

บทที่ 2

วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ
- 2.2 การกิจและหน้าที่ของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม
- 2.3 ความหมายของความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ

"ตำรวจ" หมายถึง เจ้าพนักงานผู้ที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยตรวจดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีเหตุการณ์ใดที่จะทำให้ความกระทบกระเทือนถึงความเป็นปกติสุขของประชาชนแล้ว แม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกัน เข้าแก้ไข ช่วยเหลือ จัดสิ่งนั้นให้หมดไป หรือบรรเทาความร้ายแรงลง (พรหมเชต ยามคำไพ, 2537)

Peel (อ้างถึงใน วุฒิชัย โสมาบุตร, 2537) บิดาของตำรวจอังกฤษได้กำหนดหลักการสำหรับวิชาชีพตำรวจไว้ซึ่งยังเป็นหลักการที่ทันสมัย และใช้ได้ทั่วไปเป็นหลักสากล ดังนี้

หลักการที่ 1 การป้องกันอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจ ในฐานะตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้สังคมเกิดความสงบสุข ปลอดภัยจากการเป็นเหยื่อของอาชญากรรม ตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติ 3 ประการ คือ

- 1) การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจต้องเป็นแกนกลางในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริม

ประชาชนให้เคารพต่อกฎหมายของบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทำนองครองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รู้ เพื่อหาทางช่วยป้องกัน

2) การยับยั้งอาชญากรรม เป็นปฏิบัติการของตำรวจทางด้านจิตวิทยาให้เป็นที่เกรงขามของอาชญากร ให้ยับยั้งซึ่งใจไม่กล้าที่จะประกอบอาชญากรรม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีลักษณะตอบสนองต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยฉับพลันต่อเหตุการณ์แล้วย่อมมีผลในการยับยั้งอาชญากรรม ดังนั้น ตำรวจจึงมีรูปแบบและเครื่องหมายโดยเฉพาะอันเป็นสัญลักษณ์ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

3) การจับกุมและรวบรวมพยานหลักฐาน การจับกุมผู้กระทำความผิด เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมนั้น ตำรวจต้องรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้กระทำความผิดได้กระทำความผิดจริงตามข้อกล่าวหา พยานหลักฐานแห่งคดีถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการจับผู้กระทำความผิด ตำรวจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน บางกรณีก็จำเป็นต้องอาศัยการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย

หลักการที่ 2 ตำรวจต้องได้รับความเคารพเชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชนงานของตำรวจจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน ซึ่งถ้าปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว การทำงานของตำรวจย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ สมรรถภาพ ซื่อความสามารถ การประพฤติปฏิบัติ การวางตัวของตำรวจ จะก่อให้เกิดการเชื่อถือจากประชาชน หลักการนี้ตำรวจสมัยใหม่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในกิจการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police-Community Relations)

หลักการที่ 3 การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เท่ากับเป็นการสร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางและการปฏิบัติตนเป็นแบบฉบับให้ประชาชนร่วมมือในการเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและเสถียรภาพของประชาชนการที่ประชาชนเคารพกฎหมายซึ่งเป็นเกดิกาการปกครองของสังคม ความสงบสุขก็ย่อมจะเกิดขึ้นในสังคม ตำรวจก็จะอยู่ในฐานะผู้รักษากฎหมาย

หลักการที่ 4 ความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนจะลดน้อยถอยลง เมื่อความรุนแรงของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น การที่ตำรวจจะได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจากประชาชนในระดับใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละมุนละม่อม สุภาพ ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงการใช้อำนาจ การ

ผู้กรรโชก ระดับความร่วมมือที่ได้รับจากประชาชนจะอยู่ในเกณฑ์ดี ตำรวจจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุขุม รอบคอบ หนักแน่น อดทนในการแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความสงบสุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

หลักการที่ 5 ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย ด้วยความยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้น มีหลักการพื้นฐานคือ ดำเนินการด้วยความยุติธรรมโดยไม่เลือกเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม มีความเสมอภาคต่อประชาชน

หลักการที่ 6 ตำรวจควรใช้กำลังในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ตำรวจต้องนึกอยู่เสมอว่า การใช้กำลัง ไม่ว่าจะเป็นกำลังกายหรืออาวุธเป็นการเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของผู้อื่นได้ รวมทั้งการถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน จึงจำเป็นต้องใช้ดุลพินิจโดยรอบคอบ และใช้เมื่อจำเป็นต่อการควบคุมสถานการณ์ให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อย และเป็นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น

หลักการที่ 7 ตำรวจก็คือ ประชาชน และประชาชนก็คือ ตำรวจ สมาชิกของสังคมที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ของตำรวจสัมพันธ์ภาพระหว่างตำรวจกับประชาชนเป็นสิ่งที่ต้องมีเป็นพื้นฐาน และปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจก็คือ ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจได้รับ หากตำรวจยิ่งพัฒนาและยิ่งแยกตัวเองออกจากประชาชน ความร่วมมือของประชาชนที่จะให้กับตำรวจย่อมลดลง ความสำเร็จในการทำงานของตำรวจก็ย่อมลดลงด้วย

หลักการที่ 8 ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย ในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของสังคมที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมาย เพื่อความสงบเรียบร้อยปลอดภัยของประชาชน ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์และหลักแห่งกฎหมาย (Rule of Law) ปราศจากอคติ มีความรอบคอบวินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติการ ตำรวจจึงต้องมีความเป็นธรรม และเป็นกลางในการบังคับใช้กฎหมายหรือระลึกเสมอว่า การบังคับใช้กฎหมายนั้น ย่อมมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน ไม่นมากก็น้อย

หลักการที่ 9 ความปลอดภัยจากอาชญากรรมและความยุ่งเหยิง เป็นการทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจ

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความสงบเรียบร้อยในสังคมเป็นประสิทธิผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สถิติอาชญากรรมเป็นเครื่องชี้ภาวะประสิทธิภาพของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

Eastman และ Eastman (1969) ได้กล่าวว่าหน้าที่ของตำรวจ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. ปราบปรามอาชญากรรม
3. จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย
4. ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่เสียหาย
5. รักษาภาวะเยียบของสังคมที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
6. หน้าที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

Wilson และ Mclaten (1973) ได้กล่าวว่าหน้าที่ของตำรวจ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. ปราบปรามอาชญากรรม
3. จับกุมผู้กระทำผิด การติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย และรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด
4. รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับอื่น ๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจรตลอดจนให้บริการอื่น ๆ

Levine และคณะ (1980) ได้กล่าวไว้ว่าหน้าที่ของตำรวจในปัจจุบัน มีดังต่อไปนี้

1. หน้าที่ในการตอบสนองนโยบายทางการเมืองของฝ่ายปกครอง เช่น การขัดขวางผู้ประท้วงการทำสงครามของสหรัฐอเมริกากับเวียดนาม ในสมัยของประธานาธิบดีนิกสัน และประธานาธิบดีจอนห์นสัน เป็นต้น
2. หน้าที่ในการพิทักษ์ศีลธรรมในสังคม เช่น การกวาดล้างความชั่วร้ายต่าง ๆ ได้แก่ พวกเมาส์รา พวกเสกซ์ชัว พวกเล่นการพนัน พวกค้ายิงสื่อลามกอนาจาร และพวกค้าประเวณี เป็นต้น
3. หน้าที่ในการให้บริการแก่ชุมชน รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคมและป้องกันอาชญากรรมหน้าที่ดังกล่าวนี้ ตำรวจต้องใช้เวลาปฏิบัติมากกว่าหน้าที่ในสองประการข้างต้น

Morton (1975) ได้กล่าวไว้ในเอกสารของเขาว่า คณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายและบริหารงานยุติธรรมของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ 2 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย (The Law Enforcement Function) เป็น

หน้าที่ที่ตำรวจคอยป้องกันไม่ให้ประชาชนต้องตกอยู่ในความทุกข์ ความหวาดกลัว ความสูญเสียทรัพย์สิน ซึ่งเกิดจากการกระทำอาชญากรรมนานาชนิด ตำรวจเป็นแนวหน้าในการดำเนินงานในครั้งนี้ ประชาชนจะมีความปลอดภัยตามถนนหนทางหรือในเคหสถานย่อมต้องพึงพาดำรวจเป็นอย่างมาก

2. หน้าที่ในการให้บริการประชาชน (The Community - Service Function)

เป็นหน้าที่ให้ความสะดวกหรือแก้ไขข้อเดือดร้อนแก่ประชาชน เช่น ควบคุมการจราจรควบคุมหน่วยเลือกตั้ง อำนวยความสะดวกแก่บุคคลสำคัญที่มาเยี่ยมเยียนท้องที่ออกใบอนุญาตการใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ แนะนำหนทางแก่คนหลงทาง ตามหาเด็กที่หายไป ช่วยผู้ประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น หน้าที่ดังกล่าวนี้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติควบคู่ไปกับหน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย

Wilson (อ้างถึงใน ชูรัตน์ ปานเหง้า, 2537) ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจ ออกเป็น 2 ประการ คือ หน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และหน้าที่ในการรักษาระเบียบในสังคม หน้าที่แรกเป็นหน้าที่ของการรักษากฎหมาย หน้าที่หลังเป็นการออมชอมข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในสังคม แต่ Myren (อ้างถึงใน อังคนพ ชูบำรุง, 2532) ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจออกเป็น 3 ส่วน คือ หน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายอาญา หน้าที่ในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนรำคาญในสังคมและหน้าที่ในการให้บริการแก่สังคม ส่วน Bayley (1975) นักอาญาวิทยาชาวอเมริกันได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจไว้ 5 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายอาญา เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้รักษากฎหมายของรัฐโดยการจับกุมผู้กระทำความผิดและสืบสวนผู้กระทำความผิด
 2. หน้าที่ในการป้องกันและละเมิดกฎหมายอาญา การปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องนี้เน้นในเรื่องการเป็นตำรวจสายตรวจในเขตของความรับผิดชอบ
 3. หน้าที่ในการประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เรื่องลุกลามใหญ่โตต่อไป เช่น แก้ปัญหาในเรื่องคนเมาสุราทะเลาะกัน แก้ปัญหาข้อพิพาทในครอบครัวควบคุมฝูงชนมิให้ก่อการจลาจลวุ่นวาย เป็นต้น
 4. หน้าที่ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ทางสังคม เช่น ให้บริการด้านการแพทย์ในภาวะฉุกเฉิน ช่วยเหลือคนขาดญาติมิตร ทำลายล้างสิ่งเป็นอันตรายแก่ชีวิตและร่างกายแนะนำหนทางให้แก่ผู้ใคร่รู้ ให้คำปรึกษาแก่เยาวชน ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้สอบถาม เป็นต้น
- หน้าที่ทั้ง 5 ประการนี้ Bayley ได้สรุปลงเพียง 2 ประการ คือหน้าที่ด้านการ

บังคับใช้กฎหมาย (Enforcement Tasks) และหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย (Non - Enforcement Tasks) การสรุปหน้าที่ของตำรวจลงเหลือเพียง 2 ประการ เช่นนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับปัญหาอื่น ๆ ในสังคมโดยเฉพาะ ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเช่น อาจจะวิเคราะห์ว่าคนในเมืองมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นกันเอง ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน ไม่ค่อยใส่ใจกัน อาชญากรรมจึงเกิดขึ้นมากตำรวจจึงต้องเน้นหนักในการปฏิบัติคุ้นเคยกันเป็นอันดีเอาใจใส่กันคอยป้องกันเหตุร้ายให้แก่กันและกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นน้อยส่วนการทะเลาะกันก็พอมีบ้าง ในสถานการณ์เช่นนี้ ตำรวจที่ทำหน้าที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายมากขึ้นดังนี้เป็นต้น

Weston และ Wells (1972) นักวิชาการด้านตำรวจได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจไว้หลายประการดังต่อไปนี้

1. การป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรม
2. พิทักษ์รักษาสันติสุข (รักษาความสงบภายในประเทศ)
3. ป้องกันบุคคลและทรัพย์สินสมบัติ (รักษาความปลอดภัย)
4. บังคับใช้กฎหมาย
5. สืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรม
6. เสาะหาทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป
7. จับกุมผู้กระทำความผิด
8. กำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม
9. ป้องกันสิทธิของบุคคล
10. ควบคุมการจราจร
11. การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่าง ๆ
12. การจัดเตรียมคดีเพื่อแสดงแก่ศาล

ความคิดของ Weston และ Wells ดังได้กล่าวมานี้พอสรุปได้ว่า

1. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ในข้อนี้รวมไปถึงการป้องกันบุคคลและทรัพย์สิน การบังคับใช้กฎหมาย การสืบสวนสอบสวน การเกิดอาชญากรรมการเสาะหาทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป การจับกุมผู้กระทำความผิด การป้องกันสิทธิส่วนบุคคล การจัดเตรียมคดีเพื่อแสดงแก่ศาล)

2. การพิทักษ์สันติสุข (ในข้อนี้รวมไปถึงการกำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่

เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม การควบคุมการจราจร การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่าง ๆ)

Garmire (อ้างถึงใน อัญมณี ปานิกบุตร, 2534) ได้ให้ทรรศนะในเรื่องหน้าที่หรือบทบาทของตำรวจในสังคมไว้กว้าง ๆ เป็น 2 ข้อใหญ่ คือ

1. บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการแก่ชุมชน (Community Service Role) บทบาททางด้านนี้เป็นสิ่งที่ตำรวจสามารถปฏิบัติได้อย่างดี อาทิเช่น ระวังความวุ่นวายซึ่งเกิดขึ้นในสังคม รับผิดชอบการกระทำที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด คอยดูแลเด็กและเยาวชนที่ถูกปล่อยปละละเลย คอยช่วยเหลือหรือปฐมพยาบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นนอกจากนั้นยังต้องปฏิบัติตนเหมือนกับหน่วยงานของสังคมสงเคราะห์หน่วยหนึ่ง โดยเฉพาะหลังเวลาเลิกงานและในวันหยุดสุดสัปดาห์ คือ การช่วยเหลือคนชรา คนยากจน หรือคนที่อาศัยอยู่ในถิ่นยากจนและชุมชนแออัด
2. บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย (Law - Enforcement Role) บทบาทหรือหน้าที่ทางด้านนี้อยู่ในฐานะผู้ที่ต่อสู้กับอาชญากรรมและการจับคนร้ายหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบก็คือ การสืบสวนหาผู้กระทำผิด รวบรวมหลักฐานการซักถามผู้ต้องสงสัยว่ากระทำผิด การจับกุมผู้กระทำผิด คอยดูแลให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ปราบปรามยาเสพติด ปราบปรามพวกที่ก่อความไม่สงบและการจลาจลและหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไปก็คือการดูแลเอาใจใส่ไม่ให้มีผู้กระทำความผิดกฎหมายอาญา

Kuykendall และ Unsinger (1975) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตยคือ

1. ปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคมให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยการให้ความยุติธรรม ไม่เอนเอียง แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสารและความอดทน
2. ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด
3. สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยในการกระทำความผิด
4. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน
5. พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่นุ่มนวล
6. ทำงานร่วมกับชุมชนอื่น ๆ และองค์การในกระบวนการยุติธรรม เพื่อหาทางแก้ไขสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพที่สุด

กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (2518) กล่าวว่า ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยกำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกจุดมุ่งหมายอันนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสุขนั้นก็เป็ปรารณาของคน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารณา การปราบปรามโจร ผู้ร้าย การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้ได้ ตัวมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็คือ การต่อสู้กับข้าศึกภายนอกที่จะมาย่ำยีอธิปไตยของประเทศร่วมกับทหารก็ดี หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารกระทำการยึดไว้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

2. การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางอาญา ซึ่งออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนที่รวมกันอยู่ภายในสังคม เมื่อออกประกาศใช้แล้วก็จำเป็นต้องมีผู้รักษาและคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดก็ต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

3. การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกันว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมดาตามิตรที่ดีนั้น จำเป็นต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้น ตำรวจที่ดีก็จำเป็นต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตากรุณาต่อประชาชน เอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ตามควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้ และไม่ผิดต่อกฎหมาย

4. รักษาดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่งประชาชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ โบราณวัตถุ และทรัพย์สินซึ่งซ่อนและฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลโดยเฉพาะก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ ที่จะได้ช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้น ๆ อยู่ในสภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2528) ได้กล่าวถึง ภารกิจของตำรวจไทยว่ามีหน้าที่โดยทั่วๆ ไป คือ

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายในเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

จากภารกิจของตำรวจดังกล่าว เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ครอบคลุมและกว้างขวางเกินไป ทำให้ตำรวจมีบทบาทหลายฐานะ ได้แก่

1. ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ในฐานะผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
3. ในฐานะที่เป็นข้าราชการกึ่งพลเรือนและกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติตามการตามทที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างทหารและพลเรือน

4. ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

5. ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศ ในลักษณะรุกราน โดยฉับพลัน และการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ

มนต์ชัย พันธุ์คงชื่น (2518) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อลดปัญหาอาชญากรรมไว้ ดังนี้ คือ

1. ในหน้าที่ของตำรวจโดยตรง ได้แก่

1. การจัดสายตรวจออกตรวจท้องที่ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและสืบสวนจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดในเขตพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นสายตรวจเดินเท้า สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ เป็นต้น

2. การจัดสายตรวจร่วมหรือสายตรวจผสมระหว่างเขตพื้นที่ หรือท้องที่ที่อยู่ติดกัน เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและสืบสวนจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดระหว่างสองท้องที่หรือมากกว่านั้น

3. การจัดหน่วยสืบสวน หรือทีมสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด เช่น แหล่งการพนันซุ่มโจร แก๊งค์คนร้าย แหล่งลักทรัพย์หรือรับของโจร มือปืนรับจ้าง เป็นต้น

4. จัดตั้งหน่วยปราบปรามเฉพาะกิจ เพื่อดำเนินการสืบสวนปราบปรามการกระทำความผิดที่มีขึ้นอย่างชุกชุมในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยใช้กำลังตำรวจของหน่วยหลายท้องที่ผสมกันจนกว่าภารกิจจะเสร็จสิ้น หรือเหตุการณ์จะคลี่คลายลง

5. การจัดระดมกำลังตำรวจกวาดล้างในเขตพื้นที่ เป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม

6. การเสริมสร้างกำลังใจและขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการให้หลักประกันอย่าง

เพียงพอ เมื่อถูกกลั่นแกล้งฟ้องร้องกล่าวโทษเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่

7. กวดขันปราบปรามเจ้าหน้าที่ที่ทุจริต ช่วยเหลือผู้กระทำผิดหรือรู้เห็นเป็นใจกับคนร้าย

2. ในส่วนที่เกี่ยวกับประชาชนและเจ้าหน้าที่บ้านเมืองฝ่ายอื่น ๆ

1. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ในด้านการประชาสัมพันธ์เยี่ยมเยียนประชาชน การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการพลเรือน หรือเจ้าหน้าที่บ้านเมืองฝ่ายอื่น ๆ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น เจ้าอาวาสหรือผู้ที่ราษฎรเคารพนับถือ เป็นต้น

3. ส่งเสริมการจัดตั้งองค์การ หรือกลุ่มปฏิบัติการของสุจริตชนในท้องถิ่นเพื่อผนึกกำลังต่อต้านอาชญากรรม และช่วยเหลือเจ้าพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการดำเนินการนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ กล่าวคือ ประการแรก ได้แก่ การป้องกันอาชญากรรมก่อนที่จะเกิดการกระทำผิดเกิดขึ้น เช่น การจัดสายตรวจเพื่อตรวจท้องที่ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในเครื่องแบบและนอกเครื่องแบบ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตัดโอกาสของคนร้ายที่จะกระทำผิดและอีกประการหนึ่งก็คือ การปราบปรามอาชญากรรม กล่าวคือ เมื่อมีการกระทำผิดเกิดขึ้นแล้ว วิธีการปฏิบัติ ได้แก่ การสืบสวนสอบสวนหาพยานหลักฐานเพื่อจับกุมคนร้ายในกรณีที่ยังจับกุมคนร้ายไม่ได้ และหากจับกุมคนร้ายก็จะดำเนินการฟ้องร้องผู้กระทำผิดเพื่อให้ได้รับโทษตามกฎหมายต่อไป

2.2 ภารกิจและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 ลง 7 กรกฎาคม 2537 เรื่อง กำหนดหน้าที่การทำงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ได้แบ่งงานในสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรออกเป็น 5 สายงาน ดังนี้

1. งานอำนวยการ
2. งานป้องกันปราบปราม
3. งานสอบสวน
4. งานสืบสวน
5. งานจราจร

งานป้องกันปราบปราม

งานป้องกันปราบปรามเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของตำรวจโดยกำหนดหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไว้ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

1) สารวัตรป้องกันปราบปราม

ก. ปฏิบัติงานในฐานะรองหัวหน้างานป้องกันปราบปรามและงานอื่น ๆ ที่หัวหน้างานป้องกันปราบปรามมอบหมาย

ข. ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานป้องกันปราบปราม

ค. ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ และต้องรับรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามทราบในทันที

ง. ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายสั่งการ

2) รองสารวัตรป้องกันปราบปราม

ก. ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามจัดและมอบหมาย

ข. ปฏิบัติหน้าที่ นายร้อยตำรวจเวร ปฏิบัติดังนี้

1. รับแจ้งเหตุทั้งหมดแล้วสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นเท่าที่จำเป็นเพื่อดำเนินการดังนี้

1.1 กรณีที่พิจารณาเห็นว่าต้องใช้กำลังตำรวจไปทำการระงับปราบปราม จับกุมหรือรักษาสถานที่เกิดเหตุหรืออื่น ๆ ในทันที ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

- ไปดำเนินการด้วยตนเองหรือแจ้งหรือสั่งให้กำลังตรวจ

ดังต่อไปนี้ไปดำเนินการระงับ ปราบปราม จับกุมหรือรักษาสถานที่เกิดเหตุหรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสมหรือตามแผนที่กำหนดไว้ ได้แก่ หัวหน้าสายตรวจ เจ้าหน้าที่สายตรวจ รองสารวัตรจราจร เจ้าหน้าที่จราจร ไปดำเนินการด้วยตนเอง ให้กระทำเฉพาะกรณีที่จำเป็นเท่านั้น เช่น เป็นกรณีที่ต้องใช้ผู้ปฏิบัติในระดับสูงกว่าผู้บังคับหมู่หรือลูกแถวและประกอบด้วยหัวหน้าสายตรวจหรือรองสารวัตรจราจรแล้วแต่กรณีที่ไม่สามารถไปดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ได้

เช่น กำลังดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ อยู่ หรือในกรณีที่ไปจัดการด้วยตนเองได้สะดวกรวดเร็วกว่า และสามารถจัดทำได้ให้แจ้งเจ้าหน้าที่สายตรวจมาทำหน้าที่นายร้อยตำรวจเวรแทนชั่วคราว ในระหว่างที่ตนออกปฏิบัติการนอกสถานที่ตำรวจ

- แจ้งร้อยเวรสอบสวนทราบ เพื่อออกไปทำการสอบสวน
- แจ้งรองสารวัตรสืบสวนหรือเจ้าหน้าที่สืบสวนทราบ เพื่อออกไปทำการสืบสวน

ไปทำการสืบสวน

- กรณีที่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นสมควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบก็ให้รายงาน

1.2 กรณีที่พิจารณาเห็นว่าไม่ต้องใช้กำลังตำรวจไปดำเนินการให้แจ้งร้อยเวรสอบสวนทราบเพื่อทำการสอบสวนต่อไป

1.3 การปฏิบัติตามข้อ 1) เมื่อนั้นจากการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ให้รายงานการปฏิบัติต่อหัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปราม

2. การใช้กำลังตำรวจเพื่อทำการจับกุมตามหมายจับตรวจค้นสถานที่เกิดเหตุ หรือบุคคล เป็นต้น ให้พิจารณาดำเนินการใช้กำลังตำรวจตามความเหมาะสม

3. พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี

4. ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้ให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบและวิธีที่กำหนด รวมตลอดทั้งให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เหล่านี้

- 1) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
- 2) เสมียนประจำวันราชการ
- 3) เจ้าหน้าที่พิมพ์ลายนิ้วมือ
- 4) เจ้าหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหา
- 5) พนักงานวิทยุ
- 6) ลิบเวอร์
- 7) ยามสถานี

ค. ในขณะปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสายตรวจ ปฏิบัติดังนี้

1. ในด้านป้องกัน ปฏิบัติดังนี้

1.1 ตรวจสอบ ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจให้

ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบและวิธีการที่กำหนด รวมตลอดทั้งให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจ

1.2 ทำหน้าที่สายตรวจไปพร้อมกันด้วย ตามความเหมาะสม

2. ในการระงับปราบปราม เมื่อพบหรือทราบเหตุที่จะต้องระงับปราบปรามให้รายงานให้นายร้อยตำรวจเวรทราบ และพิจารณาดำเนินการดังนี้

2.1 ดำเนินการด้วยตนเองหรือร่วมกับผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจ หรือ

2.2 พิจารณาสั่งการให้ผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจดำเนินการ หรือ

2.3 ถ้าเป็นกรณีที่มีแผนกำหนดไว้ก็ให้พิจารณาดำเนินการให้เป็นไป

ตามแผน หรือ

2.4 ถ้าเป็นกรณีที่ต้องใช้กำลังตำรวจอื่นมาร่วมดำเนินการให้แจ้งนายร้อยตำรวจเวร หรือพิจารณาสั่งการให้ผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรใกล้เคียงร่วมดำเนินการได้ตามความสามารถ

3. ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจแทนนายร้อยตำรวจเวรเมื่อนายร้อยตำรวจเวรออกปฏิบัติหน้าที่นอกสถานีตำรวจ และแจ้งให้ปฏิบัติเช่นกัน

ง. ในขณะปฏิบัติหน้าที่นายร้อยตำรวจเวร และหัวหน้าสายตรวจในคราวเดียวกัน ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามการปฏิบัติของนายร้อยตำรวจเวรและการปฏิบัติของหัวหน้าสายตรวจในด้านป้องกันเป็นหลัก ส่วนการปฏิบัติของหัวหน้าสายตรวจในด้านระงับปราบปรามให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือตามความเหมาะสม

จ. ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรีบรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามทราบในทันที

ฉ. งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

ช. งานที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้น หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. ผู้บังคับหมู่หรือลูกแถว

ก. ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจหรือป้องกันปราบปราม

1. เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันระงับปราบปรามและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการป้องกันปราบปราม

1.1 เก็บสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันระงับปราบปรามตามที่หัวหน้าสายตรวจ หรือสารวัตรป้องกันปราบปรามหรือหัวหน้างานป้องกันปราบปรามมอบหมายสั่งการ

1.2 เฉพาะคดีอาญาทุกประเภทให้เก็บและรายงานตามที่กรมตำรวจกำหนด

2. การป้องกัน

2.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) แบ่งตามลักษณะพื้นที่

- (1) สายตรวจตำบล
- (2) สายตรวจชุมชน
- (3) สายตรวจพิเศษ ได้แก่ ตู้ยามหรือยามจุด

2) แบ่งตามเครื่องมือการใช้

- (1) สายตรวจรถยนต์
- (2) สายตรวจจักรยานยนต์
- (3) สายตรวจทางเรือ
- (4) สายตรวจเดินเท้าหรือรถจักรยาน

2.2 การปฏิบัติงานของสายตรวจทั้งสองประเภทมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการป้องกันและให้บริการประชาชน

2.3 การตรวจโดยทั่วไป ให้กระทำดังนี้

- 1) ตรวจตราในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย
- 2) สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์และอื่น ๆ เพื่อการป้องกันและการตรวจสอบ ตรวจค้นเมื่อจำเป็นและเห็นสมควร ถ้าเห็นว่าสมควรใช้กำลังส่วนอื่นมาดำเนินการหรือร่วมดำเนินการหรือต้องการคำวินิจฉัยสั่งการ ให้รายงานหัวหน้าสายตรวจหรือนายร้อยตำรวจเวรหรือในกรณีรีบด่วนให้ขอความร่วมมือจากสายตรวจข้างเคียงหรือเจ้าหน้าที่จราจรใกล้เคียงก่อนก็ได้

3) ให้บริการต่อประชาชนหรือสาธารณะชนตามที่เห็นสมควร

เช่น โทรศัพท์แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องเมื่อพบท่อประปาแตก เสไฟฟ้าลัดวงจรจัดการด้วยตนเอง ถ้าสามารถกระทำได้ เช่น พบสิ่งกีดขวางบนถนน ฝาท่อระบายน้ำเปิดทิ้งไว้ หรือจัดการเมื่อพบสัตว์พลัดหลง หรือจัดการจราจรเมื่อพบปัญหาจราจร หรือดำเนินการเบื้องต้นเมื่อพบอุบัติเหตุจราจร และแจ้งผู้หน้าที่เกี่ยวข้องทราบ (ดูวิธีการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่จราจร) ฯลฯ การให้บริการเหล่านี้ จะละเอียดไม่ปฏิบัติไม่ได้ หากไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ต้องรายงานให้หัวหน้าสายตรวจหรือนายร้อยเวรตำรวจทราบทันที

4) สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ หรืออื่น ๆ เป็นพิเศษตามที่ได้รับมอบหมายสั่งการ

5) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือชุมชนในเขตตรวจ ด้วยการสอบถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตำรวจและอื่น ๆ เท่าที่สามารถจะกระทำได้ อย่าแสดงอาการรังเกียจหรือรำคาญหรือปฏิเสธว่า ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

6) พบประชาชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามหรือหัวหน้าสายตรวจกำหนด และบันทึกการพบไว้ตามแบบที่กำหนด เพื่อรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามหรือหัวหน้าสายตรวจทราบแล้วแต่กรณี

7) รายงานผลการตรวจให้หัวหน้าสายตรวจทราบ หลังการปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้งตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด

8) แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลที่ได้จากการตรวจกับสายตรวจผลัดอื่นในเขตตรวจเดียวกันและเขตตรวจอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.4 การระงับปราบปรามในระหว่างที่ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจต้องปฏิบัติงานด้านระงับปราบปรามไปพร้อมกันด้วย ดังนี้

1) เมื่อพบเหตุที่ต้องระงับปราบปราม หรือได้รับคำสั่งให้เข้าทำการระงับปราบปราม ถ้าเห็นสมควรใช้กำลังส่วนอื่นมาดำเนินการ หรือร่วมดำเนินการ หรือต้องการคำวินิจฉัยสั่งการ ให้รายงานหัวหน้าสายตรวจหรือนายร้อยตำรวจเวรกรณีรีบด่วนให้ขอความช่วยเหลือจากสายตรวจข้างเคียง หรือเจ้าหน้าที่จราจรใกล้เคียงก่อนก็ได้

2) ในกรณีที่ต้องมีการรักษาสถานที่เกิดเหตุเพื่อเก็บร่องรอยพยานหลักฐาน ก็ให้ทำการรักษาสถานที่เกิดเหตุไว้จนกว่าผู้เกี่ยวข้องจะมาดำเนินการต่อไป รวมตลอดทั้งให้การช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในสถานที่เกิดเหตุ

3) ต้องทราบแผนการระงับปราบปรามที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามแผนเมื่อเกิดเหตุหรือเมื่อได้รับคำสั่ง เช่น การดักสกัดจับคนร้าย

4) สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ และอื่น ๆ ที่ทำได้รับสั่งการหรือเมื่อทราบข่าว เช่น เมื่อทราบข่าวทางวิทยุติดต่อว่ามีการทำความผิดในพื้นที่หรือพื้นที่ใกล้เคียงและคนร้ายหลบหนี แม้จะมีได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติการใดโดยเฉพาะ ก็ต้องให้ความสนใจสังเกตบุคคล ยานพาหนะ เพื่อการปราบปรามในกรณีนั้น ๆ ด้วย

5) สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและหาข่าวสารข้อมูลเพื่อการปราบปรามและการรายงานข่าวสารข้อมูลที่ได้ ให้หัวหน้าสายตรวจหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามทราบ ตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด

2.5 เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สิบเวร ให้มีหน้าที่ดังนี้

1) กรณีสถานีตำรวจใด ไม่มีผู้ทำหน้าที่ประจำสัปดาห์ควบคุมผู้ต้องหา พิมพ์ลายนิ้วมือ หรือในกรณีที่มิได้จัดผู้รับผิดชอบเฉพาะในวันเวลาใด ให้สิบเวรปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ แทน

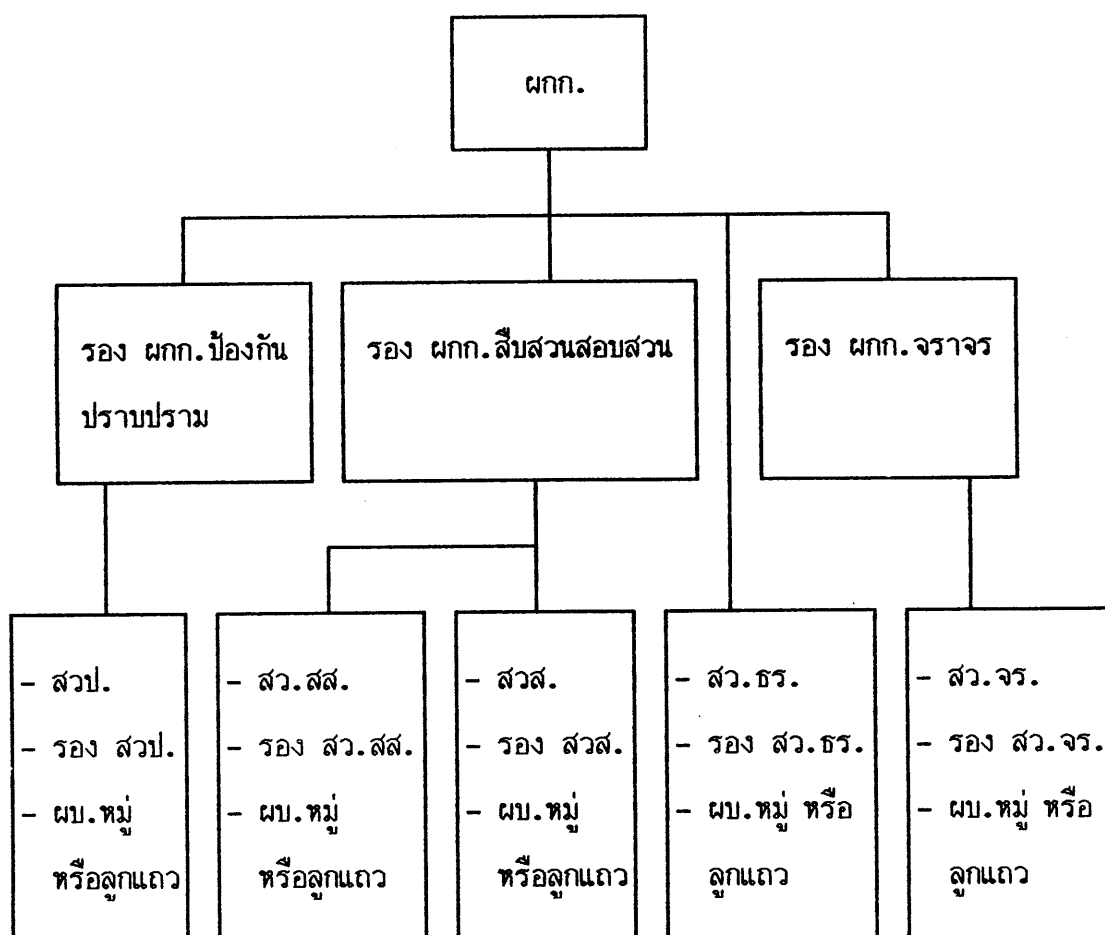
2) เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ทำหน้าที่ยามสถานีประจำสัปดาห์ ควบคุมผู้ต้องหา พิมพ์ลายนิ้วมือ

2.6 เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ยามสถานี ให้มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

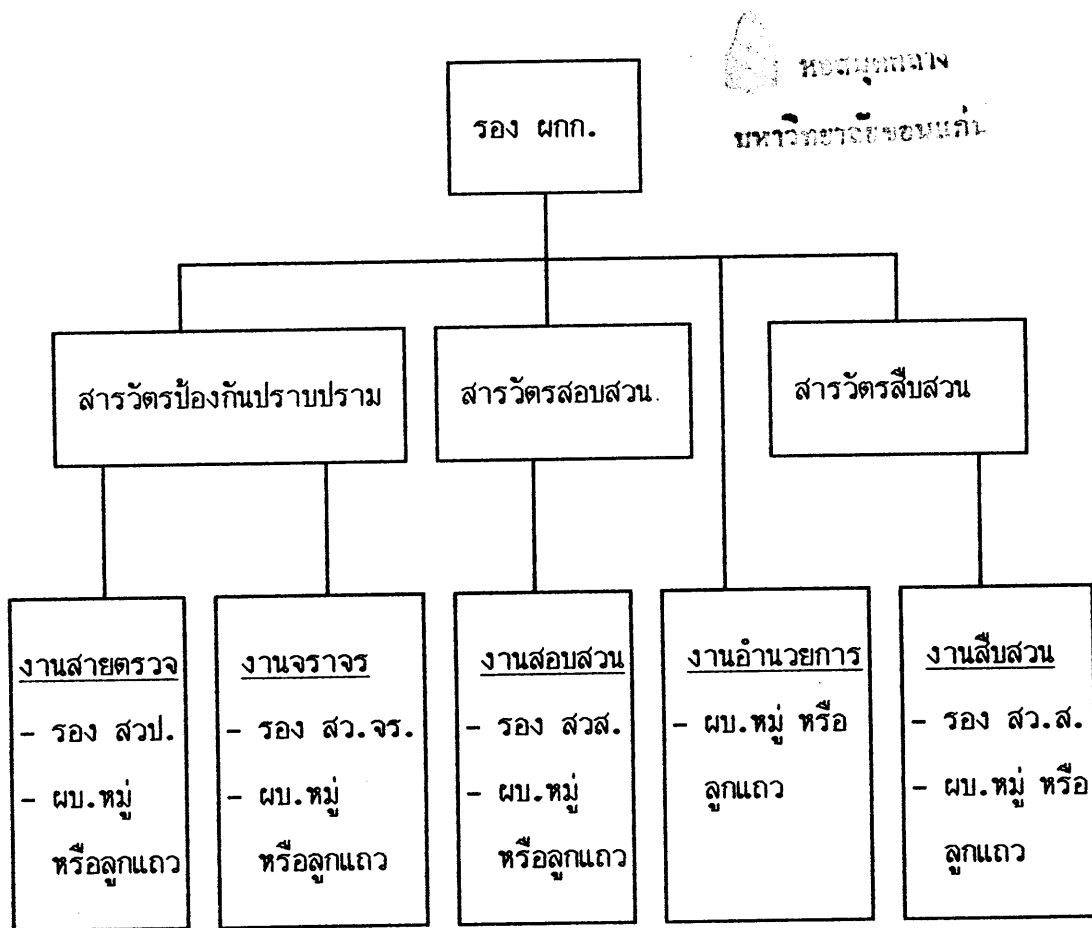
- 1) รักษาการณ์อยู่เฉพาะในบริเวณสถานีตำรวจเท่านั้น
- 2) รักษาความสงบเรียบร้อยในบริเวณ
- 3) ช่วยเหลือควบคุมดูแลผู้ต้องหาและผู้ต้องขัง
- 4) รักษาวัสดุสิ่งของหลวงและสิ่งของที่ยึดมาประกอบคดีต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในเขตที่ยามรักษา อย่าให้ผู้ใดลักเอาไปหรือทำให้เสียหาย
- 5) ตีระฆังออกเตือนภัยนอกเวลาและออกเตือนภัยอื่น
- 6) ดูแลรักษาความสะอาด เช่น ระมัดระวังมิให้ผู้ใดทิ้งมูลฝอยหรือเศษกระดาษ เศษบุหรี่ ไม้ขีดไฟ ขี้ฉี่ น้ำมาก น้ำลายหรือทำการสกปรกใส่ใคร่อย่างใด ๆ
- 7) ยามในเวลากลางคืน ให้มีหน้าที่ปลุกยามผลัดต่อไปซึ่งต้องมานอนอยู่บนสถานีตำรวจแล้วให้ไปปฏิบัติหน้าที่ตามกำหนดเวลา

2.7 เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เวรบริการให้ปฏิบัติตามหน้าที่ของผู้บังคับหมู่หรือลูกแถว (งานสอบสวน)

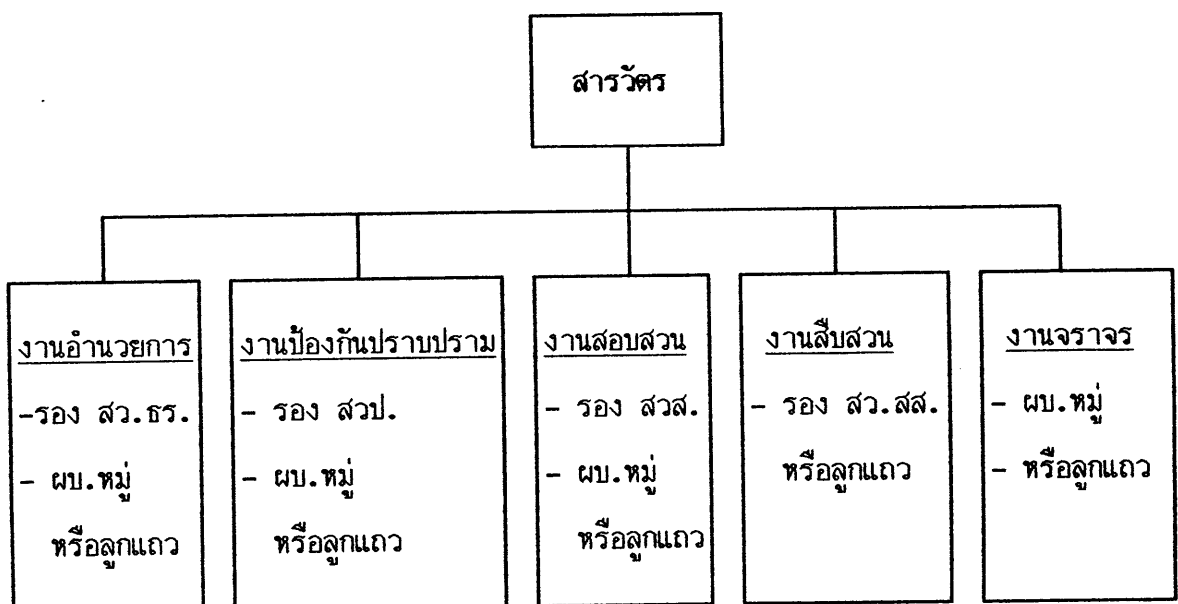
ในสถานีตำรวจภูธร ได้แบ่งงานตามคำสั่งกรมตำรวจ ที่ 774/2537 เป็น 5 สายงาน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1 สถานีตำรวจภูธรที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานีตำรวจ แผนภูมิที่ 2 สถานีตำรวจภูธรที่มีรองผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานีตำรวจ และแผนภูมิที่ 3 สถานีตำรวจภูธรที่มีสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี



แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างสถานีตำรวจภูธรที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี



แผนภูมิที่ 2 แสดงโครงสร้างสถานีดำรวจภูธรที่มีรองผู้กำกับเป็นหัวหน้า



แผนภูมิที่ 3 แสดงโครงสร้างสถานีดำรวจภูธรที่มีสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี

2.3 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและได้ให้คำจำกัดความเอาไว้ ดังนี้

Parker และ Ogleby (1972) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกในเรื่องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน แต่ Blum และ Neylor (1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งได้ผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อมเช่น ค่าจ้าง สภาพภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น และ Smith (1965) ได้เสนอแนวความคิดว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการบ่งถึงระดับความพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่องานนั้นว่าตอบสนองความต้องการของเขาได้เพียงใดและกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

Gilmer และคณะ (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและต่อการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

Morse (อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2526) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดลดลงเขาย่อมเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความพอใจและไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะทำให้ความตึงเครียดลดลงและเกิดความพึงพอใจแต่ Wolman (อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2526) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Smith (อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2526) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจการทำงาน

กิตติมา ปรีดีติลล (2529) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

Strauss และ Sayles (อ้างถึงใน ฆงยุทธ สุคนธาภิภาค, 2532) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจและสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ ,Hoppock (อ้างถึงใน ชูรัตน์ ปานเหง้า, 2537) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ผสมผสานของความรู้สึกด้านจิตใจ สภาพร่างกายและสภาพแวดล้อม จนเป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ,Hoy และ Miskel (อ้างถึงใน ชูรัตน์ ปานเหง้า, 2537) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักจะเกี่ยวกับคุณค่า และความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย ,Mitchell (อ้างถึงใน ชูรัตน์ ปานเหง้า, 2537) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพราะความพึงพอใจเป็นตัวการที่ก่อให้เกิดการเพิ่มขวัญ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต ,Luthan (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสนองความต้องการและเป็นศักยภาพที่เจริญขึ้น เป็นทัศนคติแฝงอยู่ ,McCormick และ Tiffin (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) กล่าวว่า สภาพความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่ความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากปฏิบัติหน้าที่การทำงานแล้วได้รับการตอบสนอง , Locke (อ้างถึงใน อำนาจ เตชะสุข, 2533) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นอารมณ์ด้านบวกที่เกิดจากการตอบสนองของผลการทำงาน การประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นผลมาจากการประเมินว่า ถูกปฏิเสธความรู้สึกอึดอัด หรือความรู้สึกเป็นลบกับคุณค่าของงาน และGuion (อ้างถึงใน ชูรัตน์ ปานเหง้า, 2537) ได้กล่าวว่า ขวัญและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน เพราะขวัญ คือ ทัศนคติที่ดีต่องาน ขวัญเป็นเรื่องของความต้องการของแต่ละคนเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะเป็นเรื่องของความพึงพอใจในงานด้วย

จากความหมายที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกสมหวังและมีความสุขที่เกิดการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะกระตือรือร้น ขยันขันแข็ง ทุ่มเทสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวเองและแสวงหาจากคนอื่นเพื่อพัฒนางานที่ตนรับผิดชอบด้วยความสนุกและเป็นสุขกับงาน

2.4 แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับสูง เป็นสิ่งที่ปรารถนาสำหรับผู้บริหารทุกคน เพราะจะส่งผลให้การบริหารเป็นไปด้วยความราบรื่น และการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ประสิทธิผล การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารทุกคน ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องศึกษากระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจให้ต้องแท้และอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญในการที่จะกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยการศรัทธาและเต็มใจเพื่อผลสำเร็จของงาน

การสร้างแรงจูงใจนั้น เกิดจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญซึ่งการบริหารงานตามแนวความคิดทางพฤติกรรมศาสตร์เน้นเรื่องนี้เป็นอย่างมาก และมีนักวิชาการชาวต่างประเทศหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ผู้วิจัยจะนำมากล่าวเฉพาะที่สำคัญและน่าสนใจดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow (Hierarchy of Need Theory)

(ประพันธ์ สุริหาร, 2532) Maslow ดูเหมือนจะเป็นคนแรกที่ได้เสนอทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจเมื่อปี ค.ศ. 1940 เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายและถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดระหว่างปี ค.ศ. 1950-1960 เขากล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด
 2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
 3. ความต้องการของคนจะซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นมาอีก
 4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงจะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
- ลำดับความต้องการของ Maslow เรียกว่า "Hierarchy of Needs" มี 5 ลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงดังที่ได้แสดงไว้ในแผนภูมิที่ 4



แบบรูปที่ 4 แสดงลำดับความต้องการของ Maslow

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ยังเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปอีก ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอาหารและน้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) เป็นความต้องการที่ได้รับความคุ้มครองและความปลอดภัยทางด้านสุขภาพทางด้านร่างกาย ตลอดจนความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social of Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมหรือองค์การยอมรับ และเห็นความสำคัญของเขาว่าเป็นสมาชิกขององค์การ ในขั้นนี้มนุษย์ต้องการเพื่อน ต้องการคบค้าสมาคมต้องการมีครอบครัวต้องการความรักและความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ เป็นต้น ความต้องการตั้งแต่ขั้นนี้เป็นต้นไปจะเป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการการยอมรับในสังคมหรือได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or status Needs) เป็นความต้องการอยากเด่นในสังคม ได้แก่ ต้องการได้รับคำนิชมยกย่องจากผู้อื่นต้องการความเชื่อมั่นในตนเองต้องการการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5. ความต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self - Actualization or self Realization) เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการที่จะได้รับทุกสิ่ง ที่ตนปรารถนา ต้องการพัฒนาความสามารถของตน ต้องการกระทำการที่ เหมาะและดีที่สุดที่จะทำได้ ความต้องการขั้นนี้กว้างขวางมากและแตกต่างกันในแต่ละคน

แนวความคิดของ Maslow เกี่ยวกับลำดับขั้นของความต้องการ และการที่คนสามารถทำได้ตามความพอใจของตนเอง (Self - Actualization Needs) ความคิดเห็นของ Maslow คือคนมีความต้องการที่จะใช้ความสามารถของตนให้มากที่สุด แต่ในองค์การไม่ยอมให้เขาทำเช่นนั้นได้ ซึ่งแนวความคิดนี้มีอิทธิพลเป็นอย่างมากในการบริหารในปัจจุบัน

ข้อวิจารณ์ทฤษฎีของ มาสโลว์

การจูงใจและพฤติกรรมของมนุษย์เป็นเรื่องสลับซับซ้อนการที่มาสโลว์กำหนดทฤษฎีขึ้นมา โดยมีแบบแผนที่ค่อนข้างแน่นอนชัดเจน เป็นลำดับขั้นตอน จึงได้รับการวิจารณ์เหล่านั้นนับว่ามีคุณค่าต่อการพัฒนาทฤษฎีและการนำไปใช้อย่างมาก สมควรที่จะนำมากล่าวถึงดังต่อไปนี้

1) ไม่ควรยึดถือทฤษฎีของ มาสโลว์ อย่างแน่นแฟ้นจริงจัง : แม้ว่าทฤษฎีของ มาสโลว์จะเป็นจุดเริ่มต้นที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีแนวทางพิจารณาว่า ตนจะสามารถจูงใจให้คนงานร่วมมือกันทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้อย่างไร แต่ก็ไม่ควรจะยึดถืออย่างแน่นแฟ้นจริงจังว่าคนเราจะมีความต้องการตามลำดับขั้นดังกล่าว เพราะมาสโลว์เองก็ได้กล่าวว่า ความต้องการในลำดับต่าง ๆ นั้น มีความคาบเกี่ยวอยู่ และคนเราอาจมีความต้องการในหลาย ๆ ลำดับได้ในเวลาเดียวกัน เพียงแต่มีความมากน้อยแตกต่างกันตามสภาพ และความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคน นอกจากนั้น มิได้หมายความว่า มนุษย์จะต้องตอบสนองความต้องการในลำดับหนึ่งจนกระทั่งเต็มทีทั้งหมดเสียก่อน แล้วจึงจะหาทางสนองความต้องการในลำดับขั้นต่อไป ดังคำกล่าวของเขาวา "ตามสภาพความเป็นจริงนั้นสมาชิกส่วนใหญ่ในสังคมของเราซึ่งเป็นปุชนธรรมดาต่างรู้สึกว่ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ของตนได้เป็นบางส่วน และยังไม่สามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนได้ เป็นบางส่วนในเวลาเดียวกัน และอัตราส่วนของความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถสนองความต้องการของคนเรานั้นจะลดทล้นลงไปเป็นลำดับ เมื่อพิจารณาถึงลำดับขั้นของความต้องการที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ดังเช่นตัวเลขสมมติดังนี้ คือ ปุชนทั่วไปอาจสามารถสนองความต้องการทางกายภาพได้ประมาณ

85% (ยังไม่สามารถสนองได้ 15%) สมองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยได้ประมาณ 70% (ยังไม่สามารถสนองได้ 30%) สมองความต้องการด้านความรักหรือการยอมรับจากผู้อื่นได้ประมาณ 50% (ยังไม่สามารถสนองได้ 50%) สมองความต้องการให้คนอื่นยกย่องนับถือได้ 40% (ยังไม่สามารถสนองได้ 60%) และสมองความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตได้ประมาณ 10% (ยังไม่สามารถสนองได้อีก 90%)

จากข้อความดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ในขณะที่ขณะหนึ่งพฤติกรรมของบุคคลจะตกอยู่ในภายใต้อิทธิพลของสิ่งจูงใจหลายอย่างที่เกิดขึ้นพร้อมกัน และสิ่งจูงใจที่เกิดขึ้นพร้อมกันนั้นยังอาจจะเข้ากันไม่ได้หรือขัดแย้งกันเองในตัว ซึ่งย่อมเป็นสิ่งบังคับให้บุคคลจำต้องจัดลำดับให้ความสำคัญระหว่างสิ่งจูงใจต่าง ๆ ด้วยตนเอง

ตัวอย่างที่จะแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของคนที่แสดงออกในขณะที่ขณะหนึ่งนั้นมีได้ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ คือเป็นตัวเงินนั้น แท้จริงถึงแม้ว่าจะเป็นที่เข้าใจว่า ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินจะเป็นสิ่งที่ใช้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายเท่านั้นก็ตาม แต่ก็อาจเป็นไปได้ว่าคุณคณดังกล่าวกำลังทำงานภายใต้สิ่งจูงใจหลายอย่างที่มากกว่านี้ก็ได้ เช่น บุคคลดังกล่าวอาจใช้จ่ายผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินนั้น เพื่อซื้อสิ่งจำเป็นสำหรับตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายก็ได้ หรืออาจจะใช้เงินดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยก็ได้ หรืออาจจะใช้เงินเพื่อเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมหรือสโมสร เพื่อต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทางด้านความพอใจที่ได้เข้าไปคบหากับกลุ่มคนในสังคมก็ได้ หรืออาจจะใช้เงินดังกล่าวซื้อบ้านหรือรถสวย ๆ หรือนั่งเครื่องบินไปเที่ยวรอบโลกเพื่อให้เป็นคนเด่นในสังคมก็ได้ หรือในที่สุดอาจใช้เงินดังกล่าวไปบริจาคช่วยเหลือการกุศลต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความสุขทางใจตามความนึกคิดก็ได้เช่นกัน เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่ว่า พฤติกรรมของบุคคลมักจะถูกกำหนดโดยสิ่งจูงใจหลายอย่างที่เกิดขึ้นพร้อมกันในเวลาเดียวกัน และสิ่งจูงใจต่าง ๆ เหล่านี้อาจขัดแย้งหรือเข้ากันไม่ได้ เช่น มีข้อจำกัดในการจัดหาสิ่งต่าง ๆ มาตอบสนองที่จะให้ได้ครบถ้วน ดังนั้นจึงย่อมเป็นสิ่งบังคับให้บุคคลดังกล่าวต้องทำการเลือกเป้าหมาย (หรือสิ่งจูงใจหรือสิ่งของ) เท่าที่เหมาะสมและเป็นไปได้ดีที่สุดภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ซึ่งในสมัยเดิมคนงานจะมุ่งหาแต่ความต้องการทางเศรษฐกิจหรือตัวเงินแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น จะพยายามทำงานให้ดีเพื่อต้องการสิ่งตอบแทนในรูปตัวเงินให้มากที่สุด ต่อมาคนมีความรู้มีอารมณ์มากขึ้น คนมิได้ทำงานมุ่งแต่เงินอย่างเดียว แต่ยังมีความต้องการทางด้านจิตใจด้วย จึงก่อให้เกิดทางเลือกอื่นเพื่อตอบสนอง

ความต้องการขึ้น เช่น ความอยากเข้ากลุ่ม ความอยากให้เป็นที่ยอมรับความอยากได้รับการปฏิบัติที่ดี ความอยากได้รับความรักใคร่ เป็นต้น

2) บุคคลอาจมีความต้องการเพียงไม่กี่ด้าน : มีบุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความต้องการเป็นอย่างมากในไม่กี่ด้านเท่านั้น และมุ่งที่จะสนองความต้องการของตนเพียงในจุดต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นส่วนใหญ่ เช่น อาจมีความต้องการทางกายภาพและความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัวเท่านั้น หรือบางคนอาจไม่ค่อยสนใจในเรื่องกายภาพหรือความมั่นคงปลอดภัยเลย หากแต่มุ่งหวังที่จะสร้างผลงานให้เป็นที่ยกย่องนับถือของคนรุ่นหลัง และความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานของตนเป็นเป้าหมายในชีวิต เป็นต้น

3) ความต้องการของบุคคลอาจไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่ มาสโลว์ กำหนด : แม้ว่าบุคคลอาจมีความต้องการทั้ง 5 ด้าน ดังที่ มาสโลว์ กล่าวถึง แต่ก็ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามขั้นตอนดังที่ มาสโลว์ ระบุไว้ก็ได้ เช่น บุคคลหนึ่งอาจมีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากสังคมและเชื่อมั่นว่าอุดมการณ์ของตนถูกต้อง อาจดำเนินชีวิตในลักษณะที่เสี่ยงต่อความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ไร้มั่นคง เพียงเพื่อให้ได้สำเร็จตามความต้องการด้านการได้รับการยกย่องนับถือก็ได้ ซึ่งในกรณีเช่นนี้ หมายความว่า ความต้องการขั้นแรกสุดของเขาคือ ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ไม่ใช่ความต้องการทางกายภาพ แม้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์จะมีข้อที่ถูกวิจารณ์ดังกล่าว แต่แนวความคิดของมาสโลว์ ยังมีประโยชน์ในแง่ที่ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์เราแต่ละคนนั้นมีความต้องการ หากฝ่ายบริหารได้เอาใจใส่หรือรู้ว่าความต้องการของคนงานคืออะไรแล้ว ก็จะสามารถกระตุ้นหรือจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ผู้บริหารต้องการ และตัวคนงานเองก็จะได้รับสิ่งที่เขาต้องการ แต่การที่ฝ่ายบริหารจะใช้วิธีใดในการจูงใจนั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความพอใจของคนงาน และความเป็นไปได้ในแง่ขององค์การที่จะสนองความต้องการเหล่านั้น แต่อย่างไรก็ตามการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายนั้น อาจกระทำได้โดยจ่ายผลตอบแทน (Pay) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นตัวเงิน เพื่อให้คนงานสามารถจับจ่ายใช้สอยเพื่อความต้องการเบื้องต้น เช่น ใช้ซื้ออาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริหารก็ต้องหาทางสนองความต้องการในขั้นต่อไป คือจัดให้มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพื่อเป็นการค้าประกันต่อคนงานว่า คนงานจะได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ในระยะยาวต่อเนื่องกันไป เช่น จะได้รับการจ้างสม่ำเสมอ จะไม่ปล่อยให้ว่างงานหรือจะไม่ไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล หรือกรณีที่ถูกล้างแกล้งก็จะให้ความเป็นธรรม ในการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม ผู้บริหารสามารถจะทำได้

โดยให้ความสำคัญแก่คนงานมากขึ้น ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และได้รับความอบอุ่นทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในการนี้ผู้บริหารอาจจะต้องหาวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดปฐมนิเทศตั้งแต่ขั้นแรกที่คนงานเริ่มเข้ามา การจัดให้มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนที่อยู่ในสังคม จากความต้องการขั้นนี้ขึ้นไปคือความต้องการอยากเป็นคนเด่น ผู้บริหารจะต้องตอบสนองได้โดยจัดให้มีสิ่งเหล่านี้ตามมา เช่น การพิจารณาถึงการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นไป สม่่าเสมอพอสมควร เพื่อแสดงให้เห็นถึงการยอมรับถึงความสามารถที่เขามีอยู่ นอกจากนี้อาจเปลี่ยนชื่อเรียกให้เป็นไปในทำนองที่มีความสำคัญขึ้น การสงวนที่จอดรถ ทำป้ายชื่อ มีสภาพที่ทำงานดีกว่า เป็นต้น ในการตอบสนองความต้องการที่เป็นความต้องการที่สูงหรือทางด้านความนึกคิด เช่น จัดให้คนงานภาคภูมิใจที่ได้มีโอกาสออกความคิดเห็นต่อฝ่ายบริหาร ให้เขามีโอกาสรู้สึกว่าเขาทำอะไรมีอำนาจบ้าง มีการชมเชยความสามารถและมีส่วนร่วมในการบริหาร เป็นต้น

2. ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (Motivation Hygiene Theory)

(ประพันธ์ สุริหาร, 2532) เป็นทฤษฎีการจูงใจทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีของเขามีชื่อเรียกหลายชื่อคือ

Motivation - Maintenance Theory

Dual Factor Theory

Motivation Hygiene Theory

Herzberg และเพื่อนร่วมงานได้ทำการศึกษา โดยสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนมากกว่า 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมืองฟิสต์เบอร์กมลรัฐเพนซิลวาเนีย แนวการศึกษาก็คือ สอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขาบังเกิดความพึงพอใจ หรือความไม่พอใจในภาวะของการทำงาน"

ผลจากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แยกจากกันไม่เหมือนกันไม่มีความสัมพันธ์กัน และเป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งสองพวก ปัจจัยทั้งสองมีดังนี้

1. ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงาน ได้แก่

1) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administrative)

หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจและการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม

ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ

2) วิธีการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

3) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตนสูง และไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

4) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ การแข่งขันชิงดีชิงเด่นและเอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น

5) สภาพการทำงาน (Work Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น ทำเลที่ตั้งไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

ปัจจัยสุขอนามัยนี้เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก Herzberg เชื่อว่าไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์แต่น้อย กับแรงจูงใจของพฤติกรรมที่จะทำงาน ปัจจัยนี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจและมิได้ช่วยให้เกิดความพอใจมากนัก ปัจจัยนี้จะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีท่าทีความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงานที่เขาทำ

2. ปัจจัยแรงจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation factors) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำได้แก่

1) ความสำเร็จในงาน (Achievement) ความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงาน หรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จปัจจัยนี้ับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน

3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ทำให้เขาเกิดความ

พึงพอใจ

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากจนเกินไป

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

ปัจจัยแรงจูงใจนี้ Herzberg เชื่อว่าเป็นตัวจูงใจให้บุคคลทำงานหนักขึ้นเป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีค่าที่ ความรู้สึกอย่างไรต่องานที่เขาทำ ปัจจัยนี้ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และความพอใจในงาน
(ละเอียด จงกลนี้, 2533)

สิ่งที่สร้างความไม่พอใจในงาน (Dissatisfiers or Hygiene)	สิ่งที่สร้างความพอใจในงาน (Satisfiers or Motivators)
1. นโยบายและการบริหาร 2. วิธีการบังคับบัญชา 3. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา 4. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน 5. สภาพการทำงาน	1. ความสำเร็จในงาน 2. การยอมรับนับถือ 3. ลักษณะของงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้า

ปัจจัยทางซ้ายมือ คือ ปัจจัยสุขอนามัย อันเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สืบเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกทั้งสิ้น ปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนงานเลย แต่ถ้าหากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้ว ย่อมจะเกิดความไม่พอใจกับคนงานได้

ส่วนปัจจัยทางขวามือ คือ ปัจจัยแรงจูงใจอันเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคคลแต่ละคนให้เกิด

ความพึงพอใจในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม การขาดซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจกับคนงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เกิดจากภายในของตัวบุคคล

ข้อวิจารณ์ทฤษฎีของ Herzberg

ทฤษฎีของ Herzberg มีข้อวิจารณ์ 2 ประเด็นหลัก คือ ประเด็นเกี่ยวกับความแตกต่างในการแปลความเชิงวิชาการ และประเด็นเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ในประเด็นแรกนั้นปรากฏว่ามีการแปลความเชิงวิชาการออกเป็น 5 ทศนะด้วยกันดังนี้

- ทศนะแรกกล่าวว่า ปัจจัยจูงใจทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ และปัจจัยธำรงรักษาทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

- ทศนะที่สองกล่าวว่า ปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยธำรงรักษาทุกตัวร่วมกัน ในทางกลับกันปัจจัยธำรงรักษาทุกตัวร่วมส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยจูงใจทุกตัวร่วมกัน

- ทศนะที่สามกล่าวว่า ปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ และในทางกลับกัน ปัจจัยธำรงรักษาแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

- ทศนะที่สี่กล่าวว่า ปัจจัยธำรงรักษาแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยตัวใด ๆ และในทางกลับกันปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยธำรงรักษาตัวใด ๆ

- ทศนะที่ห้ากล่าวว่า มีเฉพาะปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและมีเฉพาะปัจจัยธำรงรักษาเท่านั้นที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจ

ส่วนในประเด็นหลังนั้น ปรากฏว่ามีผู้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology) ที่แตกต่างจากที่ Herzberg ใช้แล้วพบว่าได้ผลที่แตกต่างไป โดยพบว่าไม่สามารถจำแนกได้อย่างชัดเจนว่าปัจจัยใดที่นำไปสู่ความพึงพอใจและปัจจัยใดที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ และมีงานวิจัยชิ้นหนึ่งที่ใช้ระเบียบวิธีการเดียวกันและได้ข้อค้นพบที่ไม่ตรงกัน โดยพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องงานนั้นสามารถส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

นอกจากนั้น House และ Wigdor ยังให้ทัศนะอีกด้วยว่า Herzberg ศึกษาความ

พึงพอใจและไม่พึงพอใจและความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการจูงใจค่อนข้างง่ายเกินไป และจากการวิเคราะห์ผลงานใหม่ของเขาได้ข้อสรุปว่า 1) เหตุการณ์ใด ๆ สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนหนึ่งได้ แต่อาจส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของเด็กคนหนึ่งได้ 2) ปัจจัยหนึ่ง ๆ สามารถส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจคนงานกลุ่มเดียวกัน 3) ปัจจัยจูงใจสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าปัจจัยธำรงรักษา

นอกจากนั้น Vroom ยังกล่าวอีกว่า ทฤษฎีจูงใจของ Herzberg มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีของ Maslow เป็นอันมาก ซึ่งในทางปฏิบัติจากการพิสูจน์ยืนยันพบว่า ทฤษฎีทั้งสองค่อนข้างเป็นจริง และใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีฐานะตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี แต่กรณีนำไปใช้กับพนักงานระดับต่ำลงไป พนักงานสตรีหรือพนักงานรายวัน ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่กล่าวมาทีเดียวนัก

ทัศนะข้อสงสัยต่อทฤษฎีของ Herzberg จะยังคงมีอยู่ต่อไป แต่ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ที่มีให้ความสนใจทดสอบ แทนที่จะวางเฉย แม้ว่าจะมีข้อโต้แย้งมากมายแต่ทฤษฎีของ Herzberg ก็มีผู้นำไปใช้อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ในองค์การหลากหลาย

3. ทฤษฎีของ Alderfer

Alderfer ได้นำพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg มาสร้างรูปแบบทฤษฎีการจูงใจขึ้นใหม่ที่คล้ายคลึงกัน โดยได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ชื่อว่าทฤษฎี ERG คือ

1) ความต้องการอยู่รอด (E-existence) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น หรือในองค์การก็หมายถึง ความต้องการเงินค่าจ้าง เงินโบนัส ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี และสัญญาว่าจ้าง เป็นต้น

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (R-relatedness) เป็นความต้องการความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีต่อกันระหว่างบุคคลในองค์การ เป็นความต้องการทุกชนิดในเชิงมนุษยสัมพันธ์

3) ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (G-growth) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของคนงาน ความอยาก

เป็นผู้ริเริ่มบุกเบิกมีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไป การพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถ โดยในองค์การนั้นก็เห็นความต้องการความรับผิดชอบเพิ่ม ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ มีโอกาสสัมผัสงานใหม่หลายด้านมากขึ้น

ทฤษฎี ERG มีข้อสมมติฐานที่สำคัญ 3 ประการ ที่มีส่วนคล้ายคลึงและส่วนที่แตกต่างจาก ทฤษฎีของ Maslow ดังต่อไปนี้ คือ 1) หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง เช่น การตอบสนองด้วยเงินเดือนมีน้อยก็จะมีความต้องการ ด้านนี้มาก เป็นต้น 2) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น เช่น ได้รับค่าจ้างแรงงานมากพอแล้ว ก็ต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้น เป็นต้น 3) หากความต้องการประเภทที่อยู่ สูงมีอุปสรรคติดขัด ได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่ต่ำกว่าลงไปมี ความสำคัญมากขึ้น เช่น ไม่มีโอกาสจะเปลี่ยนงานใหม่ที่ทำหายมากขึ้นก็จะหันมาสนใจและต้อง การความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น เป็นต้น จากข้อสมมติฐานนี้ เห็นได้ว่าสองประการ แรกคล้ายคลึงกับทฤษฎีของ Maslow แต่ประการที่สามแตกต่างกัน กล่าวคือของ Maslow เน้นการได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าเรื่อยไป ส่วนทฤษฎีของ Alderfer สามารถจะถอยหลังไปด้วย โดยความต้องการใดไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะย้อนกลับไปหา ความต้องการชั้นต่ำกว่าทันที

4. ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมพันธภาพของ McClelland (McClelland's Achievement Motivation Theory) (อ้างถึงใน ชูรัตน์ ปานเหง้า, 2537) ในตอน ปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I McClelland และคณะได้ทำการทดลองเพื่อหา ทางวัดความต้องการด้านต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic Appercetion Test หรือเรียกชื่อย่อว่า TAT วิธีให้คนดูภาพถ่าย แล้วเขียนแสดงทัศนะว่า เขามองเห็นอะไรและมีความเห็นอย่างไรต่อภาพนั้น เครื่องมือของ McClelland บางที เรียกว่า Projective Test

McClelland ได้แบ่งผลของการศึกษาข้อมูลที่ได้จากผลการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความสำคัญสำหรับการทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของบุคคล เขาสรุปว่า คนมีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nAch) เป็นความ

ต้องการที่จะทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

3) ความต้องการมีอำนาจบารมี (Need for Power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คนอื่นให้โทษแก่ผู้อื่นได้ และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่นพื้นฐานทฤษฎี McClelland จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคลคนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และความต้องการจะมีผลต่อความพอใจการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ ของตน และคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงาน และปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

ผู้รู้บางท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของ McClelland ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ 2 ประการ คือ

(1) ความต้องการ nAch ; nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนและคล้าย ๆ กับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(2) ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจ และเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจัง ก็อาจทำให้คนในองค์การสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของตนในอันที่ทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของ McClelland สรุปไว้ว่าความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของ การกระตุ้นความต้องการระดับ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองด้าน nAch และสามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้การบริหารของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

Maslow	Herzberg	Alderfer	McClelland
ความสำเร็จ	ปัจจัยจูงใจ	ความเติบโต	ความสำเร็จ
การยอมรับ			อำนาจ
สังคม	ปัจจัยถ่วงรักษา	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
ปลอดภัย		ความอยู่รอด	
กายภาพ			

แผนภูมิที่ 5 เปรียบเทียบทฤษฎี

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีระบุรณ์ สมบุรณ์ (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 เงินเดือนใช้จ่ายตลอดเดือน ต้องกู้ยืมมาใช้จ่าย บ้านพักไม่เพียงพอ การเบิกค่าเช่าบ้านล่าช้า ฯลฯ ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน

3. ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องมือสื่อสาร ยังไม่เพียงพอในการออกปฏิบัติงาน มีสภาพเก่า ต้องซ่อมแซมอยู่เสมอ บางครั้งนายตำรวจสัญญาบัตรต้องใช้เงินส่วนตัวเป็นค่าน้ำมัน

เชื้อเพลิงในการออกตรวจ หรือออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ

4. อาวุธปืน กระสุนปืน และวัตถุระเบิดที่มีอยู่เป็นอาวุธที่มีสภาพเก่า ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ในด้านวิทยาการตำรวจ ทำให้การพิสูจน์หลักฐานล่าช้า เสียเวลา

5. ความร่วมมือจากประชาชนผู้เสียหาย พยาน มักไม่ได้รับความสนใจเมื่อเพื่อนบ้านถูกประทุษร้ายก็ไม่อยากช่วยเหลือเป็นพยานให้ เพราะกลัวเสียเวลา ผู้เสียหายบางคนไม่พาพยานให้พนักงานสอบสวน ไม่ยอมบอกชื่อคนร้ายเพราะเกรงอิทธิพล หรือไม่ยอมแจ้งความร้องทุกข์ บางครั้งพยานจำหน้าคนร้ายได้ก็ไม่กล้าชี้ตัวยืนยัน เพราะเกรงอิทธิพลของคนร้าย

6. การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ มีปัญหาในการประสานงานและแบ่งหน้าที่การทำงานในระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน เช่น เมื่อรับแจ้งเหตุร้ายไม่รายงาน ร้อยเวร หรือผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพเรียบร้อยต่อประชาชนผู้มาติดต่อ

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

8. การแตกแยกความสามัคคี เนื่องจากผลประโยชน์ขัดกันเป็นส่วนตัว หรือเหตุทางครอบครัว ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความยุติธรรมในการแบ่งหน้าที่การงาน มีความเหลื่อมล้ำเอาตัวเอาเปรียบ ถิ่นพรรคถือนพวก ใช้ระบบเส้นสาย กลั่นแกล้ง เขียนบัตรสนเท่ห์กล่าวหาอื่น ฯลฯ

9. ขาดการบำรุงขวัญและขาดการจูงใจในการทำงาน เช่น การยกย่องชมเชยให้รางวัล ซึ่งเป็นการบำรุงขวัญเมื่อทำงานได้ผลสำเร็จ การถูกตั้งกรรมการสอบสวนจะถูกงดการเลื่อนขั้นเงินเดือนทันที ไม่ให้โอกาสตำรวจท้องที่ที่ถูกร้องเรียนพิสูจน์ตัวเองว่าผิดหรือไม่เพราะอาจถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน บางครั้งงานที่ทำไปกระทบกระเทือนหรือขัดผลประโยชน์ของบุคคลที่ไม่สุจริต การทำงานของตำรวจชั้นผู้น้อยขาดผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือดูแลรับผิดชอบ

วิโรจน์ สารรัตนะ (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา" โดยนำเอาทฤษฎีจูงใจค้ำจุน ของ เออร์ชเบอร์ก มาดัดแปลงเพื่อใช้ในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงาน กรมสามัญศึกษาคือ

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับนโยบายและการบริหารงาน

2. ลำดับความสำคัญของปัจจัย ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงาน กรมสามัญศึกษา คือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับนโยบายและการบริหารงาน

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2528) ได้กล่าวไว้ว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในลักษณะที่สนองตอบต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นอย่างเต็มกำลังความสามารถนั้น การได้รับความสนับสนุนเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น กำลังพล เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ อาวุธประจำกาย เงินค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน เครื่องพั่นธนาการ และห้องปฏิบัติให้เพียงพอความจำเป็นก็นับได้ว่าเป็นสิ่งเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติหน้าที่สำเร็จโดยรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งในแผนมหาดไทยแม่บท ฉบับที่ 3 ก็ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไว้ ที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าถ้าต้องการให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้ผลดี ก็ควรปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ระบบงาน อัตรากำลังสวัสดิการ อาวุธ ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสารและงบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้สูงขึ้น

อำนาจ เตชะสุข (2533) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 7" โดยอาศัยแนวทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก ผลการวิจัยมีดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 7 จากปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนทั้ง 10 ด้าน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 7 เรียงตามลำดับจากลำดับมากไปลำดับน้อย ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ สภาพการทำงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

3. จากการเปรียบเทียบปัจจัยจุดใจกับปัจจัยค่าจุน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดในเขตการศึกษา 7 พบว่าปัจจัยจุดใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยค่าจุน

Menning (อ้างถึงในอำนาจ เดชะสุข, 2533) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีกระตุ้นและปัจจัยค่าจูงของ Gerzberg ผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นของเฮิร์ชเบอร์ก มีดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญมาก เป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในงานและการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้น เห็นว่าเป็นปัจจัยค่าจูง ส่วนปัจจัยค่าจูงของ Herzberg ที่เกี่ยวกับการบริหารงานการปกครอง บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับชุมชน ถือว่าเป็นตัวค่าจูง และเห็นว่าสภาพการทำงานที่มีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวจูงใจ

Morton (อ้างถึงใน อำนาจ เดชะสุข, 2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "อิทธิพลขององค์ประกอบซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความก้าวหน้าในการงานของผู้จบปริญญาเอก" โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด แบ่งตามเพศ วิชาเอก ปีที่จบการศึกษา และประเภทของอาชีพที่ต้องทำ ตัวแปร คือ องค์ประกอบของความพึงพอใจซึ่งศึกษาความต้องการขั้นสูงขั้นต่ำตามทฤษฎีของ เฮิร์ชเบอร์ก และตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ยอมรับองค์ประกอบของความพึงพอใจ ในทำนองเดียวกันทั้งที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกเหมือนกัน
2. กลุ่มตัวอย่างยอมรับว่า ความต้องการขั้นสูงจะมีอิทธิพลทางบวกกับสภาพความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าความต้องการขั้นต่ำ แต่ในขณะเดียวกันเห็นว่าความต้องการขั้นต่ำมีความสำคัญต่อสภาพความพึงพอใจในงานเช่นกัน
3. นโยบายบริหารงานมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าของงานทั้งชายและหญิงแต่เพศหญิงมีมากกว่า
4. สิ่งที่สำคัญที่ทำให้การงานก้าวหน้ามี 5 ประการ คือ
 1. ความเชี่ยวชาญสาขาวิชา
 2. ความมีชื่อเสียง
 3. การได้รู้จักคนมาก
 4. การเข้ากับกลุ่มเพื่อนได้
 5. จดหมายแนะนำตัว

Hazemi (อ้างถึงในอำนาจ เดชะสุข, 2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของ

อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเท็กซัส พบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจกับโอกาสก้าวหน้ามากกว่าอาจารย์อาวุโส หรือมีประสบการณ์มากกว่าอาจารย์ที่ทำงานด้านวิจัยมีโอกาสน่ากว่าอาจารย์ที่ทำหน้าสอน

Goemane (อ้างถึงใน อำนาง เตชะสุข, 2533) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานผู้บริหารและอาจารย์ในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการไว้วางใจทั้งในกลุ่มผู้บริหาร และอาจารย์ ผู้บริหารพึงพอใจในบรรยากาศองค์การมากกว่าอาจารย์ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่า และอาจารย์ที่มีประสบการณ์สอนน้อยกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่า

Nagle(อ้างถึงใน อำนาง เตชะสุข, 2533) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยมิชิแกน พบว่า ตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารที่อาวุโสกว่ามีประสบการณ์ทำงานมากกว่ามีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า
4. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ
5. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ และพบว่า ทั้งปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) และปัจจัยค้ำจุณ (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (Over all job satisfaction)

Maye (อ้างถึงใน อำนาง เตชะสุข, 2533) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงของโครงการฝึกหัดครู พบว่า ทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุณมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และได้เสนอข้อคิดเห็นว่าผู้บริหารระดับอุดมศึกษาควรได้ศึกษาตรวจสอบผลของความพึงพอใจ

วุฒิชัย โสมาบุตร (2536) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 2 พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ "มาก" คือ ปริมาณและความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้

บังคับบัญชา ส่วนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับ "น้อย" ได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ฐานะทางสังคม สภาพการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชา และสวัสดิการ

2. แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ "เห็นด้วย" สารวัตรสอบสวนและรองสารวัตรสอบสวนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับ "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" ได้แก่ ควรมีการเร่งรัดเกี่ยวกับการจ่ายเงินค่าตอบแทนในการทำสำนวนการสอบสวนให้เร็วกว่าเดิม ควรมีการพิจารณาความดีความชอบประจำปี โดยให้หลักความรู้ความสามารถและคุณธรรม และควรมีจำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในงานสอบสวนอย่างเพียงพอ

3. ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนทั้ง 10 ด้าน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "มาก" คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานสอบสวน สวัสดิการและปริมาณงาน และความรับผิดชอบ และเมื่อทำการจัดอันดับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากอันดับมากไปหาน้อย ได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานสอบสวน สวัสดิการ ปริมาณงานและความรับผิดชอบและความมั่นคงในการทำงาน

สกุล แสงแก้ว (อ้างถึงใน วุฒิชัย โสมาบุตร, 2536) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล พบว่า มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการทำงานอยู่ในอันดับสูงสุด และมีความพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในอันดับต่ำสุด

สมเกียรติ พ่วงทรัพย์ (อ้างถึงใน วุฒิชัย โสมาบุตร, 2536) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสัมฤทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของตำรวจนครบาล

ความมุ่งหมายในการศึกษาเรื่องนี้ก็เพื่อต้องการทราบว่า ในปัจจุบันนี้พบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายเป็นอย่างไร มีส่วนใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข ในส่วนที่บกพร่อง เพื่อประโยชน์ในการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่จะได้นำไปแก้ไขปรับปรุงเพิ่มสัมฤทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นผลของการวิจัยยังสามารถเป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาชั้นสูงของกรมตำรวจใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย แผนงานต่าง ๆ หรือให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ ตลอดจนเป็นแนวทางให้ประชาชนมี

ความรู้สึกว่า การสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายของตำรวจ ควรได้รับความร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่าย รวมทั้งประชาชนด้วย

ในการรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามถึงมือประชากรตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้มีหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ สารวัตรสืบสวน สอบสวน สารวัตรใหญ่ และรองผู้กำกับการฯ จำนวนรวมทั้งสิ้น 153 คน และขอรับแบบสอบถามกลับในวันรุ่งขึ้น แบบสอบถามดังกล่าวได้รับการทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่น และความแน่นอน โดยวิธีการทดสอบซ้ำ และได้นำมาแก้ไขก่อนใช้แบบสอบถามผลการศึกษาสรุปได้ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของตำรวจนครบาลนั้น พบว่า ประชาชนให้ความร่วมมือในการให้ข่าวสารข้อมูลผู้กระทำความผิดกฎหมาย และให้ความร่วมมือในด้านเป็นพยานในการดำเนินคดี ตลอดจนให้ความร่วมมือปฏิบัติตามคำแนะนำของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนที่ใช้ประโยชน์จากวิทยาการตำรวจ ปรากฏว่า ตำรวจให้ความสนใจในคำร้องขอและ ไม่ร้องขออยู่ในระดับปานกลาง การฝึกอบรมแผนใหม่ของตำรวจเพื่อเสริมสร้างความรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ การสนับสนุนด้านการทำงานของตำรวจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ความก้าวหน้าในการทำงานของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ตำรวจผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดปัจจัยในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีเงินเป็นปัจจัยไว้ใช้จ่ายและประชาชนให้ความร่วมมือ มีความอดทนเสียสละ มีสายลับ มีความรอบคอบในการตรวจสถานที่เกิดเหตุ มีเครื่องมือวิทยาการต่าง ๆ มีประวัติคนร้าย และมีการวางแผนที่ดีการปฏิบัติหน้าที่จึงจะมีสัมฤทธิ์ภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. ตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนมาก จะมีสัมฤทธิ์ภาพในการสืบสวนจับกุมมากกว่าตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนน้อย
2. ตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากตำรวจหน่วยอื่นมาก จะมีสัมฤทธิ์ภาพในการสืบสวนจับกุมมากกว่าตำรวจที่ได้รับความร่วมมือตำรวจหน่วยอื่นน้อย

สุวัฒน์ อมรวิวัฒน์ (อ้างถึงใน วุฒิชัย โสมาบุตร, 2536) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงมาก มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตสภาพแวดล้อมการทำงานในระดับสูง และมี

ความพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า อายุราชการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

ชูรัตน์ ปานเหง้า (2537) ได้ทำการศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมียนคดี ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สังกัดตำรวจภาค 4 พบว่า ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมียนคดีมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "มาก" ในด้านงานธุรการทางคดี งานควบคุมผู้ต้องหาไปศาล และงานเสมียนเปรียบเทียบ ยกเว้น งานเวรบริการมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "น้อย" โดยมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "น้อย" และมีความต้องการในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "มาก" ในด้านบุคลากร สวัสดิการการเงิน วัสดุและอุปกรณ์ ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมียนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "มาก"

ศักดิ์ เตชะเกรียงไกร (2537) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร ในสถานีตำรวจภูธร พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือปัจจัยด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการฝึกอบรมด้านสืบสวน
2. ปัจจัยที่มีผลการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากวิทยาการตำรวจ ในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่และด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่

พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2537) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน อยู่ในระดับ "มาก" ยกเว้นงานบริหารทั่วไป และงานพัฒนาบุคคล ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ข้าราชการพลเรือนและผู้เกี่ยวข้อง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน อยู่ในระดับ "มาก" ยกเว้นด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "ปานกลาง"

ข้าราชการพลเรือนที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านนโยบายและการบริหารและด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Wile (อ้างถึงใน พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2537) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาปริญญาโทที่กำลังศึกษาวิชาการบังคับบัญชาซึ่งจะออกไปประกอบอาชีพครู จำนวน 1,000 คน ผลของการศึกษาพบว่า นักศึกษานั้น มีความต้องการคล้ายคลึงกันกับของ เฮอร์ชเบอร์ก คือ มีความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นอยู่ที่สบาย สภาพทำงานที่ดี การได้รับความยอมรับนับถือ การได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และโอกาสที่จะเป็นของตนเองความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย ทำให้มองเห็นว่า ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามต้องมีความอดทน กล้าหาญ ฉลาด และมีไหวพริบดี นอกจากนี้จะต้องมีความยุติธรรม และรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกและผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดี และเป็นบุคคลแรกในกระบวนการยุติธรรมเพราะเป็นผู้จับกุมผู้กระทำผิด ส่งพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนก็จะได้รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ส่งต่อไปยังอัยการและศาล ตามลำดับ

ดังนั้น ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญของกรมตำรวจ ที่จำเป็นจะต้องได้รับการดูแล หนุนนำ และรักษาไว้เป็นอย่างดี ไม่ให้มีปัจจัยแวดล้อมที่ไม่พึงปรารถนาเข้าครอบงำได้ เช่น ผลประโยชน์จากผู้มีอิทธิพลท้องถิ่น การร่วมมือกับผู้กระทำผิดเพื่อหวังผลประโยชน์ เป็นต้น กรมตำรวจจึงเป็นหน่วยงานโดยตรงที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ตำรวจสายตรวจและตำรวจจราจร ในอันที่จะปฏิบัติงานให้สมกับภาระของกรมตำรวจที่ว่า "บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ราษฎร" ความพึงพอใจในที่นี้มีไว้แต่เพียงความพึงพอใจทางด้านกายภาพเท่านั้น แต่จะต้องส่งผลไปถึงความพึงพอใจทางด้านจิตใจของตำรวจ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ในเรื่องความพึงพอใจของนักวิชาการหลายท่านแล้ว จึงได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อนำมาศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม ซึ่งแบ่งออกเป็น 12 องค์ประกอบ ได้แก่

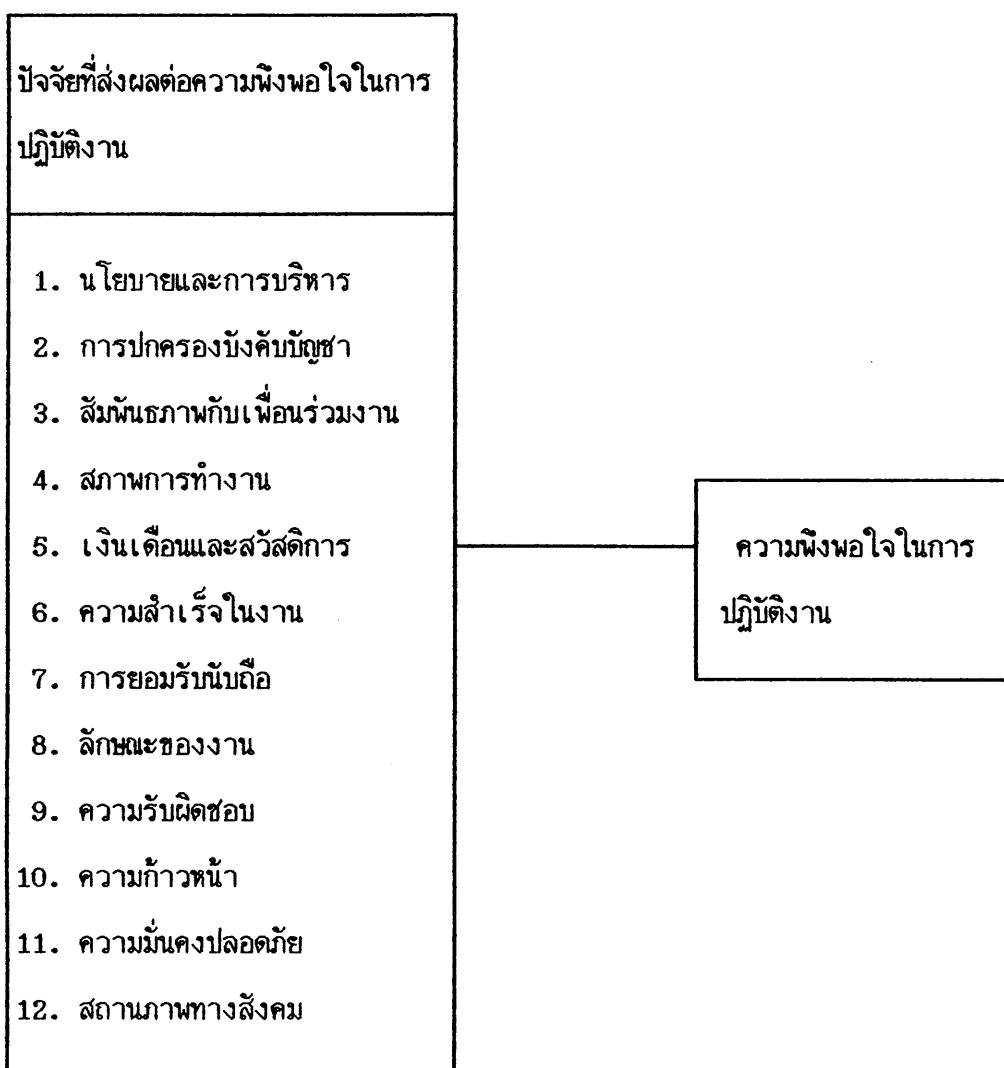
1. นโยบายและการบริหาร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
4. สภาพการทำงาน
5. เงินเดือนและสวัสดิการ
6. ความสำเร็จในงาน
7. การยอมรับนับถือ
8. ลักษณะของงาน
9. ความรับผิดชอบ
10. ความก้าวหน้า
11. ความมั่นคงปลอดภัย
12. สถานภาพทางสังคม

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้เสนอไว้ในตอนต้นผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังจะได้เสนอในแผนภูมิที่ 7

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แบบรูปที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย