เจ้าหน้าที่จะต้องสืบสวนหาพยานหลักฐานและผู้กระทำความผิดให้ได้มาซึ่งตัวหรือรูปพรรณบุคคลกระทำความผิดหรือผู้ต้องสงสัยนั้น เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนจับกุมตัวผู้กระทำความผิด หรือตัวหรือรูปพรรณของทรัพย์สินที่ถูกประทุษร้ายเพื่อประโยชน์ในการติดตามสิ่งของนั้นกลับคืนมา

3) ในกรณีที่ผู้ต้องหาผู้กระทำความผิด และยังไม่ทราบรายละเอียดแห่งความผิด การสืบสวนในลักษณะนี้จะต้องทำการสืบสวนแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานให้ได้รายละเอียดว่าใครเป็นผู้กระทำความผิด กระทำความผิดอะไร และทำความผิดเมื่อใด กระทำความผิดที่ไหน ทำไมจึงกระทำความผิดและกระทำความผิดอย่างไร (สง่า, 2524)

นอกจากนี้แล้วพนักงานสอบสวนจะต้องสืบสวนหามูลเหตุ และเจตนาในการกระทำความผิดด้วย คือสืบสวนว่าวัตถุประสงค์หรือความตั้งใจอันเป็นมูลเหตุจูงใจให้เกิดการกระทำความผิดนั้นเป็นอย่างไร เช่น ในกรณีประทุษร้ายต่อชีวิต ก็ควรจะสืบสวนว่าผู้ตายมีสาเหตุโกรธเคืองกับใครมาก่อน ในกรณีที่เอาทรัพย์ไปด้วย ควรสืบสวนว่าที่พาเพื่อประสงค์ต่อทรัพย์อันเป็นการชิงทรัพย์ หรือฆ่าด้วยความความโกรธแค้น แต่เอาทรัพย์ไปเพื่ออำพรางหรือกลบเกลื่อนรูปคดี หรือในคดีข่มขืนกระทำความผิด เรา ควรสืบสวนว่ามูลเหตุมาจากความใคร่ หรือเนื่องจากความอาฆาตโกรธแค้นตัวผู้เสียหายหรือญาติของผู้เสียหายนั้นเป็นการส่วนตัวเหล่านี้ เป็นต้น

ส่วนคดีที่มีพยานหลักฐานแต่ผู้กระทำผิดหลบหนี เมื่อสืบสวนเสร็จแล้วพนักงานสอบสวนก็ออกหมายจับผู้ต้องหาและทำการสืบสวนหาตัวผู้ต้องหา จับกุมตัวมาดำเนินการฟ้องร้องยังศาลต่อไป

3) การปฏิบัติของผู้สืบสวน

เป็นการสืบสวนเมื่อเกิดมีคดีอาญาขึ้นแล้ว ไม่ว่าจะจับคนร้ายได้แล้ว จับตัวคนร้ายยังไม่ได้ หรือรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวคนร้ายก็ตาม ผู้สืบสวนจะต้องใช้วิธีการดังต่อไปนี้ (สวัณชัย, 2522)

1. สืบสวนและตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ข้อนี้นับว่าเป็นหลักสำคัญที่สุดของการสืบสวนคดีอาญา ซึ่งมีหลักจะต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้ คือ

1.1 รีบไปสืบสวนและตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด หากชักช้าร่องรอยหรือหลักฐานต่าง ๆ อาจหายไปหมด

1.2 ทานแผนที่สังเขปและถ่ายรูปไว้ หรือบันทึกรายละเอียดไว้ การจดจำอาจหลงลืมง่าย

1.3 สืบถามบุคคลที่อยู่ในที่เกิดเหตุว่ามีใครอยู่ในขณะเกิดเหตุบ้างและมีการเคลื่อนย้ายสิ่งใดไปก่อนหรือไม่ เพราะอาจทำให้ข้อเท็จจริงเปลี่ยนแปลงไปได้

2. พิจารณาแผนประทุษกรรมของคนร้าย คนร้ายบางรายกระทำผิดโดยไม่มีแผนประทุษกรรมทำตามโอกาสที่อำนวย แต่บางรายกระทำโดยมีแผนประทุษกรรม การกระทำโดยมีแผนประทุษกรรมย่อมสืบสวนจับกุมได้ง่ายกว่า เพราะการกระทำมักจะมาในแบบเดียวกัน เช่น คนร้ายลักทรัพย์เมื่อเข้าลักทรัพย์แล้วก่อนออกไปจะต้องถ่ายอุจจาระไว้ในบ้านเป็นประจำ บางรายชิงทรัพย์รถแท็กซี่แล้วจะต้องมีคนขับและฆ่าทิ้งเหล่านี้นี้ เป็นต้น

3. การสืบสวนจากพยานหลักฐานที่คนร้ายทิ้งไว้ หรือทำขึ้นภายหลังจากคนร้ายกระทำผิดแล้วมักจะรีบร้อน อาจทิ้งสิ่งของเครื่องมือไว้ในที่เกิดเหตุ หรือในกรณีที่มีการต่อสู้กัน สิ่งของคนร้ายอาจจะถูกดึงให้ตกอยู่ในที่เกิดเหตุได้ เช่น บัตรประจำตัว เป็นต้น

4. สืบสวนจากบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ คือ ผู้ที่รู้เห็นเหตุการณ์หรืออยู่ในขณะที่มีการกระทำผิดกัน แต่การสืบสวนจากบุคคลเหล่านี้ไม่ใช่เป็นการง่าย เราจะเห็นว่าคนไทยเราไม่ค่อยอยากเป็นพยาน ยิ่งเกี่ยวกับเรื่องคนอื่น แม้ตนเองจะเห็นเหตุการณ์ แต่เวลาจะถูกอ้างเป็นพยานมักจะปฏิเสธหรืออ้างว่าไม่รู้เห็นเหตุการณ์นั้นเสีย เพราะเกรงว่าจะต้องเสียเวลาในการเป็นพยาน เสียเงินเสียทองในการเดินทาง เป็นต้น

5. สืบสวนจากมูลเหตุและเจตนาในการกระทำผิด เรื่องนี้เป็นสิ่งสำคัญมากเพราะจะเป็นเครื่องนำไปให้รู้ถึงสาเหตุในการกระทำผิดนั้น โดยเฉพาะการฆ่ากันตายอาจมีมูลเหตุหลายกรณี เช่น โกรธแค้น ชู้สาว ชิงทรัพย์ เป็นต้น หากไม่ทราบมูลเหตุการสืบสวนอาจไขว้เขวได้และยากที่จะได้ตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ

6. การสืบสวนโดยใช้สายลับ วิธีการดังกล่าวนี้ยังใช้ได้อยู่เสมอ แต่ต้องระมัดระวัง เพราะพวกนี้ส่วนมากมักจะเป็นผู้ที่ได้กระทำผิดมาแล้ว หากใช้ผู้ที่ไม่เคยกระทำผิดมาก่อนได้ยิ่งดี แต่ส่วนมากหายาก เพราะไม่ค่อยค้นเคยและจะเข้าไปในหมู่คนร้ายได้ยาก

7. ใช้การซ่อนแผนของคนร้ายโดยทำให้คนร้ายแตกแยก ส่วนมากมักจะใช้ได้ดีในคดีที่ประทุษร้ายต่อทรัพย์ ในเรื่องผลประโยชน์ที่จะแบ่งกัน ในที่สุดก็ประหารชีวิตตนเอง และแจ้งความจริงออกมา

ผู้สืบสวนหรือตำรวจที่ไปถึงที่เกิดเหตุคนแรกควรปฏิบัติดังนี้ (คณะนายตำรวจนักเรียนหลักสูตรสืบสวนคดีอาญา รุ่น 44, 2521)

- 1) ระมัดระวังให้ของทุกสิ่งในที่เกิดเหตุอยู่ในสภาพเดิม อย่าให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น
- 2) อย่ายอมให้ผู้หนึ่งผู้ใดแตะต้องสิ่งต่าง ๆ ในที่เกิดเหตุ และไม่ยอมให้เคลื่อนย้าย
- 3) หากเหตุเกิดในอาคารและเป็นคดีสำคัญ เช่น คดีอุกฉกรรจ์ ควรปิดประตูหน้าต่างหรือช่องทางเข้าออกไว้ก่อน
- 4) หากเกิดเหตุในที่โล่ง เช่น กลางทุ่งหรือบ้านที่อยู่โดดเดี่ยวควรกั้นบริเวณโดยรอบอย่ายอมให้ผู้ใดคลาดเคลื่อนเข้าไป
- 5) หากมีผู้รู้เหตุการณ์ ให้บันทึกชื่อ สกุล ที่อยู่ และรายละเอียดที่เขารู้
- 6) ถ้าเห็นว่าร่องรอย หรือพยานหลักฐานใดอาจสูญหายหรือเสื่อมเสียได้ควรหาวิธีป้องกัน
- 7) ถ้ายังไม่มีการแจ้งเหตุไปยังสถานีตำรวจให้รีบดำเนินการทันที

2.3.4 ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จแห่งการสืบสวน

1) การสืบประวัติความเป็นมาของผู้เสียหาย

ในการสืบสวนถึงประวัติความเป็นมาของผู้เสียหายในบางคดีนั้นว่ามีประโยชน์ และสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะเป็นหนทางในการที่จะนำไปสู่ข้อเท็จจริงในทางคดีโดยตรง เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะในบางคดี เช่น คดีฆาตกรรม ผู้กระทำผิดความผิดกับผู้เสียหายอาจมีความสัมพันธ์กันมา

ก่อน เช่น อาจเป็นนายจ้างหรือลูกจ้างกัน หรือเป็นหุ้นส่วนกันทำธุรกิจแล้วขัดผลประโยชน์กัน หรือมีผลประโยชน์ขัดกันในการเมือง หรืออาจมีสาเหตุมาจากเรื่องชู้สาว ดังนั้นเป็นต้น ฉะนั้นในการสืบสวนให้ทราบถึงประวัติของผู้เสียหาย ความเป็นมา ตลอดจนความเกี่ยวพันอื่น ๆ ของผู้เสียหาย ย่อมจำเป็นซึ่งประโยชน์ต่อการสืบสวนเพื่อหาตัวผู้กระทำความผิดเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ มีคำกล่าวในการสืบสวนว่า "ถ้าทราบความเป็นมาของผู้เสียหายแล้วย่อมนำไปสู่ตัวผู้กระทำความผิดได้"

2) การสืบเสาะหาแหล่งข่าว หรือหาข้อมูลจากผู้ให้ข่าวสาร

การสืบเสาะหาแหล่งข่าวหรือข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการสืบเสาะก่อนเกิดเหตุหรือหลังเกิดเหตุ อาจจะเป็นการสืบเสาะจากพลเมืองดี จากผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงาน จากบุคคลผู้ต้องสงสัย จากพยานบุคคล หรือจากบุคคลที่เจ้าพนักงานได้มอบหมายให้ไปทำการสืบสวนหาข่าว โดยทางลับ หรือจากแหล่งข่าวต่าง ๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในการสืบเสาะหาแหล่งข่าว หรือการได้รับข่าวสารจากผู้ให้ข่าวที่ดี สิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือ การประเมินวิเคราะห์ข่าวที่ได้รับว่ามีมูลน่าเชื่อถือเพียงใดหรือไม่

นอกจากที่กล่าวแล้ว จากการศึกษาและการปฏิบัติงานก็ได้พบว่า การจัดหน่วยประสานงานแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็หน่วยงานของกรมตำรวจ หรือหน่วยงานต่างหน่วยงานของกรมตำรวจก็ตาม ช่วยทำให้สามารถได้รับข่าวสาร ข้อมูลความรู้ทางอาชญากรรมและการเคลื่อนไหวของอาชญากรหรือผู้กระทำความผิดหรือหมู่มีจนาชีพได้เป็นจำนวนมาก และนับว่าเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้เป็นอย่างดี

3) การวิเคราะห์ข้อมูลหรือจำลองแบบลำดับเหตุการณ์อาชญากรรมขึ้นใหม่

ในการสืบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงแห่งการกระทำความผิดของผู้กระทำผิด พนักงานสืบสวนจึงจะต้องจำลองรูปแบบแห่งการกระทำผิดของผู้กระทำผิดขึ้นใหม่ โดยอาศัยพยานหลักฐานไม่ว่าจากพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ที่พบเห็นในสถานที่เกิดเหตุหรือจากบริเวณใกล้เคียงนั้นเอง เป็นเครื่องกำหนดหรือจำลองรูปแบบขึ้นใหม่ แล้วลำดับเหตุการณ์ หรือลำดับภาพแห่งความเป็นไปได้ของการกระทำผิดและตัวผู้กระทำผิด

4) การตั้งประเด็นในการสืบสวนสอบสวน

ในกรณีที่ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าคดีที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากสาเหตุใดแน่ ในทางปฏิบัติวิธีการหนึ่งที่นิยมใช้กันก็คือ การตั้งประเด็นการสืบสวน ทั้งนี้โดยในการตั้งประเด็นดังกล่าวอาศัยจากพยานหลักฐานที่รวบรวมได้จากการตรวจพิสูจน์หรือสืบเสาะมานั่นเอง และโดยหลักแล้วในการตั้งประเด็นการสืบสวนนั้นจะต้องตั้งประเด็นออกเป็นหลาย ๆ ประเด็น หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์และพิสูจน์ถึงความเป็นไปได้ของแต่ละประเด็นว่าการมีใต้น่าเชื่อถือมากกว่า หากประเด็นใดหรือกรณีใดเป็นไปไม่ได้ก็ตัดทิ้งไป ซึ่งในการตั้งประเด็นเพื่อการสืบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงแห่งความผิดหรือการกระทำผิดนั้นจะเป็นเครื่องมือให้การสืบสวนเคาะเข้า และเข้าสู่เป้าหมายมากที่สุด ในทางปฏิบัติจะพบว่าคดีสำคัญ ๆ เป็นจำนวนมากจะมีการตั้งประเด็นในการสืบสวนสอบสวนทุกครั้ง และการตั้งประเด็นในการสอบสวนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยประสบการณ์และการพิสูจน์ประเด็นต่าง ๆ อย่างถึงที่สุด

5) การสืบสวนประวัติความเป็นมาของผู้ต้องสงสัย

ในการสืบสวนบางคดี ประวัติความเป็นมาของผู้ต้องสงสัยถือได้ว่าเป็นความสำคัญเป็นอย่างยิ่งประการหนึ่งเช่นกัน ในทางปฏิบัติไม่ว่าจะมีคดีเกิดขึ้นแล้วหรือไม่ก็ตาม หากพนักงานสอบสวนหรือพนักงานสืบสวนได้มีการเก็บข้อมูล รายละเอียด ภาพถ่าย หรือประวัติของคนร้ายหรือบุคคลซึ่งมีพฤติการณ์ที่ส่อไปในทางกระทำความผิดไว้โดยละเอียดและครบถ้วนแล้ว การสืบสวนถึงประวัติของบุคคลผู้ต้องสงสัยย่อมสามารถกระทำได้โดยง่าย เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะในการกระทำต่าง ๆ ทางคดีที่ปรากฏขึ้นนั้น จะพบอยู่เสมอ ๆ ว่าข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดแห่งการกระทำความผิดจะคล้ายคลึงกัน จนบางกรณีสามารถสรุปได้ว่าเกิดจากการกระทำจากคนร้ายรายเดียวกันหรือกลุ่มเดียวกัน

6) การสืบสวนสะกดรอย เฝ้าสังเกตบุคคล สถานที่

การสืบเสาะ สะกดรอย เฝ้าสังเกตบุคคล สถานที่อันควรสงสัยในคดีอย่างใกล้ชิดแบบลับ ๆ โดยมีให้ผู้ถูกสะกดรอยหรือผู้ถูกเฝ้าสังเกตตัวนี้ เป็นการกระทำที่มีวัตถุประสงค์สำคัญ ก็เพื่อประโยชน์ในการแสวงหาข่าวสารเพื่อค้นพบการกระทำผิด เพื่อป้องกันอาชญากรรมมิให้เกิดขึ้น และเพื่อหวังจับกุมผู้กระทำผิดหรือผู้ต้องสงสัย หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งประจักษ์พยานหลักฐาน

สำคัญแห่งคดี จึงนับว่าเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมรักษาความสงบเรียบร้อยปลอดภัยของสังคมยิ่งขึ้นโดยตรงส่วนหนึ่ง

วิธีการปฏิบัติในการสืบเสาะ สะกศรอย เฝ้าสังเกตบุคคลและสถานที่อันควรสงสัยดังกล่าว มีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ

(1) การสืบเสาะสะกศรอยเคลื่อนไหวเฝ้าติดตามมิให้คลาดเคลื่อนสายตา

(2) การสืบเสาะเฝ้าสังเกตการณ์สถานที่ ณ จุดอันควรสงสัย

ในการสืบเสาะจะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ การจัดเจ้าหน้าที่เฝ้าสังเกตจะต้องคัดเลือกตัวบุคคลที่มีความวิริยะ อุตสาหะ อดทน ระวังระวังภัย มีความตรงใจดี ฯลฯ และในการสืบเสาะดังกล่าวนี้ โดยหลักจะต้องกำหนดหน้าที่หลักให้ผู้ปฏิบัติได้กระทำในแต่ละวันไว้ด้วย เช่น การรายงานผลการปฏิบัติของการเฝ้าจุด การส่งพยานหลักฐานที่ได้จากการสืบเสาะ เพื่อเป็นพยานหลักฐานในการจับกุม หรือเพื่อเป็นพยานหลักฐานในทางคดี เป็นต้น

7) การใช้วิทยาการตำรวจ

ในการสืบสวนปัจจุบัน นอกจากการใช้วิธีการโดยการคัดเลือกตัวบุคคลผู้จะทำการสืบสวนหรือหาพยานหลักฐานโดยบุคคลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ก็มีวิธีการอีกประการหนึ่งซึ่งในปัจจุบันเป็นที่นิยมกันในประเทศมากคือ การใช้วิทยาการตำรวจเข้าช่วย การใช้วิทยาการตำรวจในที่นี้ก็คือ การใช้เครื่องมือเครื่องใช้ทางวิทยาศาสตร์หรือทางเทคโนโลยีเข้าช่วย เช่น การใช้เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ทำการตรวจสอบพิสูจน์อาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน ตรวจเปรียบเทียบลายมือในเอกสาร ลายพิมพ์นิ้วมือ เขม่าดินปืน การใช้เครื่องเอกซเรย์ เครื่องตรวจโลหะวัตถุระเบิด การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องดักฟังเสียง เป็นต้น

8) การจัดทำประวัติหรือข้อมูลการประกอบอาชญากรรม

การจัดทำประวัติหรือข้อมูลการประกอบอาชญากรรมของผู้กระทำความผิดประเภทต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่ และเขตพื้นที่ใกล้เคียง ไว้ให้ปรากฏเป็นหลักฐานในทางราชการ เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบค้นหา สำคัญของการจัดทำประวัติหรือข้อมูลแห่งการประกอบอาชญากรรมนั้นโดยหลักแล้วควรที่จะแยกแต่ละประเภทออกจากกัน เช่น ประเภทเกี่ยวกับการกระทำความผิดต่อชีวิต การกระทำความผิดต่อทรัพย์ ประเภทเกี่ยวกับมือปืนรับจ้าง ประเภท

เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางเพศ ประเภทเกี่ยวกับปล้นทรัพย์ (ร้านค้าทอง) ดังนั้นเป็นต้น การจัดทำประวัติหรือข้อมูลดังกล่าวนี้จะมีประโยชน์เป็นอย่างมากในการใช้สืบเสาะหาตัวผู้กระทำ ความผิด หรือเมื่อมีการกระทำความผิดทางอาญาเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะจะปรากฏอยู่เสมอ ๆ ว่า ผู้กระทำผิดส่วนมากจะเป็นผู้กระทำผิดซ้ำ ๆ ในการกระทำเดิมของตนนั่นเอง

ประเสริฐ (2523) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสืบสวนไว้ว่านอก จากที่ได้กล่าวมาแล้ว เพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีนั้น นักอาชญาวิทยายังมีความเห็น เพิ่มเติมว่า ความสำเร็จของการสืบสวนย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอีก 3 ประการ คือ

1) การเรียนรู้ การพัฒนาแนวความคิดปรับปรุง วิธีการสืบสวนเสาะหาข้อเท็จจริง ตามหลักวิทยาศาสตร์ เพื่อเป็นปัจจัยเอื้ออำนวยให้การแสวงหาประจักษ์พยานหลักฐานเป็นไป อย่างถูกต้องสมบูรณ์และสอดคล้องต้องกัน ระหว่างเงื่อนไขเวลา สถานที่และบุคคลผู้กระทำผิด

2) การมีสัมพันธภาพอันดีและการติดต่อประสานงาน ควบคุมอาชญากรรมอย่างใกล้ชิด ระหว่างหน่วยสืบสวน สอบสวน หน่วยงานปราบปราม หน่วยงานตรวจตราท้องที่ หน่วยงานวิทยา การตำรวจ ตลอดจนหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและประชาชน ทั่วไป

3) ความคิดริเริ่ม ความเพียรพยายาม อดทนมานะบากบั่น มุ่งมั่นปรารถนาเสาะหา ประจักษ์พยานหลักฐานข้อเท็จจริงแห่งคดี ด้วยความมานะบากบั่นและบนพื้นฐานความมั่นคงทางจิต ใจของพนักงานสืบสวน เป็นมูลฐานขั้นต้นที่จะพิทักษ์ความบริสุทธิ์ยุติธรรมในการดำเนินคดีอาญา ทั้งปวง นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว ปัจจัยที่จะทำให้การปฏิบัติงานด้านการสืบสวนประสบผล สำเร็จได้ก็ขึ้นอยู่กับตัวผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านสืบสวนจำเป็นที่จะต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ สืบสวน ได้รับการฝึกอบรมทางด้านการสืบสวนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีปัจจัยต่าง ๆ สนับสนุน การปฏิบัติงานการนำสู่ขวัญกำลังใจอีกด้วย คือ

1) ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

สมพงษ์ (2517) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของบุคคลจะอาศัยปัจจัย ด้านประสบการณ์และข้อมูลจริง นอกจากนี้การสรรหาบุคคลเข้าทำงานในหน่วยงานหรือองค์การ ต่าง ๆ นั้นจะเน้นหนักถึงประสบการณ์ (Experience) ที่ผ่านมาแล้วว่ามีผลเป็นอย่างไร มากกว่าการคำนึงถึงคุณสมบัติ อย่างไรก็ตาม ประสบการณ์ในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นของบุคคล

และหน่วยงาน หรือองค์การ เพราะว่าการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความถูกต้องและชัดเจนการที่จะบรรลุ ผลสำเร็จจะต้องอาศัยประสบการณ์ เป็นสำคัญ

นักอาชีวศึกษาและนักวิทยาการว่าด้วยการสืบสวนสอบสวน มีความเห็นพ้องกันว่า การสืบสวนสอบสวนมีลักษณะพื้นฐานเป็น "ศิลป์แห่งการสืบสวนสอบสวน" กล่าวคือ การสืบสวนสอบสวนในสถานการณ์ที่เป็นศิลปะนั้น เป็นการพิจารณาถึงองค์ประกอบคุณสมบัติส่วนบุคคลอันเป็น เงื่อนไขแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยผู้มีความรู้ ความชำนาญและมีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนมาประยุกต์ใช้ประกอบการวิเคราะห์เหตุการณ์ให้บังเกิดผลสำเร็จต่อการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างจริงจัง (ประเสริฐ, 2523) ในเรื่องนี้ผู้สสดี (2514) ได้กล่าวถึงว่า ประสบการณ์ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดความอ่านกว้างขวางขึ้นและช่วยให้ปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Argyris (อ้างถึงในประพันธ์, 2532) ซึ่งกล่าวถึงว่า บุคคลยิ่งมีประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น การทำงานก็จะดียิ่งขึ้น Likert (อ้างถึงในประพันธ์, 2532) ได้กล่าวถึง ประสบการณ์ของการทำงานว่างานบางอย่างจำเป็นต้องอาศัยผู้มีประสบการณ์มาก งานบางอย่างอาจจะอาศัยผู้มีประสบการณ์น้อยได้ แต่อย่างไรก็ตามการมอบหมายงานให้ทำก็จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานเป็นส่วนประกอบ และ Griffiths (อ้างถึงในประพันธ์, 2532) กล่าวถึงประสบการณ์ในการทำงานว่า เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจที่ดีและถูกต้องจากการศึกษาของ สมเกียรติ (2526) พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ภาพในการทำงาน กล่าวคือ ตำรวจผู้ปฏิบัติมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย พร้อมกับให้ความเห็นว่า การมอบหมายหน้าที่ให้ตำรวจผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายควรพิจารณามอบหมายหน้าที่ให้ตำรวจผู้เคยมีประสบการณ์มาก่อนและรับผิดชอบในงานด้านนั้น ๆ อยู่แล้ว และจากการศึกษาของ วาทิน (2528) พบว่าผลการฝึกประสบการณ์ในด้านการสืบสวนสอบสวน สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านสืบสวนนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุผลสำเร็จ เนื่องจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนั้น ย่อมเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติมากกว่าผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านนี้มาก่อน ซึ่งประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนั้นจะสามารถช่วยให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง อันจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

2) การฝึกอบรมในการปฏิบัติหน้าที่

หลังจากที่ผู้บังคับบัญชาตำรวจที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสืบสวน ได้คัดเลือกบุคลากรตามที่ต้องการแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือการอบรม สั่งสอน บุคลากรเหล่านั้นให้พร้อมที่จะเป็นตำรวจฝ่ายสืบสวนที่ดี จะสามารถออกปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นขั้นตอนการให้ความรู้เทคนิคและวิธีการทำงานที่ถูกต้อง จึงเป็นขั้นตอนสำคัญอีกอันหนึ่งที่ผู้บริหารงานตำรวจจะมองข้ามไปเสียมิได้

ในการปฏิบัติงานด้านสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นพนักงานสืบสวนตามสถานีตำรวจต่าง ๆ นั้น จะต้องปฏิบัติหน้าที่ไปด้วยความระมัดระวัง โดยมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งข้อบังคับ หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ถูกต้องรองรับหรือให้อำนาจอยู่เสมอ เนื่องจากว่าการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจะต้องเกี่ยวข้องกับการตรวจค้น จับกุม ควบคุม และอื่น ๆ ซึ่งเป็นการรุกรานสิทธิของประชาชน เจ้าหน้าที่สืบสวนจะต้องมีและใช้ความรู้ด้านต่าง ๆ ตลอดจนไหวพริบและการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ให้ถูกต้องและเหมาะสมในการปฏิบัติงานให้ดีที่สุดซึ่งในเรื่องนี้ ประเสริฐ (2523) ได้ให้ความเห็นว่า

...เพื่อดำรงรักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน และขจัดภัย และความสูญเสียจากอาชญากรรมให้ลดน้อยบรรเทาเบาบางลง จึงจำเป็นต้องมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และกลไกการควบคุมสังคม จากัดขอบเขตความประพฤติของบุคคลไว้ โดยมีพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี จึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายของบ้านเมือง...

สำหรับบทบาทของการฝึกอบรมนั้น Robert (1976) ได้กล่าวไว้ว่า

...ช่องว่างระหว่างการทำงานจริงกับผลผลิตที่ต้องการนั้น การฝึกอบรมสามารถทำให้ลดน้อยลงได้ ถึงแม้ว่าไม่สามารถจะขจัดให้หมดสิ้นไปโดยสิ้นเชิงก็ตาม การฝึกอบรมสามารถลดช่องว่างดังกล่าวลงได้ด้วยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล โดยให้ความรู้ความชำนาญ ทักษะคติที่เหมาะสมและที่เขามีความจำเป็นต้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยการให้ทรัพยากรมนุษย์ให้ได้อย่างสูงสุด...

ในเรื่องนี้ อมร (2511) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมไว้ว่า

...การฝึกอบรมนั้นเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่นักบริหารนำมาใช้แก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับปัญหานั้น ๆ ยังผลให้มีการฝึกอบรมหลายชนิดที่มีสาระควรนำมาพิจารณา 3 ชนิด คือ

(1) การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre - Service Training) ได้แก่ การฝึกอบรมทั้งหลายที่จัดให้แก่บุคคลก่อนที่จะเข้ารับตำแหน่งหน้าที่โดยสมบูรณ์เต็มที่ อาจจะได้แก่การศึกษาเล่าเรียนตามโรงเรียน มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ตั้งแต่ก่อนเข้าทำงานในองค์การ ตลอดจนการฝึกหัดฝีมือต่าง ๆ ในองค์การนั้นแต่ก่อนจะได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

(2) การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation Training) ได้แก่ การฝึกอบรมในระยะแยกเริ่มที่รับบุคคลเข้าทำงาน โดยมากมักจะมีแนวทางใหญ่ๆ 2 ทาง คือ แนะนำให้บุคคลที่เข้ามาใหม่รู้จักองค์การนั้นดีขึ้นทุกแง่ทุกมุม และเป็นการฝึกเพิ่มเติมให้บุคคลนั้นสามารถปรับใช้ความรู้พื้นฐานที่มีอยู่เดิมแต่ไม่ตรงกับงานนั้นทุกประการให้ตรงกับงานนั้นยิ่งขึ้น ระยะเวลาและวิธีการจึงแตกต่างกันมาก

(3) การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-Service Training) คือ การฝึกอบรมทุกชนิดที่ให้แก่บุคคลนั้นหลังจากที่บุคคลนั้นเข้ามาประจำในองค์การนั้นแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการฝึกเพื่อดำรงหรือเพิ่มพูนความชำนาญ ทักษะหรือประสิทธิภาพต่าง ๆ ทุกระดับ บางทีก็หมายถึงการฝึกอบรมที่จะรับงานใหม่ด้วย โดยถือว่าบุคคลนั้นเข้ามาอยู่ในองค์การนั้นแล้ว

การฝึกอบรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านสืบสวนนั้น เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้มากยิ่งขึ้นหลังจากที่บุคคลนั้นเข้ามาอยู่ในองค์การแล้วซึ่งเข้าลักษณะการฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-Service Trainig) ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นซึ่งการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น Wilson (1950) ให้ความเห็นว่า "การฝึกอบรมตำรวจก็เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและสาธารณชนพึงพอใจ" ในทำนองเดียวกัน Cleff (1965) ได้กล่าวสนับสนุนในเรื่อง การฝึกอบรมตำรวจว่า "การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการเตรียมคนให้เหมาะสมกับชีวิตตำรวจ" สำหรับเนื้อหาสาระในการฝึกอบรมนั้น สมเกียรติ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า

...ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควรจะได้รับข้อมูลหรือโอกาสที่จะได้รับการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การตัดสินใจ ตลอดจนการฝึกใช้วิจารณญาณโดยมีความเข้าใจปัจจัยเกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น นโยบาย

ของตำรวจอันนี้ เป็นระดับชั้นประทวนอาจมีการชี้แจงให้ทราบความเป็นมา และความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายที่มีผลโดยตรงต่อตำรวจระดับชั้นประทวนกับ เป้าหมายหรือนโยบายหลักอย่างใดก็ตาม ผู้เข้าอบรมในระดับนี้ ควรจะต้อง ได้รับความรู้แน่นอน และชัดเจนในนโยบายต่าง ๆ ที่มีผลในการควบคุม สถานการณ์ นโยบายการใช้อาวุธ ฯลฯ

แต่เนื่องจากการฝึกอบรมนั้นไม่ได้มาจากสถานฝึกอบรมแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ซึ่งบางครั้งก็ มักจะปรากฏออกมาให้ลักษณะของผู้บังคับบัญชา ตำรวจรุ่นพี่หรือรุ่นก่อน ๆ ที่มีประสบการณ์มาทำ การสอนและถ่ายทอดประสบการณ์ และเทคนิคการทำงานที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์ เช่น การเล่าประสบการณ์ (อันเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรม) หรือบางครั้งก็จะออกมาใน ลักษณะของการสอนวิธีการต่าง ๆ เช่น วิธีการจับกุม วิธีการค้นหา การควบคุมตัว เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการปล่อยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสืบสวนที่ต้องไปเรียนของ จริงจากการปฏิบัติงานในสนามนั้น แม้อาจจะเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ก็อันตรายเกินไป ที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจเหล่านั้นจะต้องไปหาความรู้จากในสนาม เพราะอาจก่อให้เกิดอันตรายและ ความเสียหาย ทั้งต่อตนเองต่อหน่วยงานและต่อประชาชนได้อย่างใหญ่หลวง ฉะนั้น การฝึกอบรม ก็ควรจะได้มีการจัดแนววิธีการฝึกอบรมที่จะสามารถส่งผลจริงจึงให้ตำรวจได้มีโอกาสเรียนจาก ห้องฝึกอบรมได้ ซึ่งแม้จะลำบากและอาจได้ผลไม่เต็มที่และค่าใช้จ่ายสูงกว่า แต่ก็ควรพยายาม แก้ไขแนวการฝึกอบรมไปในทางนี้ โดยสรุปแล้ว ระบบการสอนของตำรวจควรได้รับการแก้ไขให้ เป็นไปในแนวที่ทำให้ตำรวจนั้นสามารถที่จะเรียนจริงได้ภายในการฝึกอบรมให้ได้มากที่สุดเท่าที่ จะกระทำได้ และให้ตำรวจรู้นโยบายที่ชัดเจน ให้รู้จักการใช้วิจารณญาณ ให้มีความสามารถในการ ใช้เครื่องมือวิธีการเทคนิค และความรู้อันจำเป็นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าการดำเนิน การกับสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ได้รับการฝึกอบรมในด้านการ ปฏิบัติสืบสวนมาก จึงมักจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านสืบสวนได้มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ไม่ได้การ ฝึกอบรมหรือได้รับการฝึกอบรมมาน้อยกว่า

3) ปัจจัยสนับสนุนด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่

การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน ลักษณะที่สนองตอบต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นอย่างเต็มกำลังความสามารถนั้น การได้รับความ

สนับสนุนเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น กำลังพล เครื่องมือ สื่อสาร ยานพาหนะ อาวุธประจำกาย เงินค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องพันนาการ และห้องปฏิบัติงาน ำให้เพียงพอตามความจำเป็นกับได้ว่าเป็น สิ่งเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติหน้าที่สำเร็จโดยรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งในแผนมหาศไทยแม่บท ฉบับที่ 3 ก็ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไว้ที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ถ้าต้องการให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้ผลดีขึ้น ก็ควรปรับปรุงเพิ่มพูนประสิทธิภาพองค์การ ระบบงาน อัตรากำลัง สวัสดิการ อาวุธ ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสาร และงบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้สูงขึ้น (ปุระชัย, 2530)

ในเรื่องนี้ วิรัตน์ (2521) ได้กล่าวถึงว่า การปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยสมบูรณ์นั้นเนื่องมาจากการขาดวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านยานพาหนะ อาวุธปืนที่ทันสมัย เครื่องมือสื่อสารและออกปฏิบัติงาน กล่าวคือ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ดังกล่าวนี้อยู่ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องออกตรวจลาดตระเวนท้องที่ ดำเนินการสืบสวนติดตามจับกุมผู้กระทำผิด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ความรวดเร็ว และคล่องตัวในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดเครื่องมือสื่อสารในการติดต่อกันให้ทั่วถึง ตลอดจนยานพาหนะที่มีอยู่ในปัจจุบันอยู่ในสภาพชำรุดเสียหายต้องซ่อมแซมอยู่เสมอ ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งน้ำมันเชื้อเพลิงขาดแคลน ทางราชการจ่ายให้ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานด้วย อาวุธปืนที่ทางราชการจ่ายให้ นั้นเป็นอาวุธปืนที่เก่าและล้าสมัย อีกทั้งไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานด้วยโดยอาวุธปืนและกระสุนปืน นั้นมีความจำเป็นในด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องมีไว้เพื่อป้องกันตนเองในยามฉุกเฉิน และปราบปรามผู้กระทำผิด การมีอาวุธที่ดีและทันสมัยเป็นการทำลายขวัญศัตรูหรือคนร้าย ำให้หวาดกลัวต่อกำลังอาวุธของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ แต่โดยสภาพและข้อเท็จจริงแล้วอาวุธปืนที่ตำรวจท้องที่ำใช้ออกปฏิบัติหน้าที่นั้น เป็นอาวุธปืนที่เก่าและล้าสมัย เมื่อเทียบกับคนร้ายซึ่งมีอาวุธที่ดีและทันสมัยกว่า

และ ประเสริฐ (2523) ได้กล่าวเสริมว่า การจัดกำลังตำรวจให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับสถานการณ์ เวลาและสถานที่ ในอันที่จะรักษาคุ่มครองสวัสดิภาพความปลอดภัยของชุมชนการจัดอาวุธ การจัดรถวิทยุ เครื่องมือสื่อสารติดเครื่องหมายอุปกรณ์พิเศษ เพื่อให้ตำรวจ

สามารถไปปรากฏตัวในที่เกิดเหตุโดยฉับพลันทันด่วน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงถึงอำนาจของตำรวจที่เหนือกว่าบุคคลธรรมดาซึ่งมีผลในด้านการสร้างความอุ่นใจให้แก่ประชาชน และเป็น การก่อให้เกิดจริยธรรมากรของตำรวจโดยตรงยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม กฤษฎ (2517) ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับอุปสรรคข้อขัดข้องในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ดังนี้ "ในด้านทรัพยากรในการบริหาร ปรากฏว่ากำลังพล เครื่องมือ สื่อสาร ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม " ในทำนองเดียวกัน อีระบุรณ์ (2517) ได้ทำการศึกษาอุปสรรคในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา สรุปได้ว่า

- (1) กำลังเจ้าหน้าที่ทั้งปริมาณและคุณภาพ มีไม่เพียงพอกับการรักษาความสงบเรียบร้อย
- (2) มีปัญหาเกี่ยวกับการเงินงบประมาณของตำรวจ ซึ่งได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ค่าใช้จ่ายในการติดตามคนร้าย ทำให้ตำรวจขาดกำลังใจในการทำงาน
- (3) ขาดยานพาหนะในการที่จะออกปฏิบัติงาน ที่มีอยู่ก็ไม่เพียงพอและมีสภาพเก่าต้องซ่อมแซมอยู่เสมอ ขาดน้ำมันเชื้อเพลิง นายตำรวจต้องใช้จ่ายเงินส่วนตัวเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการออกตรวจหรือออกไปดูสถานที่เกิดเหตุ
- (4) เครื่องมือสื่อสารและเครื่องมือเครื่องใช้ ยังไม่เพียงพอ
- (5) อาวุธปืน กระสุนปืนและวัตถุระเบิด ที่มีอยู่ยังเป็นอาวุธที่มีสภาพเก่าไม่ทันสมัย และยังไม่เพียงพอกับความต้องการที่จะใช้ออกปราบปราม

จากการศึกษาของ สมเกียรติ (2526) พบว่า การสนับสนุนการทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจและให้ความเห็นว่า ถ้าหากตำรวจได้รับการสนับสนุนด้านการงานสูงกวานี้ จะทำให้สมรรถภาพการทำงานของตำรวจสูงตามขึ้นไปด้วย นอกจากนี้ วิรัตน์ (2521) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมยังพบว่า ทรัพยากรทางการบริหารที่เพียงพอกับผลการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ยิ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีทรัพยากรทางการบริหารที่เพียงพอเท่าใดแล้ว ก็ยิ่งจะปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ผลดี

จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะได้ผลดีมีประสิทธิภาพเพียงพอขึ้นอยู่กับกำลังคนและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่มีใช้น้อย การติดตามคนร้ายที่กระทำความผิดจำเป็นต้องมีพาหนะ เช่น รถยนต์ รวมทั้งตัวผู้ปฏิบัติต้องมีอุปกรณ์อื่น ๆ ติดตัวไปด้วย เช่น

อาวุธปืน ทุญแจมือ วิทยุสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งสัมพันธ์กันสำหรับการทำงาน ติดต่อเพื่อแจ้งความ เคลื่อนไหวหรือเส้นทางหลบหนีของผู้กระทำผิด ดังนั้น การได้รับการสนับสนุนในด้านกำลังคนและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานในลักษณะที่พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในทางตรงข้ามหากว่า ขาดปัจจัยด้านการบริหารงานดังกล่าวแล้ว ก็จะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2.4 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมายของ "ความพึงพอใจในงาน"

คำว่า "ความพึงพอใจในงาน" นี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน และคล้ายคลึงกัน ดังนั้นมาพิจารณาได้ดังนี้

Good (1973) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ระดับความพอใจที่มี ต่องาน โดยที่ระดับความพึงพอใจดังกล่าวนั้น เกิดขึ้นจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีคุณภาพ และสภาพของงาน

Blum และ Naylor (1968) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจ ในการทำงานเป็นทัศนคติ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

Morse (1955) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ในเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงและเกิดปฏิกิริยา เรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน

Applewhite (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นเรื่องของ บุคคลและมีความหมายกว้างรวมความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขในที่ทำงาน เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานได้ และมีความพึงพอใจ เกี่ยวกับรายได้

Wakeley (1955) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อมซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

Yoder และคณะ (1953) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทาและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนด้านวัตถุประสงค์และด้านจิตใจ

Strauss and Sayles (1960) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทา และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทาเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

Beer (1964) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติของคนที่มีต่อหน่วยงานต่องานที่ทาอยู่ ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อความหวังในการทำงานด้วย

Vroom (1964) ให้ความหมายพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทา ความพึงพอใจในงานหรือทัศนคติเป็นคำที่ใช้แทนกันได้ และทัศนคติในทางลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้น ๆ อีกส่วนหนึ่งด้วย

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า "ความพึงพอใจในงาน" ดังกล่าวมาข้างต้นก็ควรจะสรุปความหมายของ "ความพึงพอใจ" ได้ว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการงานจนสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้และอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจและไม่พอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาหรือสภาพแวดล้อม

2.4.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ แตกต่างออกไป อาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

Van Dersal (1968) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานนั้นประกอบ
ด้วย

- 1) นโยบายและการบริหารขององค์การ
- 2) การปกครองบังคับบัญชา
- 3) เงินเดือน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
- 5) สภาพการทำงาน

และยังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในงานอื่น ๆ อีก ซึ่ง Van Dersal
เห็นว่าได้แก่สิ่งต่อไปนี้

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน
- 2) การยอมรับของสังคม
- 3) ลักษณะของงาน
- 4) โอกาสก้าวหน้า

Tiffin และ McCormick (1968) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจใน
งานเอาไว้ดังนี้

- 1) สภาพการทำงาน
- 2) บริษัทและการจัดการ
- 3) ค่าจ้าง
- 4) ชั่วโมงในการทำงาน
- 5) เพื่อนร่วมงาน
- 6) ลักษณะของงาน
- 7) การนิเทศงาน
- 8) การเลือกตำแหน่ง

Guilford และ Gray (1970) ได้เสนอปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงาน
ได้ดังนี้

- 1) ความมั่นคง
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- 3) เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
- 4) ความสนใจลักษณะงานที่ทำ
- 5) สภาพการทำงาน
- 6) การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
- 7) องค์กรและการบริหารงาน
- 8) ปริมาณงาน
- 9) ค่าจ้าง
- 10) การนิเทศงาน
- 11) การติดต่อสื่อสาร
- 12) ชั่วโมงในการทำงาน
- 13) เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
- 14) สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

Cooper (1958) กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของบุคคลไว้ดังนี้

- 1) งานที่เขาสนใจ
- 2) อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
- 3) ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- 4) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 5) สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและสถานที่ทำงานที่

เหมาะสม

- 6) ความสะดวกในการไป-กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ

7) ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจในการควบคุมปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

Zaleznik (1958) และคณะได้ร่วมกันทำการศึกษาและค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการ อยู่ 2 ประเภทใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

- 1) ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน
 - 1.2 ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน
- 2) ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 2.2 ความเป็นผู้ได้รับความยอมรับนับถือจากผู้อื่น
 - 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง
 - 2.4 ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต

Ghiselli และ Brown (1968) ได้แยกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 7 อย่าง คือ

- 1) สภาพการทำงาน
- 2) สถานที่ทำงานและการจัดการ
- 3) ค่าจ้าง
- 4) ชั่วโมงในการทำงาน
- 5) เพื่อนร่วมงาน
- 6) การปกครองและการบังคับบัญชา
- 7) การเลื่อนตำแหน่ง

Gilmer (1967) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

- 1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานการได้รับความ เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่การมี โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

3) สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถานที่และการดำเนินงานของสถานที่ทำงาน

4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงาน

5) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถ

6) การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การนิเทศงาน ซึ่งช่วยสร้างความรู้สึกรู้สึกพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานได้

7) ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงานการจัดองค์การการบริหารงานบุคคล การสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประเมินผลงาน

9) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโง่งทำงาน

10) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการการรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น จะเห็นได้ว่านอกจากจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์แล้วยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ อีกหลายประการตามทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังกล่าวมาข้างต้น

2.4.3 ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสร้าง ความพึงพอใจในงานนี้ จำเป็นต้องมีการจูงใจ (Motivation) และสิ่งจูงใจ (Incentive) ซึ่งการจูงใจต่าง ๆ ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้ตามความเหมาะสม เพราะบุคคลแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน และความต้องการมักมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นหากความต้องการของบุคคลซึ่งได้รับการตอบสนองจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ในส่วนที่เกี่ยวข้องแนวความคิดในการสร้างความพึงพอใจในงานได้มีนักวิชาการหลายท่านแสดงความคิดเห็นไว้ต่าง ๆ กัน โดยเสนอในรูปทฤษฎีการจูงใจ

Myers (1970) เสนอความคิดเรื่องการจูงใจให้เกิดความพอใจในงานโดยเน้นหนักในเรื่องการวางเป้าหมายของงานให้ได้ผลและอธิบายถึงลักษณะจุดเป้าหมายของงานที่จะให้ผลในเชิงปฏิบัติควรมีลักษณะดังนี้

- 1) งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานจึงจะมีความหมายสำหรับผู้นั้น
- 2) งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานระบบการทำงานดังนี้คือ
 - (1) คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - (2) มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง
 - (3) งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา
 - (4) งานมีลักษณะท้าทาย
 - (5) งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

Barnard (1972) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการดังนี้

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
- 2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น
- 3) สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Dissirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่นทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5) ความดึงดูดใจในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6) การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8) สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นใจในการทำงาน

Maslow (1954) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสูง (Hierarchy of Needs) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนที่ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้ว องค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อมคือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการ

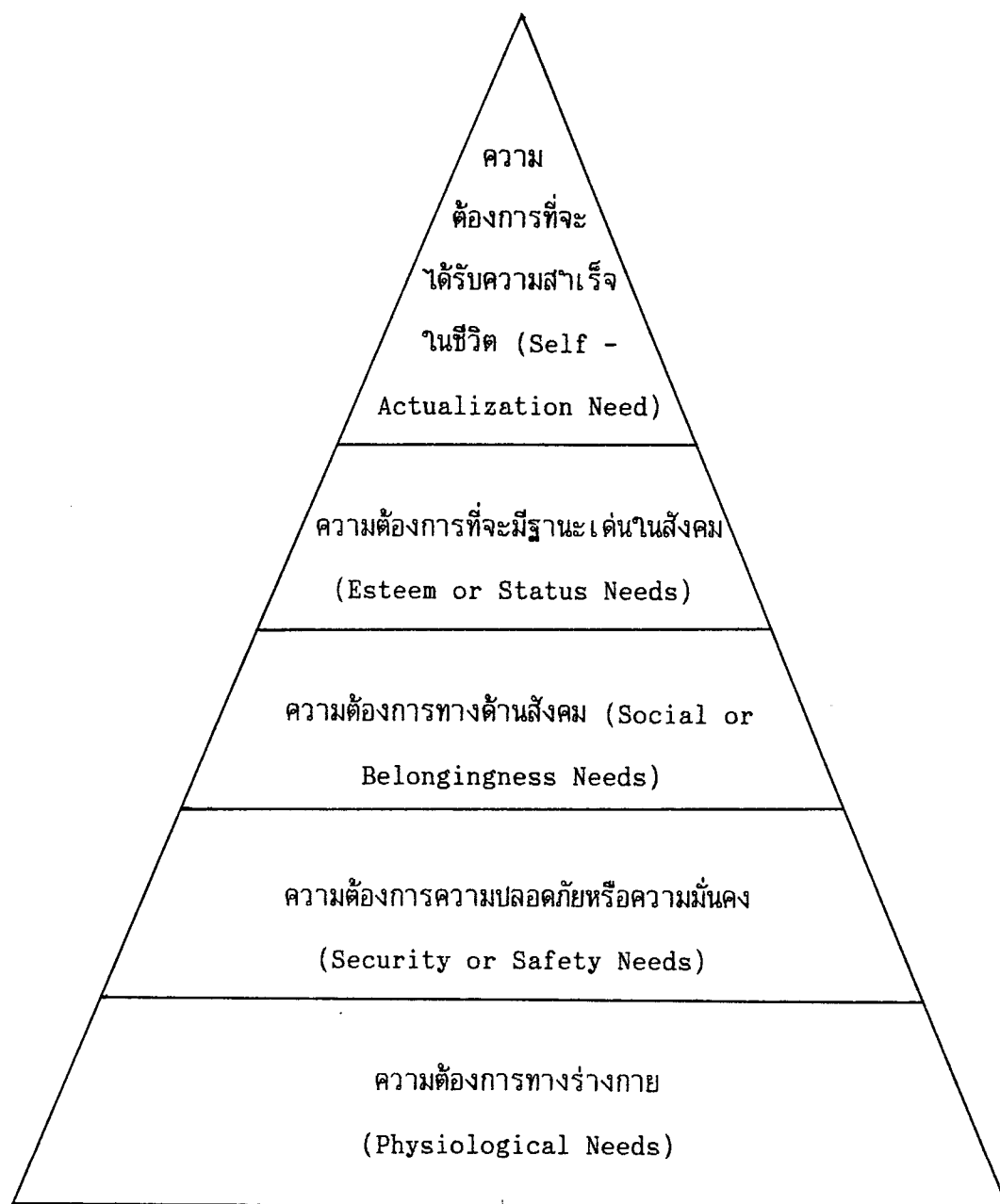
การในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สนใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองตอบความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ลำดับขั้นความต้องการดำเนินไปตามลำดับขั้นของทฤษฎี Maslow's Hierarchy Needs สามารถเขียนเป็นภาพแสดงได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 ลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

Maslow (1954) ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้การตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นจะมีลักษณะที่ครอบคลุมกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

McGregor (1960) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ได้เขียนหนังสือชื่อ "The Human Side of Enterprise" ซึ่งได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้รูป Theory X และ Theory Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

- 1) คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
- 2) เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แะนาหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- 3) คนโดยส่วนเฉลี่ยชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่คนมีมนุษยสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้อำนาจบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มีคำกล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

- 1) คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ รวมทั้งว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน
- 2) การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
- 3) การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน
- 4) คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
- 5) คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลและโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

Herzberg (1968) ได้สร้างทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญและเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายทั่วไป โดยมีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน เช่น ทฤษฎีสององค์ประกอบเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและบำรุงรักษา (Motivation-Hygiene Theory)

ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน ในบริเวณเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขาารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน" ตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้ผลสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภท ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัย

ดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลานปล้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอันใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนนี้คือ

1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยคำจูนไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คุณไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์เบอร์กคือปัจจัยที่เรียกว่าคำจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยคำจูนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยคำจูนไม่มีอยู่ แต่ถ้าหากว่าปัจจัยคำจูนมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยคำจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คุณไม่พอใจในงานที่ทำแต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้เกิดความพอใจ

ในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมติฐานที่สำคัญของ Herzberg ก็คือความพอใจในงานที่ทำงานจะเป็นสิ่ง
จูงใจในการปฏิบัติงาน

และอธิบายเพิ่มเติมอีกว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจ (Motivator) จะต้องมีค่าเป็น
บวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็ไม่ทำให้บุคคลไม่พึง
พอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขศาสตร์ (Hygiene) ถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะ
มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน แต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านสุขศาสตร์ที่มีค่าเป็นบวกนี้
มีหน้าที่ที่จะคำจุนหรือบำรุงรักษามอบบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว

จากข้อค้นพบของ Herzberg ได้สะท้อนให้เห็นว่าคนเรานี้มีความต้องการอยู่สองอย่างคือ
ต้องการที่จะขจัดความทุกข์ทางด้านร่างกายอันหนึ่ง และต้องการที่จะได้รับความสุขทางใจอีกอันหนึ่ง
ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความทุกข์ ทางด้านร่างกาย ก็คือพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอ
ใจในแต่ละด้าน (Hygiene) อันได้แก่ ค่าจ้างหรือเงินเดือนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความ
สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหารสภาพการทำงาน ชีวิต
ส่วนตัว ความมั่นคงในงานและฐานะทางสังคม ส่วนความต้องการที่จะได้รับความสุขทางใจก็คือความ
ต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งเหล่านี้คือความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือในความ
สามารถจากผู้มีลักษณะของงานที่ทำความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
ดังได้กล่าวมาแล้ว

นักวิชาการต่าง ๆ ได้มีความเชื่อว่า ทฤษฎีของ Herzberg มีพื้นฐานความต้องการ
คล้ายคลึงกับทฤษฎีของ Maslow และทฤษฎี X,Y ของ McGregor โดยพิจารณาส่วนที่มีลักษณะ
สอดคล้องสัมพันธ์กันของทั้ง 3 ทฤษฎี จะเห็นได้ว่า ความต้องการระดับต่ำทั้งสามประเภทของทฤษฎี
การจูงใจของ Maslow คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยหรือความ
มั่นคงและความต้องการทางด้านสังคมนั้น อาจเปรียบเทียบกับปัจจัยคำจุนที่เรียกว่า Maintenance
Factors หรือ Hygiene Factors ของ Herzberg และเทียบได้กับทฤษฎี X ของ McGregor

ความต้องการระดับสูงคือ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคมและความต้องการที่จะได้รับ
ความสำเร็จในชีวิต เปรียบเสมือนปัจจัยจูงใจที่เรียกว่า Motivational Factors ที่เกี่ยวกับการ
ยกย่องนับถือ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบความสำเร็จของงาน ทฤษฎี ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการ
ตอบสนองความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขา
จากความต้องการระดับสูง มีความต้องการในเรื่องความรับผิดชอบ การควบคุมและการสั่งการด้วย

ตนเอง และคนมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องการระดับสูง ตามทฤษฎีของ Maslow และปัจจัยจูงใจของ Herzberg จึงใช้ข้อสมมติฐานอย่างเดียวกับทางทฤษฎี Y

จากพื้นฐานความต้องการที่คล้ายกันระหว่างทฤษฎีของ Maslow Herzberg และ McGragor นักวิชาการบางท่านเช่น Hicks และ Gullett ได้นำแนวความคิดดังกล่าวมาเปรียบเทียบให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นในรูปของตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของ Herzberg, ทฤษฎีของ Maslow และทฤษฎีของ McGregor

Maslow	Herzberg	McGregor
ความต้องการในระดับสูง	องค์ประกอบที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในงาน	ทฤษฎี Y
- ความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง - ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม	- ความสำเร็จในงาน - การยอมรับนับถือในความสามารถจากผู้อื่น - ลักษณะงานที่ท้าทาย - ความรับผิดชอบในงาน	- ความพึงพอใจในความต้องการได้รับการยอมรับจากสังคมความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง - ความรับผิดชอบในงาน - การสร้างสรรค์และความใฝ่ฝัน - การควบคุมตนเอง
ความต้องการในระดับต่ำ	องค์ประกอบที่ก่อให้เกิด ความไม่พึงพอใจในงาน	ทฤษฎี X
- ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม - ความต้องการความปลอดภัย - ความต้องการทางด้านร่างกาย	- ค่าจ้าง - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล - โอกาสก้าวหน้า - การปกครองบังคับบัญชา - นโยบายและการบริหาร - สภาพการทำงาน - ชีวิตส่วนตัว - ความมั่นคงในงาน - ฐานะทางสังคม	- การควบคุมการบังคับสั่งการหรือการข่มขู่ด้วยการลงโทษ

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีระบุรณ์ (2517) ได้ทำการศึกษาอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตท้องที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา พบว่า

1) กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งปริมาณ และคุณภาพมีไม่เพียงพอกับการรักษาความสงบเรียบร้อย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การศึกษาวิจัยไม่ดีเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้น้อย ซึ่งจบจากโรงเรียนมาใหม่ ๆ ยังไม่มีประสบการณ์ดี มักสร้างปัญหาอยู่เสมอ เช่น การดื่มสุรามึนเมา การเที่ยวเตร่ ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ราชการตามปกติ ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในการบังคับบัญชา

2) เงินงบประมาณและสวัสดิการ มีปัญหาเกี่ยวกับการเงินงบประมาณของตำรวจซึ่งได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ในการออกตรวจพื้นที่และติดตามคนร้าย เงินเดือนไม่พอใช้จ่ายตลอดเดือน ต้องกู้ยืมมาใช้จ่าย บ้านพักไม่เพียงพอ การเบิกค่าเช่าบ้านล่าช้า ฯลฯ ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน

3) ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องมือสื่อสาร ยังไม่เพียงพอในการออกปฏิบัติงาน มีสภาพเก่า ต้องซ่อมแซมอยู่เสมอ บางครั้งนายตำรวจสัญญาบัตรต้องใช้จ่ายเงินส่วนตัวเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการออกตรวจ หรือออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ

4) อาวุธปืน กระสุนปืน และวัตถุระเบิดที่มีอยู่เป็นอาวุธที่มีสภาพเก่า ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ในด้านวิทยาการตำรวจ ทำให้การพิสูจน์หลักฐานล่าช้าเสียเวลา

5) ความร่วมมือจากประชาชนผู้เสียหาย พยาน มักไม่ได้รับความสนใจ เมื่อเพื่อนบ้านถูกประทุษร้ายก็ไม่อยากช่วยเหลือเป็นพยานให้ เพราะกลัวเสียเวลา ผู้เสียหายบางคนไม่หาพยานให้พนักงานสอบสวน ไม่ยอมบอกชื่อคนร้ายเพราะเกรงอิทธิพล หรือไม่ยอมแจ้งความร้องทุกข์ บางครั้งพยานเจ้าหน้าที่คนร้ายได้ก็ไม่กล้าชี้ตัวยืนยัน เพราะเกรงอิทธิพลของคนร้าย

6) การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ มีปัญหาในการประสานงานและแบ่งหน้าที่การทำงานในระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน เช่น เมื่อรับแจ้งเหตุร้ายไม่รายงานร้อยเวรหรือผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพเรียบร้อยต่อประชาชนผู้มาติดต่อ

7) กฎหมายที่จะต้องแก้ไข ซึ่งกฎหมายบางอย่างมีบทบังคับไม่รัดกุม และมีบทลงโทษน้อยเกินไป ผู้กระทำความผิดไม่เข็ดหลาบ กระทำความผิดซ้ำอีกบ่อย ๆ เช่น พระราชบัญญัติการพนัน พระราชบัญญัติปราบการค้าประเวณี เป็นต้น

8) การแตกแยกความสามัคคี เนื่องจากผลประโยชน์ขัดกันเป็นส่วนตัว หรือเหตุทางครอบครัว ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความยุติธรรมในการแบ่งหน้าที่การงาน มีความเหลื่อมล้ำ เอาารัดเอาเปรียบ ถือพรรคถือพวก ใช้ระบบเส้นสาย กลั่นเกล้าง เบียดเบียนกัน ทะเลาะวิวาทกัน ฯลฯ

9) ขาดการบำรุงขวัญและขาดการจูงใจในการทำงาน เช่น การยกย่องชมเชย ให้งานรางวัล ซึ่งเป็นการบำรุงขวัญเมื่อทำงานได้ผลสำเร็จ การถูกต้องกรรมการสอบสวนจะถูกงดการเลื่อนขึ้นเงินเดือนทันที ไม่ให้โอกาสตำรวจท้องที่ที่ถูกร้องเรียนพิสูจน์ตัวเองว่าผิดหรือไม่เพราะอาจถูกกลั่นเกล้างร้องเรียน ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน บางครั้งงานที่เข้าไปกระทบกระเทือนหรือขัดผลประโยชน์ของบุคคลที่ไม่สุจริต การทำงานของตำรวจชั้นผู้น้อย ขาดผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือดูแลรับผิดชอบ

วิรัตน์ (2521) ได้ทำการศึกษาวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่เป็นอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันอาชญากรรมอยู่ในเกณฑ์สูงและเข้มแข็ง การปราบปรามอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เช่น งานออกตรวจท้องที่ งานสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดและงานบริการประชาชนระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันเกินกว่า 8 ชั่วโมง มีเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนน้อยที่ยังขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ ยังมีปัญหาเกี่ยวกับอิทธิพลของพ่อค้าและอิทธิพลในท้องถิ่น การฆ่ากันตายยังมีมากเพราะการแก้แค้นและขัดผลประโยชน์เป็นส่วนตัว ประชาชนส่วนใหญ่ยังให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ มีส่วนน้อยที่ยังไม่ให้ความร่วมมือ เพราะเกรงว่าตนเองจะไม่ปลอดภัย ทรัพยากรในด้านการบริการยังขาดแคลน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาวุธที่ทันสมัย เครื่องมือสื่อสาร และยานพาหนะ เป็นต้น ด้านเศรษฐกิจ เงินเดือนไม่พอใช้จ่ายในครอบครัว ต้องเป็นหนี้เป็นสิน สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ บ้านพักการบำรุงขวัญ ยังไม่เหมาะสมกับการะกิจและการดำรงชีพ

ปราศัย (2521) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลและในสถานีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า

1) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล จำนวน 67 นาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสูง จำนวน 31 นาย และมีความพึงพอใจต่ำ จำนวน 36 นาย

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลค่อนข้างสูงคือ เพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการค่อนข้างต่ำคือ เงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

3) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาล 127 นาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสูง จำนวน 71 นาย และพวกที่มีความพึงพอใจต่ำ จำนวน 65 นาย

4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาลค่อนข้างสูงคือ ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการค่อนข้างต่ำคือ เงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

5) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 3 หมวด ดังนี้

- (1) หมวดลักษณะงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- (2) หมวดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- (3) หมวดเงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

6) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 3 หมวด ดังนี้

- (1) หมวดลักษณะงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- (2) หมวดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- (3) หมวดเงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

7) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลมีความเห็นว่า อุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะของการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา และโอกาสแสดงความคิดเห็น

8) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาล มีความเห็นว่า อุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ปริมาณงานกับความรับผิดชอบ และเงินเดือน สิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

จิตต์เจริญ (2522) ได้ศึกษาปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า เงินเดือนที่เจ้าพนักงานตำรวจได้รับมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับเงินเดือนมากขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ดีขึ้น มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูมาก ปฏิบัติงานได้ผลน้อยกว่าผู้อยู่ในความอุปการะน้อย แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการมากๆ หรือรับราชการมานาน มีทัศนคติในปัญหาของการปฏิบัติที่น้อยกว่า แต่ก็สามารถปฏิบัติเพื่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการศึกษาสูงขึ้นกลับปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันและปราบปรามได้ผลน้อย เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาสูงส่วนใหญ่ เพิ่งจะเข้ารับราชการ มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า

สกุล (2523) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล พบว่า มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการทำงานอยู่ในอันดับสูงสุด และมีความพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในอันดับต่ำสุด

Blum และคณะ (อ้างถึงใน สกุล, 2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของตำรวจ และบุคคลที่เพิ่งจะลาออกจากตำรวจในเมืองวอชิงตันในปี ค.ศ.1971 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพตำรวจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้ตำรวจเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่เข้ารับราชการเป็นตำรวจนั้นส่วนใหญ่มิมีความรู้สึกว่าการประชาชนจะต้องได้รับความเคารพเทิดทูนในงานที่พวกเขาปฏิบัติอยู่นอกจากนี้แล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้ตำรวจไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้นไปในขั้นน้อย งานที่จะต้องปฏิบัติในเวลากลางคืน ความไม่ยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

ประเสริฐ (2523) ได้กล่าวว่า การจัดกำลังตำรวจให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับสถานการณ์ เวลา และสถานที่ ในอันที่จะรักษาคุ้มครองสวัสดิภาพความปลอดภัยของชุมชน การจัดหาอาวุธ การจัดวิทยุ เครื่องมือสื่อสาร ติดเครื่องหมายอุปกรณ์พิเศษ เพื่อให้ตำรวจสามารถไปปรากฏตัวในที่เกิดเหตุโดยฉับพลันทันที เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงถึงอำนาจของตำรวจที่เหนือกว่าบุคคลธรรมดา ซึ่งมีผลในด้านสร้าง ความอบอุ่นให้แก่ประชาชนและ เป็นการก่อให้เกิด ทุจริตรบยาเกรงตำรวจโดยตรงยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจะได้ผลดีมีประสิทธิภาพเพียงพอ ขึ้นอยู่กับ กำลังคนและเครื่องมือ เครื่องมือมีใช้น้อย การติดตามคนร้ายที่กระทำความผิด จำเป็นต้องมี ยานพาหนะ เช่น รถยนต์ รวมทั้งตัวผู้ปฏิบัติต้องมีอุปกรณ์อื่น ๆ ติดตัวไปด้วย เช่น อาวุธปืน กุญแจมือ วิทยุสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งสัมพันธ์กันสำหรับการทำงานติดต่อกัน เพื่อแจ้งความ เคลื่อนไหว หรือเส้นทางหลบหนีของผู้กระทำความผิด ดังนั้น การได้รับการสนับสนุนในด้านกำลังคนและ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานในลักษณะที่พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งใน การปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในทางตรงกันข้าม หากว่า ขาดปัจจัยด้านบริหารงานดังกล่าวแล้ว ก็จะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สมเกียรติ (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ภาพในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของตำรวจนครบาล

ผลการศึกษาสູຮູ້ໄດ້ວ່າ ໃນການປະຕິບັດທີ່ສຳຄັນຂອງທ່ານນັກວິຊາການນັ້ນ ພົບວ່າ ປະຊາຊົນໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືໃນການໃຫ້ຂໍ້ມູນຜູ້ກະທຳຜິດກຳໜ້າ ແລະ ໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືໃນ ດ້ານເປັນພານໃນການຕາເິນຕິ ຕອດຈົນໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືປະຕິບັດຕາມຄຳແນະນຳຂອງທ່ານວຽກຢູ່ໃນ ຮັດບານກາງ ໃນສ່ວນທີ່ໃຊ້ປະໂຫຍດຈາກວິທະຍາການທ່ານ ປາກົດວ່າ ທ່ານໃຫ້ຄວາມສະໃຈໃນ ຄຳຮ້ອງຂໍແລະ ມີຮ້ອງຂໍຢູ່ໃນຮັດບານກາງ ການຝຶກອົບຮົມແຜນໃໝ່ຂອງທ່ານ ເພື່ອສະໜັບສະໜູ້ ຄວາມຮູ້ຢູ່ໃນຮັດບານກາງ ການສະໜັບສະໜູ້ດ້ານການກຳໜ້າຂອງທ່ານຢູ່ໃນຮັດບານກາງ ຄວາມກ້າວໜ້າໃນການກຳໜ້າຂອງທ່ານຢູ່ໃນຮັດບານກາງ ແລະ ປະສິດທິໃນການກຳໜ້າ ຂອງທ່ານຢູ່ໃນຮັດບານກາງ

นอกจากนี้ตำรวจผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย
ปัจจัยในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีเงินเป็นปัจจัยไว้ใช้จ่าย และ
ประชาชนให้ความร่วมมือ มีความอดทนเสียสละ มีสายลับ มีความรอบคอบในการตรวจสอบสถานที่

เกิดเหตุ มีเครื่องมือวิทยาการต่าง ๆ มีประวัติคนร้าย และมีการวางแผนที่ดี การปฏิบัติหน้าที่ จึงจะมีสัมฤทธิ์ภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1) ตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนมาก จะมีสัมฤทธิ์ภาพในการสืบสวนจับกุม มากกว่าตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนน้อย

2) ตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากตำรวจหน่วยอื่นมาก จะมีสัมฤทธิ์ภาพในการสืบสวน จับกุมมากกว่าตำรวจที่ได้รับความร่วมมือตำรวจหน่วยอื่นน้อย

สุวัฒน์ (2527) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตร สืบสวน สถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนรวม โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงมาก มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตทางด้านการเงินเดือน และสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า อายุราชการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

ธีรพล (2530) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า

1) ปัจจัยภูมิหลังเกี่ยวกับตำแหน่ง อายุ อายุราชการ การศึกษาเพิ่มเติม สภาพการ สมรส รายได้ ฐานะทางครอบครัว และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ได้มีผลต่อสัมฤทธิ์ผล ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

2) ปัจจัยทักษะและวิธีการปฏิบัติงาน เรื่องการวางแผนในการปฏิบัติงาน การติดต่อ ประสานงาน การมอบหมายงาน และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

3) ปัจจัยสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ในการสอบสวน ความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากประชาชนและ ภาระความรับผิดชอบในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน สอบสวน

ประชัย (2530) ได้กล่าวไว้ว่า การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการ สืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในลักษณะที่สนองตอบต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นอย่างเต็มกำลัง ความสามารถนั้น การได้รับความสนับสนุนเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติ

หน้าที่ เช่น กาลังพล เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ อาวุธประจำกายเงินค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน เครื่องพันธนาการ และห้องปฏิบัติให้เพียงพอตามความจำเป็น ก็นับได้ว่าเป็นสิ่งเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติหน้าที่สำเร็จโดยรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งในแผนมหาดไทยแม่บท ฉบับที่ 3 ก็ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไว้ที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ถ้าต้องการให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้ผลดี ก็ควรปรับปรุงเพิ่มพูนประสิทธิภาพองค์การ ระบบงาน อัตรากำลัง สวัสดิการ อาวุธ ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสาร และงบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้สูงขึ้น

วาทีน (อ้างถึงใน ประทีป, 2533) ได้ศึกษาถึงเรื่อง "ปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านสืบสวนของรองสารวัตรสืบสวนสถานีตำรวจนครบาลกองบัญชาการตำรวจนครบาล" พบว่า ความสัมพันธ์ผลทางการเรียน ผลการฝึกประสบการณ์และสถานภาพสมรสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ที่มีความสัมพันธ์ผลทางการเรียนสูง มีผลการฝึกประสบการณ์มากจะมีผลต่อการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนดีกว่า ผู้ที่มีความสัมพันธ์ผลทางการเรียนต่ำ และมีผลการฝึกประสบการณ์น้อย

ศักดิ์ดา (2535) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่และด้านการฝึกอบรมด้านสืบสวน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากวิทยาการตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่และด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่

ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไม่ว่าระดับใดหรือปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ สถานีตำรวจภูธรแห่งใดก็ตามก็ตาม ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานที่ก็คือ ความพึงพอใจ ดังจะเห็นได้ว่า ถ้าได้รับความพึงพอใจสูงผลสัมฤทธิ์ในการทำงานก็จะสูงตามไปด้วย การขาดแคลน กาลังพล และงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะที่ชำรุดไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาที่ปราศจากความยุติธรรม และสวัสดิการที่ไม่เพียงพอ ก่อให้เกิดการเสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้ส่งผลไปถึงความสงบสุขของประชาชน และการเพิ่มขึ้น