

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดหน่วยหนึ่งของกรมตำรวจ เพราะเป็นหน่วยงานแรกที่มีภารกิจให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ดังนั้นกรมตำรวจจึงมีเจตนารมณ์แน่วแน่ที่จะเสริมสร้าง สถานีตำรวจทั่วราชอาณาจักรให้เป็นสถานที่แห่งความปลอดภัยที่ประชาชนจะใช้เป็นที่พึ่งแห่งแรกได้ เมื่อมีปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (สำนักงานแผนงานและงบประมาณกรมตำรวจ, 2538)

ตำรวจเป็นข้าราชการในระบบราชการ แม้ไม่มีหน้าที่หลักในการพัฒนาประเทศโดยตรง แต่การปฏิบัติหน้าที่มีผลส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากตำรวจมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นอย่างมาก ตำรวจจึงเป็นกลุ่มข้าราชการที่น่าสนใจศึกษาด้วยเหตุผลที่ว่าตำรวจนั้นเป็นข้าราชการที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากข้าราชการกลุ่มอื่น ๆ มาก ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้ (1) การควบคุมอาชญากรรม (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกประเทศเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน (3) การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา (4) การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน และ (5) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

อำนาจและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีขอบเขตกว้างขวาง เช่น หน้าที่ในการป้องกันประเทศจากการรุกรานจากภายนอก หน้าที่ในการรักษาความมั่นคงของรัฐบาลผู้บริหารประเทศ หน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน จนกระทั่งหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ซึ่งขอบเขตหน้าที่ต่าง ๆ ได้แยกแยะออกไปอีก เช่น หน้าที่ในการให้บริการด้านจราจร การดับเพลิง การบรรเทาสาธารณภัย การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ คนชรา เด็ก หรือผู้หญิงซึ่งอยู่ในลักษณะส่อแหลมต่ออันตราย การป้องกันอาชญากรรมและการกระทำความผิด โดย

จัดการระงับหรือป้องกันเหตุการณ์ที่เห็นว่าถ้าปล่อยไว้อาจเป็นชนวนให้เกิดความผิดอาญาโดยง่าย การให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือประการใดประการหนึ่งในสิ่งที่สามารถจะช่วยเหลือได้ เมื่อการนั้นไม่ขัดต่อระเบียบแบบแผนหรือราชการในหน้าที่ของตำรวจ ตัวบทกฎหมายที่เป็นหลักในการกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจ ได้แก่ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งบัญญัติถึงอำนาจหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนคดีอาญา ค้นสถานที่หรือบุคคล จับกุมหรือควบคุมผู้ต้องหา หรือผู้ต้องสงสัยซึ่งได้กระทำความผิดอาญา นอกจากนี้อำนาจหน้าที่ของตำรวจอาจมีบัญญัติไว้ในกฎหมายอื่น ๆ ทั่วไป เช่น พระราชบัญญัติจราจรทางบก พระราชบัญญัติศุลกากร หรือพระราชบัญญัติอื่นที่มีโทษทางอาญา เป็นต้น

จากหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าตำรวจมีบทบาทสำคัญต่อรัฐในฐานะที่เป็นกลไกควบคุมพฤติกรรมของพลเมืองตามนโยบายของรัฐ (พงษ์สันต์ คงตรีแก้ว, 2528) และเมื่อพิจารณาหน้าที่ของตำรวจจะเห็นว่ามิชอบเขตกว้างขวางมากมาย ซึ่งผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบ เพื่อดำรงความยุติธรรม ความสงบสุขเรียบร้อยให้ปรากฏ ดังที่ สมเกียรติ อัครวิญญู (2521) ได้กล่าวไว้ว่า "...งานของตำรวจหากใช้วิจารณญาณผิดพลาดแล้วอาจส่งผลสะท้อนที่ร้ายแรงต่อประชาชนได้..."

สังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงสู่ภาวะความก้าวหน้าทางวัตถุ และเทคโนโลยีในขณะเดียวกันทำให้สังคมมีปัญหามากมาย กรมตำรวจจึงมีนโยบายในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมโดยกำหนดแผนการป้องกันไว้ในแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 2 (2535-2539) ในบทที่ 2 แผนสาขาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทางกรมตำรวจได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรตลอดจนแนวทางพัฒนาทางด้านจิตใจให้มีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ (กรมตำรวจ, 2535)

เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเป็นบุคลากรหลักของสถานีตำรวจในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม และการให้บริการแก่ประชาชน งานสายตรวจมีความสำคัญต่อกรมตำรวจอย่างมาก จนมีผู้กล่าวอยู่เสมอว่า "แผนกสายตรวจเป็นกระดูกสันหลังของกรมตำรวจ" หากพิจารณากันจริง ๆ แล้วไม่ว่าองค์กรตำรวจจะใหญ่หรือเล็กก็ไม่สามารถที่จะตัดสายตรวจออกไปได้ ยิ่งชุมชนหนาแน่นมีความหลากหลายมากเท่าใดยิ่งต้องการตำรวจเข้าจัดการคุ้มครองป้องกันคนในสังคมนั้นมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทำงานหลายอย่างจนกระทั่งเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน (พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, 2536)

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2534) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบทางพฤติกรรมของคนดี และคนเก่งไว้ในรูปของทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม โดยรวมผลงานการวิจัยที่แสดงถึงลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจที่จะนำไปสู่พฤติกรรมของคนดี และคนเก่งโดยเปรียบเทียบพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนดีและคนเก่งเหมือนผลไม้บนต้นไม้ และส่วนประกอบที่เป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นคนดี คนเก่ง อันได้แก่ รากและลำต้น โดยมีการแบ่งต้นไม้ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนราก ได้แก่ สติปัญญา ประสพการณ์ สุขภาพจิตดี และส่วนลำต้น ได้แก่ ทศนคติ คุณธรรม ค่านิยม เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมจะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะเป็นคนดี และคนเก่งได้นั้นจะต้องมีลักษณะทางจิต 5 ประการ คือ 1.ทศนคติ คุณธรรม ค่านิยม 2.เหตุผลเชิงจริยธรรม 3.ลักษณะมุ่งอนาคต 4.ความเชื่ออำนาจในตน และ 5.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เปรียบเสมือนลำต้นของต้นไม้ที่จะมีความแข็งแรงเป็นท่อนำเลี้ยงอาหารมาเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของลำต้นอย่างเต็มที่เพื่อจะพัฒนาอันจะส่งผลให้ผลไม้บนต้นมีความงอกงามสมบูรณ์ อันเปรียบเสมือนเป็นพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง

ดังนั้นในการวิจัยนี้จะศึกษาถึงเจตคติ และค่านิยมว่าในบุคคลที่มีเจตคติและค่านิยมที่แตกต่างกันนั้น จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างไร (ความหมายของคำว่า เจตคติ มีความหมายเดียวกับคำว่า ทศนคติ) โดยการศึกษาจากสถานที่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมตำรวจนั้น ทั้ง 2 จังหวัด อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของตำรวจภาค 4 แต่มีความแตกต่างกันหลายด้าน เช่น จำนวนประชากร ขนาดพื้นที่ จำนวนสถิติอาชญากรรมรวมถึงการบังคับบัญชาควบคุมดูแล แต่ทั้งสองจังหวัดอยู่ในโครงการโรงพักของเราเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นนโยบายของกรมตำรวจควรได้รับการศึกษาเปรียบเทียบว่าเมื่อมีการดำเนินการโครงการโรงพักของเราตามนโยบายเดียวกันแล้วความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจน่าจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรสังกัดกรมตำรวจ และได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการประเมินผลโครงการโรงพักของเรา ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของกรมตำรวจเป็นอย่างยิ่ง จึงมีความสนใจในการที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงานของตำรวจสายตรวจกับ

พฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจ เพื่อจะได้ทราบว่า เจตคติต่อการเป็นตำรวจกับ ค่านิยมในการทำงานนั้นเป็นจิตลักษณะที่มีผลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างไร และ พฤติกรรมการทำงานที่เกิดขึ้นทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร เพื่อจะได้ แนวทางในการพัฒนาบุคลากรของกรมตำรวจให้ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายของกรมตำรวจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการเป็นตำรวจกับค่านิยมในการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมและไม่เหมาะสม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร
4. เพื่อประเมินผลโครงการโรงพักของเราโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจระหว่างตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตำรวจ ผู้วิจัยได้แบ่งสาระเป็นตอน ๆ เพื่อเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. ความหมายและปรัชญาของตำรวจ
2. อำนาจและหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน
4. แนวคิดและทิศทางการพัฒนาไปสู่โรงพักของเรา
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร
6. ทฤษฎีต้นไม้วิจัยธรรม

7. ความหมาย แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการเป็นตำรวจ
8. ความหมาย แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมในการทำงาน
9. ความหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
10. ความหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติ
งานของตำรวจ

1. ความหมายและปรัชญาของตำรวจ

ความหมายของตำรวจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายไว้ว่า ตำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจจราจรไฟ ตำรวจน้ำ ตำรวจป่าไม้

เจ้าหน้าที่ตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หมายถึง เจ้าพนักงาน ซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และทำหน้าที่เกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม และตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Police" (จิตรเจริญ เวลาดี, 2522)

Smith (1949 อ้างใน ประเสริฐ เมฆมณี, 2523) ได้กล่าวว่า police หมายถึง องค์การซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนที่คัดเลือกมาจากประชาชนมีหน้าที่ปราบปราม อาชญากรรม ความวุ่นวายของมวลชน และควบคุมความเรียบร้อยในการใช้ถนนหนทาง นอกจากนี้แล้วยังได้มีการวิเคราะห์ความหมายของตำรวจแยกเป็นรายตัวอักษรโดย พระเจ้าชาร์ลส์ที่ 5 แห่งฝรั่งเศสได้ทรงวิเคราะห์ศัพท์แยกเป็นรายอักษรดังนี้

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

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ตำรวจ โดยทั่วไป หมายถึง เจ้าพนักงานของรัฐ ผู้ที่กฎหมายได้ให้อำนาจและหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

ปรัชญาของตำรวจ

Sir Robert Peel (อ้างใน ประเสริฐ เมฆมนต์, 2523) บิดาของตำรวจอังกฤษ ได้กำหนดหลักการสำหรับวิชาชีพตำรวจไว้ในปี ค.ศ. 1822 ซึ่งยังเป็นหลักการที่ทันสมัย ใช้ได้ทั่วไป เป็นหลักสากล ดังนี้

หลักการที่ 1 การป้องกันอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจ ในฐานะตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายเพื่อให้สังคมเกิดความสงบสุข ประชาชนปลอดภัยจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมนั้น ตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติ 3 ประการ ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจจะต้องเป็นแกนกลางในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมประชาชนให้เคารพต่อกฎหมายบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทางของคลองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รู้เพื่อหาทางช่วยกันป้องกัน

2. การยับยั้งอาชญากรรม เป็นปฏิบัติการของตำรวจในทางด้านจิตวิทยาให้เป็นที่เกรงขามของอาชญากรให้ยับยั้งซึ่งใจไม่กล้าที่จะประกอบอาชญากรรม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีลักษณะตอบสนองต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นโดยฉับพลันต่อเหตุการณ์แล้ว ย่อมมีผลในการยับยั้งอาชญากรรม ดังนั้น ตำรวจจึงมีรูปแบบและเครื่องหมายโดยเฉพาะ อันเป็นสัญลักษณ์ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

3. การจับกุมและรวบรวมพยานหลักฐาน การจับกุมผู้กระทำความผิด เพื่อดำเนินการต่อไปตามขั้นตอนของขบวนการยุติธรรมนั้น ตำรวจต้องรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้กระทำความผิดได้กระทำความผิดจริงตามข้อกล่าวหา สำหรับพยานหลักฐานแห่งคดีนั้นถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการกับผู้กระทำความผิด ตำรวจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน บางกรณีจำเป็นต้องอาศัยการพิสูจน์ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ด้วย

หลักการข้อที่ 2 ตำรวจต้องได้รับความเคารพเชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชน สมรรถภาพของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ย่อมขึ้นอยู่กับ การยอมรับของประชาชน ในขีดความสามารถ การประพฤติปฏิบัติ การวางตัวของตำรวจ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเคารพเชื่อถือจากประชาชน หลักการข้อที่ 2 นี้สอดคล้องกับปรัชญาตำรวจพื้นฐานที่ว่า งานของตำรวจจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน ซึ่งถ้าปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว การทำงานของตำรวจย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ฉะนั้นการที่ตำรวจจะได้มาซึ่งความร่วมมือจากประชาชนในสังคม ตำรวจต้องได้รับความ

เคารพ เชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชนก่อน ซึ่งหลักการอันนี้ในวิชาการตำรวจสมัยใหม่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในกิจการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police Community Relations)

หลักการข้อที่ 3 การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมายเท่ากับเป็นการสร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นจะต้องแสดงหาแนวทางและการปฏิบัติตนเป็นแบบฉบับให้ประชาชนร่วมมือในการเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและเสถียรภาพของสังคม อันจะก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติเป็นส่วนรวม และหากขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินย่อมเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความเจริญให้แก่ประเทศชาติ

ในภาวะสังคมปัจจุบัน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจต้องพยายามรักษาความสงบเรียบร้อยไว้ให้ได้ เพื่อความสอดคล้องกับการพัฒนาสังคมในสาขาอื่น ๆ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากมีภาวะสังคมหลายประการ ที่แสดงให้เห็นว่าอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายในสังคมได้ ไม่ว่าจะเป็นกรณีพิพาททางแรงงานก็ดี การเคลื่อนไหวทางการเมือง การเรียกร้องของกลุ่มชนในสังคม เป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวในหลายกรณีอาจจะเพิกเฉยต่อการเคารพกฎหมาย ข้อบังคับของสังคมในลักษณะที่เรียกว่า กฎหมู่อยู่เหนือกฎหมาย เป็นต้น การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมายจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจของทุกสังคมที่จะต้องสร้างจิตสำนึกนี้ให้แก่ประชาชนทุกคนเพราะต้องยอมรับกันว่า กฎหมายนั้นเป็นกติกาการปกครองของสังคม หากทุกคนปฏิบัติตามความสงบสุขย่อมเกิดขึ้นในสังคม การอยู่ร่วมกันในสังคมจึงก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และตำรวจเองก็ทำหน้าที่ในการรักษากฎหมาย ฉะนั้น การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย จึงเท่ากับเป็นการเคารพให้เกียรติตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย

หลักการข้อที่ 4 ความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนจะลดน้อยถอยลงเมื่อความรุนแรงของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น

ระดับความร่วมมือหรือสนับสนุนของประชาชนจะมีสูงหรือต่ำนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ และหากเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กำลังกายหรืออาวุธ ตลอดจนใช้ความรุนแรงโดยปราศจากเหตุผลอันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ก็ย่อมส่งผลให้ระดับความร่วมมือของประชาชนต่ำลง ตรงกันข้ามหากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความนุ่มนวล สุภาพ ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงการใช้อำนาจ การขู่ข่มขู่

ระดับความร่วมมือที่จะได้รับจากประชาชนจะอยู่ในเกณฑ์ดี ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ จึงจำเป็นต้องใช้ความสุจริตรอบคอบ หนักแน่น อดทน ในการแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึง ความสงบสุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

หลักการข้อที่ 5 ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายด้วยความยุติธรรม ในการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้น มีหลักการพื้นฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ดำเนินการด้วยความยุติธรรม โดยไม่เลือกเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทาง สังคม มีความเสมอภาคต่อประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องในบางโอกาส

หลักการข้อที่ 6 ตำรวจควรใช้กำลังในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ในการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้นมีบางกรณีที่ตำรวจอาจจำเป็นต้องใช้กำลัง ภาย หรืออาวุธในการเข้าระงับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อรักษาความสงบสุขกลับคืนสู่สังคมเป็นต้น ว่า ในกรณีคนร้ายมีอาวุธปืนยิงต่อสู้ จัดขึ้นการจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจเช่นนี้ ตำรวจอาจ จำเป็นต้องใช้อาวุธปืนเพื่อป้องกันชีวิตทรัพย์สินของผู้อื่น อย่างไรก็ตามตำรวจเองต้องนึกอยู่เสมอ ว่า การใช้กำลังไม่ว่ากำลังกายหรือกำลังอาวุธนั้น เป็นการเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสีย ต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของผู้อื่นได้ อีกทั้งเกี่ยวกับการถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน ในชุมชนได้ จึงจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจโดยรอบคอบและใช้เมื่อจำเป็นต่อการควบคุมสถานการณ์ ให้เกิดความสงบสุข เรียบร้อย และเป็นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น

หลักการข้อที่ 7 ตำรวจก็คือประชาชนชน และประชาชนก็คือตำรวจ เป็นการชี้ให้เห็นสัมพันธภาพระหว่างตำรวจกับประชาชน เป็นสิ่งที่ต้องมีเป็น พื้นฐานและปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ระดับความร่วมมือของ ประชาชนที่ตำรวจได้รับการธำรงรักษาไว้ ซึ่งสัมพันธภาพอันดีอย่างสม่ำเสมอของตำรวจกับ ประชาชนนั้นย่อมนำไปสู่ความเป็นจริงในจารีตประเพณีที่ว่า ตำรวจคือประชาชน และประชาชน คือตำรวจ และต่อมาภายหลังประชาชนได้รับมอบหมายหน้าที่ให้สมาชิกในสังคมบางคนทำหน้าที่ ตำรวจจึงเห็นได้ว่า ตำรวจกับประชาชนมีความใกล้ชิดกันมากเป็นพื้นฐานมาแต่เดิม ดังนั้น แม้ว่ากิจการตำรวจในปัจจุบันนี้จะได้รับการพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นเพียงใดก็ตาม หลักการดังกล่าวข้างต้นยังทันสมัย และจำเป็นที่ตำรวจต้องธำรงรักษาไว้ แต่หากตำรวจยิ่ง พัฒนาและยิ่งแยกตนเองห่างเหินออกจากประชาชนแล้ว นั้นย่อมหมายความว่า ความร่วมมือ ของประชาชนที่จะให้กับตำรวจย่อมลดน้อยลง ความสำเร็จในการทำงานของตำรวจก็ย่อมจะ ลดน้อยลงไปด้วย

หลักการข้อที่ 8 ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย

ในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของสังคมที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยของประชาชน ตำรวจจะต้องบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์และหลักแห่งกฎหมาย ปราศจากอคติแต่อย่างใด ๆ ทั้งสิ้น ต้องมีความรอบคอบในการวินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติการเพราะต้องพึงระลึกอยู่เสมอว่า ในการบังคับใช้กฎหมายนั้น ย่อมมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ไม่มากก็น้อย เป็นต้นว่า การจับกุมตัวมาควบคุม ดังนั้นตำรวจจึงต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลางในการบังคับใช้กฎหมาย หลีกเลี่ยงการปฏิบัติการในลักษณะที่ตัวเองเป็นผู้พิพากษาคดีเสียเอง โดยไม่มีอำนาจตามกฎหมายจะทำได้ ในลักษณะที่เรียกว่า "ศาลเตี้ย" แม้ว่าการตำรวจจะต้องใช้ความฉับพลันและต้องรีบตัดสินใจให้ทัน่วงทีในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือบางกรณีอาจจะต้องเสี่ยงชีวิตในการบังคับใช้กฎหมายก็ตาม

หลักการข้อที่ 9 ความปลอดภัยจากอาชญากรรมและความยุ่งเหยิงเป็นการทดสอบถึงประสิทธิภาพของตำรวจ

ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และความสงบเรียบร้อยในสังคมเป็นประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สำหรับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้น โดยทั่วไปแล้วจะยึดถืออาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นหลักโดยเฉพาะ สถิติอาชญากรรมของทางราชการโดยตำรวจเป็นผู้รวบรวมจัดทำขึ้น เป็นที่รู้จักในนามสถิติอาชญากรรม ซึ่งตำรวจถือว่าเป็นสถิติที่ดีที่สุดในบรรดาสถิติอาชญากรรมของราชการด้วยกัน อย่างไรก็ตามสถิติอาชญากรรมของตำรวจนั้นเป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างอาชญากรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมด พูดง่าย ๆ ว่าเป็นส่วนหนึ่งของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจริงเท่านั้น เนื่องจากขีดจำกัดของสถิติอาชญากรรม ไม่สามารถบอกถึงอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจริงในสังคมได้ จึงได้มีการพยายามจะพัฒนาเครื่องชี้ภาวะอาชญากรรมเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นต้นว่า การวิจัยถึงผู้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมเพื่อให้ทราบถึงอาชญากรรมที่น่าจะเกิดขึ้นจริงในสังคม และทัศนคติที่แท้จริงของประชาชนที่มีต่ออาชญากรรม โดยหลักความเป็นจริงแล้วความรู้สึกรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้น มีการแสดงออกมารูปต่าง ๆ อยู่แล้ว เช่น ความมั่นคงแข็งแรงของรั้วบ้าน ประตู หน้าต่างของอาคารบ้านเรือน การใช้เหล็กดัดป้องกันประตูหน้าต่างของบ้านเรือน การใช้เครื่องสัญญาณเตือนภัยกันขโมย การมีอาวุธปืนและการพกพาอาวุธปืน ตลอดจนข่าวสารอาชญากรรมที่ปรากฏให้สื่อมวลชน การ

เพิ่มขึ้นของยามรักษาความปลอดภัยในภาคเอกชน ซึ่งทั้งหมดอาจกล่าวได้ว่าเครื่องชี้อาชญากรรมระดับชาวบ้าน เป็นสิ่งหนึ่งซึ่งถึงประสิทธิภาพของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้เป็นอย่างดี

2. อำนาจและหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

Wilson และ McLaren (อ้างถึงใน ประทีป ปิยะทัตศรี, 2533) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการมีตำรวจก็เพื่อ

1. รักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อย
2. ป้องกันชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน
3. บังคับให้มีการปฏิบัติตามด้วยกฎหมายที่มีโทษทางอาญา ตลอดจนควบคุมความประพฤติของบุคคลในสังคม

Wilson และ Clinton (1972 อ้างใน ประทีป ปิยะทัตศรี 2533) ได้กล่าวว่าหน้าที่ของตำรวจ คือ

1. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
2. การปราบปรามอาชญากรรม
3. จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหายและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด
4. รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับอื่น ๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร ตลอดจนให้บริการอื่น ๆ

Bayley (1965) นักอาชญาวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจไว้ 5 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้รักษากฎหมายของรัฐ โดยการจับกุมผู้กระทำความผิด และสืบสวนสอบสวนการกระทำความผิด
2. หน้าที่ในการป้องกันและการละเมิดกฎหมาย การปฏิบัติหน้าที่นี้เน้นในเรื่องการเป็นตำรวจสายตรวจในเขตความรับผิดชอบ
3. หน้าที่ในการประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องลูกลามาใหญ่เร่ต่อไป เช่น การแก้ปัญหาเรื่องคนเมาสุราทะเลาะกัน แก้ปัญหาข้อพิพาทในครอบครัว

ควบคุมฝูงชนมิให้ก่อการจลาจลุ่นวาย เป็นต้น

4. หน้าที่ในการออกกฎหมายควบคุมสังคม ดำเนินการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ออกคำสั่งต่าง ๆ และคอยตรวจตราสิ่งอันวุ่นวายความสะกดกต่าง ๆ แก่ปวงชน ตามปกติตำรวจปฏิบัติหน้าที่นี้โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของทางราชการ

5. หน้าที่ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ทางสังคม เช่น ให้บริการด้านการแพทย์ในภาวะฉุกเฉิน ช่วยเหลือคนขาดญาติมิตร ทำลายล้างสิ่งเป็นอันตรายแก่ร่างกาย แนะนำหนทางแก่ผู้เผลอรู้ ให้คำปรึกษาแก่เยาวชน ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้สอบถาม เป็นต้น

หน้าที่ทั้ง 5 ประการนี้ Bayley ได้สรุปลงเพียง 2 ประการ คือ หน้าที่ด้านการบังคับใช้กฎหมาย (Enforcement tasks) และหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย (Non enforcement tasks) การสรุปหน้าที่ของตำรวจเหลือเพียง 2 ประการ เช่นนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์ความเกี่ยวพันกับปัญหาอื่น ๆ ในสังคม โดยเฉพาะปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น อาจวิเคราะห์ว่าคนในเมืองมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นกันเอง ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน ไม่ค่อยเอาใจใส่กัน อาชญากรรมจึงเกิดขึ้นมาก ตำรวจจึงต้องเน้นหนักในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ส่วนคนในชนบทมีความสัมพันธ์กันแบบเป็นกันเอง มีความคุ้นเคยกันเป็นอันดีเอาใจใส่กัน คอยป้องกันเหตุร้ายให้แก่กันและกัน อาชญากรรมก็เกิดขึ้นน้อย ส่วนการทะเลาะกันก็พอมิบัง ในสถานการณ์เช่นนี้ ตำรวจก็ทำหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายมากขึ้น ดังนี้ เป็นต้น

ชาย เสวีกุล (2511) กล่าวว่า หน้าที่ของตำรวจตามหลักอาญาวิทยาและทัณฑวิทยาแบ่งออกเป็น 6 ประการ คือ

1. ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย
2. ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะทำให้ความสงบเรียบร้อยของประชาชน
3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มิให้เป็นอันตรายจากภัยต่าง ๆ
4. ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำผิดทางอาญาทั้งปวง
5. ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
6. หน้าที่พิเศษอื่น ๆ ของตำรวจ ได้แก่ การป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อยในยามสงคราม

มนต์ชัย พันธุ์คงชื่น (2518) กล่าวถึงการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเพื่อลดปัญหาอาชญากรรมไว้ดังนี้

1. การจัดสายตรวจออกตรวจท้องที่
2. การจัดสายตรวจร่วมหรือสายตรวจผสมระหว่างเขตพื้นที่หรือท้องที่ที่อยู่ติดกัน
3. การจัดหน่วยสืบสวน หรือทีมสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด
4. การจัดตั้งหน่วยปราบปรามเฉพาะกิจ
5. การจัดระดมกำลังตำรวจ กวาดล้างในเขตพื้นที่เป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม
6. การเสริมสร้างกำลังใจ และขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้วยความขยัน หมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้หลักประกันการปฏิบัติงาน
7. กวดขันปราบปรามเจ้าหน้าที่ที่ทุจริต ช่วยเหลือผู้กระทำความผิดหรือรู้เห็นเป็นใจกับคนร้าย

ตามประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม 1 ลักษณะ 1 บทที่ 1 กรมตำรวจสังกัดอยู่ในกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไป ดังนี้ คือ

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน และภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

ตามประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ได้กำหนดไว้ว่าตำรวจมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายได้บัญญัติไว้ตามยุคตามสมัยการจัดกระจายกันอยู่ในที่ต่าง ๆ เป็นตัวบทกฎหมายบ้างเป็นประกาศพระบรมราชโองการบ้าง เป็นกฎเสนาบดีบ้างและเป็นระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บ้าง ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้วตำรวจมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (กรมตำรวจ, 2535)

1. ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร
2. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมาย

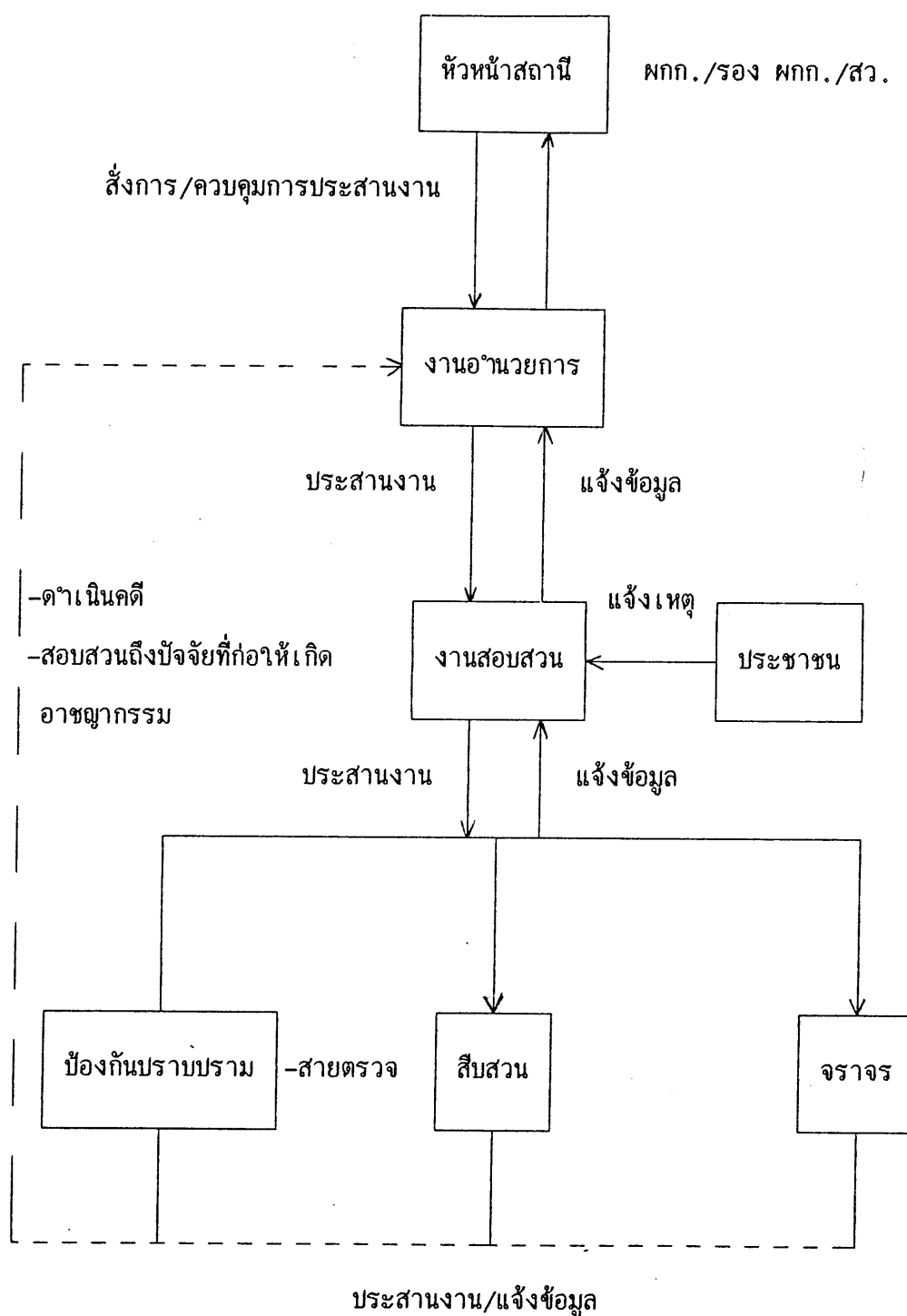
มหาชนและถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวนจับกุม ตรวจค้น และปราบปราม นำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดมอบหมายไว้แล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะกับข้าราชการพลเรือนทุกระดับ และต้องรักษาความสัมพันธ์ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างข้าราชการทหารและพลเรือน

4. ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5. ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการยุทธ และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดไว้เป็นครั้งคราว

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า อำนาจ และหน้าที่ของตำรวจตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นมีมากมาย ทางกรมตำรวจจึงได้กำหนดงานในสถานีตำรวจตามโครงสร้างและระบบการปฏิบัติงานภายในสถานีตำรวจ ไว้ 5 สายงาน คือ 1. งานอำนวยการ 2. งานสอบสวน 3. งานป้องกันปราบปราม 4. งานสืบสวน 5. งานจราจร (คู่มือบริหารสถานีตำรวจ ตำรวจภาค 4, 2538) ดังแผนภูมิที่แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างและระบบการปฏิบัติงานภายในสถานีตำรวจภูธร

(ตำรวจ ภาค 4, 2538)

ในการวิจัยในครั้งนี้จะศึกษากลุ่มตัวอย่างตำรวจสายตรวจ ซึ่งอยู่ในสายงาน
ป้องกันและปราบปราม มีการแบ่งการปฏิบัติหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ตามคำสั่งของ

กรมตำรวจที่ 774/2537 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามให้มีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

5.2.1 หัวหน้างานป้องกันและปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

ทำหน้าที่หัวหน้าผู้รับผิดชอบงานป้องกันและปราบปราม ทาแผนของพื้นที่รับผิดชอบไว้ประจำสถานี ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน ระวัง ปราบปราม การวางแผนป้องกัน ระวัง ปราบปราม รวบรวมสถิติข้อมูลและผลการศึกษาวิเคราะห์ที่ได้ มาใช้ในการวางแผนป้องกัน ระวัง ปราบปราม ดำเนินการป้องกัน ระวัง ปราบปราม ควบคุมตรวจสอบและกำหนดนโยบายเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ ประสานการปฏิบัติต่าง ๆ ในสถานีตำรวจและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง เพื่อผลในการป้องกัน ระวัง ปราบปราม

5.2.2 สารวัตรป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

ปฏิบัติงานในฐานะรองหัวหน้าป้องกันปราบปรามและงานอื่น ๆ ที่หัวหน้าป้องกันปราบปรามมอบหมาย ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานป้องกันปราบปราม

5.2.3 รองสารวัตรป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปราม หรือสารวัตรป้องกันปราบปรามจัด และมอบหมาย ปฏิบัติหน้าที่ นายร้อยตำรวจเวร ปฏิบัติดังนี้ รับแจ้งเหตุทั้งหมดแล้วสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นเท่าที่จำเป็น เพื่อดำเนินการดังนี้ พิจารณาว่าต้องแจ้งกำลังตำรวจไปทำการระงับเหตุหรือไม่ ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ ทำหน้าที่หัวหน้าสายตรวจ

5.2.4 ผู้บังคับหมู่หรือลูกแถว (ที่ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจ) มีหน้าที่ดังนี้

เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกัน ระวังปราบปราม และนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการป้องกันปราบปราม ตรวจตราในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการต่อประชาชนหรือสาธารณชนตามที่เห็นสมควร สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือชุมชนในเขตตรวจ ด้วยการสอบถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ตำรวจและอื่น ๆ เท่าที่สามารถจะกระทำได้

การปฏิบัติงานของตำรวจในปัจจุบันในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรมหรือการบังคับใช้กฎหมายนั้น การตรวจท้องที่เป็นยุทธวิธีตำรวจที่สำคัญในการควบคุม

อาชญากรรม ตำรวจที่รับผิดชอบในการตรวจท้องที่นี้จะรู้จักกันในนาม "ตำรวจสายตรวจ" การตรวจท้องที่จัดได้ว่าเป็นการบริการเคลื่อนที่ของตำรวจ 24 ชม. กระจายไปตามถนน และจุดต่าง ๆ ของชุมชนเพื่อทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนเป็นตำรวจที่ใกล้ชิดและสัมผัส กับประชาชนอยู่ตลอดเวลา มากกว่าตำรวจที่รับผิดชอบงานลักษณะอื่น ๆ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของ พล.ต.ต.แก้ว โรสดีพันธ์ (2525) และ พล.ต.อ.มนต์ชัย พันธุคงชื่น (2518) ที่ได้กล่าวถึงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สำคัญ เพื่อลดปัญหาอาชญากรรมไว้ คือ การจัดสายตรวจออกตรวจพื้นที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและสืบสวนจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดในเขตพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นสายตรวจเดินเท้า สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจจรดยนต์ เป็นต้น

ความรับผิดชอบของตำรวจสายตรวจมีตั้งแต่การตรวจตราทั่วไป เพื่อตัดช่องโอกาสการกระทำความผิดจนกระทั่งถึงการจับกุมตัว หากมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ทำการสอบสวนเบื้องต้น รวมตลอดจนให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มาขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือ การตรวจท้องที่จึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับทุกสิ่งทุกอย่างที่จัดเป็นหน้าที่ของตำรวจ ดังนั้นตำรวจสายตรวจจึงได้รับการเรียกว่าเป็น "หัวใจ" ของงานตำรวจ (Alen J. Butler, 1976) หรืองานหลักของตำรวจ การจัดตำรวจสายตรวจเพื่อทำการตรวจท้องที่มีการจัดได้หลายรูปแบบทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ สภาพท้องที่ กำลังตำรวจสายตรวจ งบประมาณ ยานพาหนะและอุปกรณ์สื่อสาร การจัดสายตรวจจึงอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกัน สายตรวจในเมืองย่อมแตกต่างกับสายตรวจในเขตนอกเมือง รูปแบบการจัดสายตรวจโดยทั่วไปมีดังนี้

1. สายตรวจเดินเท้า เหมาะกับพื้นที่ที่แออัดผู้คนพลุกพล่านหรือมียานพาหนะหรือสัตว์พาหนะเข้าไม่ถึง ตำรวจสายตรวจมีโอกาสนใกล้ชิดและสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนเป็นอย่างดี แต่มีข้อจำกัดในเรื่องความรวดเร็วและตรวจได้ในเขตพื้นที่เล็ก ๆ ที่ตำรวจสามารถเดินตรวจได้เท่านั้น

2. สายตรวจยานพาหนะ เป็นการตรวจท้องที่โดยใช้นยานพาหนะต่าง ๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนเพื่อความรวดเร็ว และความสามารถตรวจได้ครอบคลุมบริเวณกว้างขวางกว่าสายตรวจเดินเท้า อย่างไรก็ตามการตรวจท้องที่โดยยานพาหนะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรถจักรยาน รถจักรยานยนต์ เรือ เฮลิคอปเตอร์ต่างก็มีข้อจำกัดในตัวเอง สายตรวจรถจักรยานยนต์มีข้อดีที่ว่าช่วยทุนแรง ประหยัด ไม่ต้องเติมน้ำมันเชื้อเพลิงมาก รับผิดชอบ

พื้นที่การตรวจได้กว้างขวางและรวดเร็วกว่าสายตรวจเดินเท้า และมีโอกาสสัมผัสใกล้ชิดกับประชาชน หากเปรียบเทียบกับสายตรวจรถจักรยานยนต์และรถยนต์ก็มักแตกต่างกัน คือสายตรวจรถจักรยานยนต์มีความคล่องตัวสามารถเข้าไปถึงทุกพื้นที่ที่รถยนต์อาจไปไม่ถึงและสิ้นเปลืองน้อยกว่ารถยนต์ แต่ก็มีอุบัติเหตุหรือถูกทำร้ายได้ง่าย สภาพอากาศมีฝนตกหนักอาจใช้การไม่ได้ ซึ่งหากเป็นสายตรวจรถยนต์แล้วจะมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการตรวจสามารถไปถึงที่เกิดเหตุได้ในระยะเวลาอันสั้น และติดตามจับกุมตัวผู้กระทำผิดที่หลบหนีได้ทันเวลาที่ สามารถบรรลุทุกอุปกรณ์และผู้ต้องหาให้ใช้ได้ทุกสภาพโอกาส แต่จะสิ้นเปลืองในเรื่องเชื้อเพลิงและการซ่อมบำรุง สำหรับสายตรวจเฮลิคอปเตอร์ เป็นการตรวจท้องที่ที่สิ้นเปลืองสูง แต่มีประโยชน์มากในการสังเกตการณ์ต่าง ๆ จากที่สูงและควบคุมการจราจร สำหรับสายตรวจเรือเป็นการตรวจท้องที่เขตรับผิดชอบที่เป็นน่านน้ำ อาทิ ทะเล แม่น้ำ ลำคลอง ซึ่งไม่อาจใช้ยานพาหนะอื่นได้

3. สายตรวจสัตว์พาหนะ เป็นการใช้อนุสัตว์ต่างพาหนะในการตรวจท้องที่ของตำรวจนิยมใช้กันมานานโดยเฉพาะก่อนที่จะมียานพาหนะอื่น ๆ ออกมาใช้ สัตว์พาหนะที่ใช้กันมากที่สุด คือ ม้า นั้นเอง แต่ในปัจจุบันนี้ยังใช้เฉพาะบางพื้นที่เป็นต้นว่า สวนสาธารณะ หรือพื้นที่ทุรกันดารต่าง ๆ ที่ยานพาหนะอื่นไม่สามารถเข้าถึง อย่างไรก็ตามสายตรวจโดยใช้น้ำนี้จะมีความสิ้นเปลืองสูงในเรื่องเลี้ยงดูติดตามมา

4. สายตรวจสุนัข เป็นการตรวจท้องที่ที่ใช้สุนัขเข้ามาสนับสนุนตำรวจสายตรวจในบางโอกาส เป็นต้นว่า ใช้ดมกลิ่นติดตามค้นหาผู้กระทำผิด หรือของกลางในการกระทำผิด สุนัขตำรวจที่ใช้จะได้รับการฝึกฝนเป็นอย่างดีในด้านการดมกลิ่น และต่อสู้ป้องกันตัว แต่มีข้อจำกัด คือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดู

อย่างไรก็ตาม โดยปกติทั่วไปแล้วในส่วนของการจัดสายตรวจใน 4 ลักษณะด้วยกัน คือ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ และสายตรวจตาบล

จากลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจโดยทั่วไปจึงเห็นได้ว่างานสายตรวจเป็นงานที่มีความสำคัญมาก เป็นงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนต้องสัมผัสกับประชาชน และต้องใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจพิจารณาบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาจัดลักษณะและพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน

ประเสริฐ เกษรมาลา (2519) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนไว้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนตามความเข้าใจโดยทั่วไป ได้แก่ การแสดงออกซึ่งหน้าที่ที่สนคดีสนองตอบอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน ในฐานะที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็เป็นผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมอย่างใกล้ชิด การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจภายใต้ความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจและประชาชนนับเป็นมาตรการป้องกันอาชญากรรมและการแก้ไขปัญหาคความยุ่งยากต่าง ๆ ในสังคมที่มีผลดีต่อชาติบ้านเมืองอย่างยิ่งยวด เสริมสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้

1. เพื่อตำรวจรักษาไว้ซึ่งการติดต่อแสวงหาข่าวสาร และความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนทั่วไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องโดยสม่ำเสมอ
2. เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอาชีพ ให้อยู่ในฐานะที่สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม ตามหลักกฎหมายอย่างเต็มภาคภูมิ
3. เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้ตระหนักถึงบทบาท และความสำคัญของตำรวจในฐานะ เป็นสถาบันควบคุมสังคมที่สำคัญยิ่งส่วนหนึ่ง
4. เพื่อเป็นอุปกรณ์ส่งเสริมเอื้ออำนวยให้ตำรวจ และผู้คนที่ต้องมีความเข้าใจถึงลักษณะสาเหตุที่มาแห่งปัญหาสังคม รวมทั้งการใช้ดุลยพินิจหลักเหตุผลพิจารณาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยความสุจริตรอบคอบ ถูกต้องเหมาะสมกับเหตุการณ์
5. เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือประสานงานการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และแก้ไขปัญหาคความยุ่งยากอย่างใกล้ชิด ระหว่างตำรวจ อัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และประชาชน รวมตลอดถึงหน่วยงานแขนงอาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยพร้อมเพรียงกัน

นอกจากนี้ ประเสริฐ เกษรมาลา (2519) ยังได้วิเคราะห์ทัศนคติที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับตำรวจว่า ภาพพจน์ของตำรวจและภาพพจน์ของประชาชนที่มีต่อกันนั้นเปรียบเสมือนหนึ่งคนละด้านของเหรียญอันเดียวกัน ซึ่งทัศนะของประชาชนต่อตำรวจมีสาระแก่การวิจารณ์ ได้แก่

1. การพิจารณาปัญหาการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจ ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อพิทักษ์สันติสุขแก่ประชาชนเป็นอย่างดี

แต่ในขณะที่เดียวกันประชาชนมีความรู้สึกผิดหวัง หวาดเกรงภัยจากการใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขต

2. การพิจารณาปัญหาการรับแจ้งความของตำรวจ ได้แก่ การละเลยเพิกเฉยในกรณีที่ประชาชนไปแจ้งเหตุร้ายที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้รับการตอบสนองจากตำรวจโดยจับปล้นทันด่วนเท่าที่ควร

3. การพิจารณาจากปัญหาการปฏิบัติหน้าที่มีขอบของตำรวจ เช่น การเบียดเบียน รีดไถประชาชน การแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวโดยมิชอบ การแสดงพฤติกรรมเป็นการปฏิบัติ กดขี่ข่มเหงรังแกประชาชน

4. การพิจารณาปัญหาสภาพอาชญากรรมกับประสิทธิผลของตำรวจ / โดยสภาพอาชญากรรมในสังคมปัจจุบันมีสถิติแนวโน้มสูงขึ้น

5. การพิจารณาปัญหาการควบคุมและป้องกันการก่อความวุ่นวายในสังคม ความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม ผู้ก่อความสงบเรียบร้อยของสังคม เป็นผลให้บุคคลเหล่านั้นไม่พอใจตำรวจ อันเป็นสาเหตุเชื่อมโยงนำไปสู่ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างการใช้สิทธิเสรีภาพของบุคคลที่เกินขอบเขต กับการปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยด้วยความยุติธรรมของตำรวจ

6. การพิจารณาปัญหาประชาสัมพันธ์กิจกรรมของตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้ยอมรับและตระหนักถึงความยากลำบาก ปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องแห่งการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดรูปร่าง และชักจูงให้ประชาชนทราบซึ่งต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจนถึงขั้นเสริมสร้างมติให้มหาชนร่วมป้องกันอาชญากรรม และป้องกันความวุ่นวายได้ ปกป้องสถานความประเพณีของชุมชนที่เป็นอยู่ในสังคม

ทัศนคติของตำรวจที่มีต่อประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่

1. การพิจารณาปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจและประชาชนในแง่สังคมวิทยา เป็นการพิจารณาเฉพาะกรณี การใช้ภาวะบทบาทของตำรวจทางสังคม และภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ ซึ่งมีขอบเขตปฏิบัติการอย่างกว้างขวางรอบด้าน

2. การพิจารณาปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจและประชาชนในแง่จิตวิทยา ตำรวจส่วนมากประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการเงิน ขาดหลักประกันในสังคม ทั้งที่เป็นงานที่เสี่ยงต่อชีวิต มีความตราบาตร้าเคร่งเครียด จึงมักจะมีปัญหาทางจิตวิทยา

3. การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ในแง่ภาพพจน์ตำรวจ

กับการบริการที่ก่อให้เกิดความประทับใจ ได้แก่ การบริหารทรัพยากร คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ให้สูญเสียน้อยที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4. หลักความเห็นอกเห็นใจเมตตาสงสารของตำรวจต่อความทุกข์ยากของประชาชน ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย แสดงความรู้สึกเป็นกันเอง ให้บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว เห็นอกเห็นใจเมตตาสงสารในความทุกข์ยากของผู้อื่น

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2528) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของตำรวจว่าการปฏิบัติของตำรวจนั้น ตำรวจมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยวแต่อยู่ภายใต้สภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคม ทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ การทหาร กฎหมาย และเทคโนโลยีซึ่งในสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทุก ๆ ด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะมีประชาชนเป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน และพฤติกรรมของประชาชนซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชนเป็นหลัก ดังนั้นความสัมพันธ์อันดีของประชาชนหรือชุมชนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคม เพราะตำรวจนั้นได้รับเงินเดือนอันได้มาจากงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชน ตำรวจจึงต้องยอมรับความเจ็บปวดที่จะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่า ประชาชนหรือชุมชนต้องการอะไรจากบริการของตำรวจ และพยายามที่จะสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน

ณรงค์ มหานนท์ (2525) กล่าวว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นแม้จะมีกำลังพลมากมายปานใด มีอาวุธ และเครื่องมือเครื่องใช้พร้อมมูลปานใดก็ตาม หากปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว ความพยายามทั้งหมดของตำรวจก็แทบจะไร้ผล

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง และไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาจิตลักษณะและพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

4. แนวคิดและทิศทางการพัฒนาไปสู่โรงพักของเรา (กรมตำรวจ, 2538)

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของกรมตำรวจ เนื่องจากเป็น

หน่วยงานในลำดับแรกที่ทำให้บริการ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนที่เป็นภารกิจหลักของกรมตำรวจ ซึ่งกรมตำรวจได้ให้ความสำคัญ และ เร่งรัดดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้มีบริการที่ประชาชนพึงพอใจตลอดมา เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535-2539) นโยบายของรัฐบาลตามมติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2537 ที่มีข้อสั่งการให้กรมตำรวจพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้ได้มาตรฐานเทียบระดับสากล และสนองต่อนโยบายกระทรวงมหาดไทยที่กำหนดในปี 2539 เป็นปณิธานเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

จากการสำรวจสภาพปัญหาที่ผ่านมาและการศึกษาวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ สรุปได้ดังนี้

1. สถานที่ทำงาน สถานีตำรวจส่วนใหญ่จะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจุกกระจายไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมที่จำเป็นต้องดำเนินการอีกหลาย ๆ ประการ

2. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ในสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะขาดแคลน ทั้งในด้านประเภทและปริมาณ จากการสำรวจข้อมูลของสำนักงานส่งกำลังบำรุง ในปี 2537 พบว่าอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ในสถานีตำรวจทั่วประเทศที่กำหนดโดยสำนักงานประมาณ จำนวน 69 รายการ มีอยู่เพียงร้อยละ 27.8 ของอัตราที่กำหนด และอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอยู่ บางส่วนเป็นของที่เสื่อมสภาพการใช้งาน นอกจากนี้ยังมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการใช้งานบางอย่าง ไม่มีกำหนดไว้ในรายการอุปกรณ์เครื่องมือขั้นพื้นฐาน ในสถานีตำรวจอีกด้วย แสดงให้เห็นความขาดแคลนในเชิงปริมาณที่ชัดเจนและสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของสถานีตำรวจได้เป็นอย่างดี

3. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ ยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมายสลับซับซ้อน เสียเวลาไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กันและไม่สำเร็จสิ้น ณ จุดเดียว นอกจากนี้มีกิจกรรมบางอย่างที่ต้องดำเนินการ แต่ยังไม่มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไว้โดยเฉพาะ รวมทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีเพียงพอ

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ บางส่วนยังขาดวิสัยทัศน์และความสำนึกรับผิดชอบการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีความสับสนในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของบางตำแหน่ง อันเนื่องมาจากการกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งไม่ชัดเจน ขาดทักษะและการฝึกอบรม มีการแสดงกริยา และวาจาที่ไม่เรียบร้อยเหมาะสม ขาดความสัมพันธ์ความร่วมมือร่วมใจในการให้บริการ

กรมตำรวจได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตลอดมา โดยกำหนดในแผนกรมตำรวจประจำปีแต่ยังไม่ได้แก้ไขปัญหามาที่ตรงจุด กล่าวคือ ไม่ได้ทุ่มเททรัพยากรของกรมตำรวจทั้งปวงลงไปแก้ไขปัญหของสถานีตำรวจอย่างจริงจัง ยังไม่มีการแบ่งกลุ่มประชาชนเป้าหมายผู้ให้บริการของสถานีตำรวจที่ชัดเจน เพื่อกำหนดกิจกรรมและจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขตามความจำเป็นและเร่งด่วน ในส่วนของการแก้ปัญหาความขาดแคลนสถานที่อุปกรณ เครื่องมือเครื่องใช้ได้ กำหนดแผนการจัดหาให้กับสถานีตำรวจตามลำดับความสำคัญ และตามขีดความสามารถทางงบประมาณของกรมตำรวจ ก็เป็นเพียงการแก้ไขได้ในระดับต้นเท่านั้นยังไม่สามารถแก้ไขปัญหา การให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจ จึงมีสถานีตำรวจหลายแห่งต้องแก้ปัญหาของตนเอง ด้วยการขอรับสนับสนุนจากภาคเอกชน ทั้งการปรับปรุงสถานที่ทำงาน และอุปกรณ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการให้บริการของสถานีตำรวจที่ตนรับผิดชอบวิธีการดังกล่าว จึงมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจที่เกี่ยวกับความเที่ยงธรรมทั้งในทางตรงและทางอ้อม

เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหการปฏิบัติงาน ในสถานีตำรวจที่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน กรมตำรวจจึงกำหนดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจทั่วประเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มประชาชนเป้าหมายแล้ว ดำเนินการปรับปรุงสถานีตำรวจให้มีมาตรฐานเทียบระดับสากล ทั้งในด้านสถานที่ทำการ อุปกรณ เครื่องมือเครื่องใช้ ระบบวิธีการปฏิบัติงาน และขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วประเมินผล โดยให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการในสถานีตำรวจเป็นเครื่องชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการ

ในการทำงานด้านการพัฒนาการบริการ ได้กำหนดจุดเน้นในการพัฒนาการบริการไว้ 2 ประการ คือ ประการแรกเน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้กว้างขวางและครอบคลุมการปฏิบัติงานของทุกหน่วยอย่างกว้างขวาง รวมตลอดถึงการ

วิจัยพัฒนาวิทยาการแขนงต่าง ๆ เพื่อให้ใช้ในการกิจการตรวจ ประการที่สอง เน้นการปรับปรุงคุณภาพกำลังพลให้มีความรู้ ความสามารถ คุณธรรม และจริยธรรม ในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการเพิ่มกำลังพลให้เพียงพอกับปริมาณ และคุณภาพของงาน โดยวางโครงการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิดและจิตใจ และได้เน้นหนักการพัฒนาจิตใจ เป็นพื้นฐานสำคัญ เพราะจิตใจจะเป็นตัวกำหนดทิศทาง และพฤติกรรม

ดังนั้น เจตคติและค่านิยมจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญ ในการพัฒนาบุคคลทางด้านงาน สายตรวจเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของกรมตำรวจ และเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และในวิจัยครั้งนี้ได้เลือกศึกษาเปรียบเทียบระหว่างตำรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น และสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร ดังเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดขอนแก่น

ฝ่ายปกครอง

จังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่และมีความสำคัญต่อการพัฒนาภูมิภาคของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจังหวัดที่ถูกกำหนดให้เป็นเมืองหลักตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาตั้งแต่ฉบับที่ 6 (2530-2534) เป็นต้นมา มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งหมด 10,886 ตร.กม หรือประมาณ 6,804 ล้านไร่ มีประชากรจำนวน 1,780,483 คน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 163 ต่อ 1 ตร.กม. การปกครองประกอบด้วย การบริหารของส่วนราชการประจำจังหวัด 27 แห่ง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 20 อำเภอ 5 กิ่งอำเภอ (งานนโยบายและแผนตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น, 2539)

ฝ่ายตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น

ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น ได้แบ่งการปกครองตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) 2536 ปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กำหนดหน่วยงานเขตอำนาจความรับผิดชอบและพื้นที่การปกครองในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น มีสถานีตำรวจในปกครอง จำนวน 20 สถานีตำรวจภูธรอำเภอ 5 สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีผู้บังคับบัญชาตำรวจดำรงตำแหน่งผู้บังคับการ

ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่นเป็นหัวหน้า ส่วนระดับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ จะมีผู้บังคับบัญชาในตำแหน่งผู้กำกับกับการหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอ รองผู้กำกับกับการหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอ มีจำนวนข้าราชการตำรวจในสังกัดทั้งสิ้นจำนวน 2,697 คน (งานธุรการกำลังพลตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น, 2539)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดมุกดาหาร

ฝ่ายปกครอง

จังหวัดมุกดาหารเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดชายแดน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวแนวชายแดนแม่น้ำโขง และมีความสำคัญต่อการพัฒนาภูมิภาคของภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นจังหวัดที่ได้ออกพระราชบัญญัติจัดตั้งให้เป็นจังหวัดมุกดาหารในปี พ.ศ. 2535 มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งหมด 4,770 ตร.กม. มีประชากรจำนวน 303,134 คน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 63 คน ต่อ 1 ตร.กม. การปกครองประกอบด้วย การบริหารของส่วนราชการ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ และ 1 กิ่งอำเภอ (งานนโยบายและแผนตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร, 2539)

ฝ่ายตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร

ตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร ได้แบ่งการปกครองตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) 2536 ปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจความรับผิดชอบ และพื้นที่การปกครองในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหารมีสถานีตำรวจในปกครอง จำนวน 7 สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และ 8 สถานีตำรวจภูธรตำบล มีผู้บังคับบัญชาดำรงตำแหน่งรองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเป็นหัวหน้า ส่วนระดับ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ จะมีผู้บังคับบัญชาในตำแหน่ง ผู้กำกับกับการหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอ รองผู้กำกับกับการหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอ และ สารวัตรหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรตำบล มีข้าราชการตำรวจในสังกัดรวมทั้งสิ้น จำนวน 946 คน (งานธุรการกำลังพลตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร, 2539)

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร พ.ศ.2538 (งานนโยบายและแผนตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น, มุกดาหารและงานธุรการกำลังพลตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น, มุกดาหาร, สิงหาคม 2539)

จังหวัด	มีพื้นที่/ตร.กม.	ประชากร	แบ่งเขตการปกครอง	คดีเกิดขึ้นรวม
ขอนแก่น	10,886	1,780,483	20 สถานีตำรวจ อำเภอ, 5 สถานีตำรวจ ภูธรกิ่งอำเภอ	7,952
มุกดาหาร	4,770	303,134	7 สถานีตำรวจ อำเภอ, 8 สถานีตำรวจ ภูธรตำบล	2,077

ผู้วิจัยได้เลือกจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากทั้งสองจังหวัดเป็นจังหวัดที่กรมตำรวจได้กำหนดอยู่ในโครงการโรงพักของเรา และได้เริ่มดำเนินการตามนโยบายนี้ตั้งแต่ปี 2538 นอกจากนี้เป็นจังหวัดที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอยู่ในความดูแลของตำรวจ ภาค 4 เช่นกัน จึงควรศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในสองจังหวัดดังกล่าว

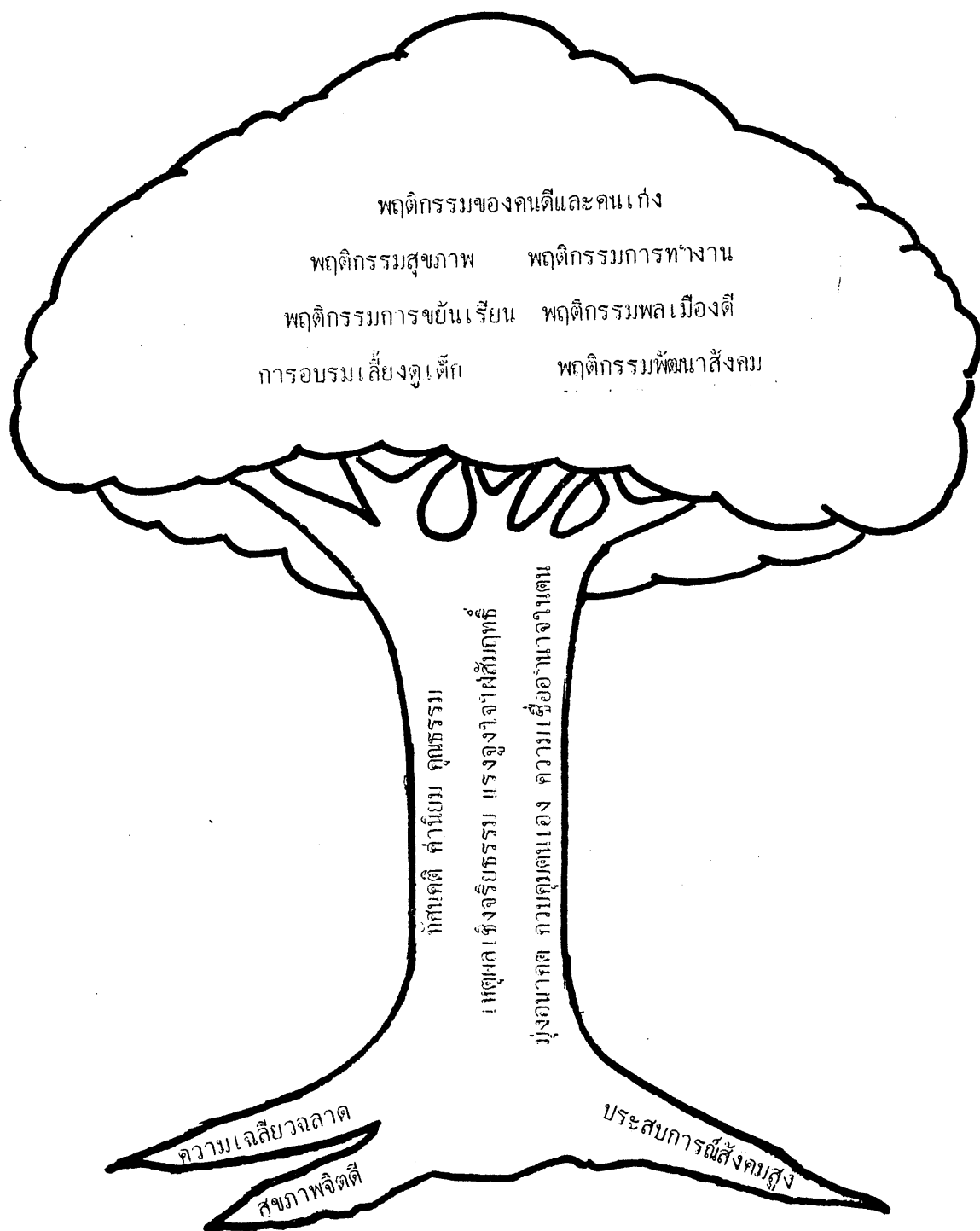
ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบคดีอาญาที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2538 ของจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร (งานนโยบายและแผนตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น และ จังหวัดมุกดาหาร, 2539)

ประเภทคดีที่เกิดขึ้น 5 กลุ่ม (ปี พ.ศ.2538)	จว.ขอนแก่น		จว.มุกดาหาร	
	เกิด (คดี)	จับ (ราย)	เกิด (คดี)	จับ (ราย)
กลุ่ม 1 คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ	110	40	16	11
กลุ่ม 2 คดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย	553	413	122	98
กลุ่ม 3 คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์	789	568	150	84
กลุ่ม 4 คดีที่นำเสนอ	419	229	93	34
กลุ่ม 5 คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	6,081	12,524	1,696	2,508

6. ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524) เป็นผู้เสนอทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมโดยรวมผล การวิจัยที่แสดงถึงลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจที่จะนำไปสู่พฤติกรรมจริยธรรม ซึ่งเป็นพฤติกรรมการทำงานดี ละเว้นความชั่วในกาลเทศะต่าง ๆ ทั้งในและนอกหน้าที่ พฤติกรรมทางจริยธรรมจะเกิดในผู้มีพื้นฐานทางจิตใจที่ครบถ้วน การวิเคราะห์พฤติกรรม ทางจริยธรรมโดยทั่วไปพบว่า มีลักษณะทางจิตใจที่เป็นแกนกลางของพฤติกรรมอื่น ๆ อยู่ อย่างน้อย 8 ลักษณะ ซึ่งถ้าพัฒนาทางจิตใจที่เป็นแกนกลางหรือแก่นของพฤติกรรมซึ่ง เปรียบเหมือนรากลาต้นของต้นไม้ จะเป็นทางลัดและประหยัดที่สุด เพราะเมื่อพัฒนาทาง จิตใจหรือจิตลักษณะที่เป็นแกนกลางให้สมบูรณ์แล้ว จะทำให้ข้าราชการสามารถกระทำ

พฤติกรรมที่น่าปรารถนาอย่างถูกต้องเหมาะสม กับกาลเทศะ และบทบาทที่เปลี่ยนแปลง
อยู่เสมอ (จินตนา บิลมาศ, 2529)



ภาพที่ 2 แสดงลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจที่จะนำไปสู่พฤติกรรมทาง
จริยธรรม ตามแนวทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม

ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม ดังแสดงในภาพที่ 2 ได้มีการแบ่งต้นไม้ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนราก และลำต้น มีรายละเอียดดังนี้

1. ส่วนราก เปรียบเสมือนลักษณะทางจิตที่เป็นพื้นฐานทางจิตใจ 3 ประการ ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของคนดีคนเก่ง ลักษณะทางจิตใจ 3 ประการนั้น ได้แก่

(1) สติปัญญา คือ ความเฉลียวฉลาดเหมาะสมกับอายุ เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็มีความสามารถทางความคิดที่เป็นนามธรรมขั้นสูงได้

(2) ประสบการณ์ทางสังคม คือ การเข้าใจมนุษย์และสังคม เอาใจเขามาใส่ใจเรา

(3) สุขภาพจิตดี คือ การมีความวิตกกังวลน้อยหรือในปริมาณที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

2. ส่วนลำต้น เปรียบเสมือนลักษณะทางจิตใจ 5 ประการ ที่ส่งเสริมให้บุคคลเป็นคนดีคนเก่งถ้ามีมากในบุคคลใดบุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมของคนดีคนเก่งอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้าขาดลักษณะหลายประการมากเท่าใด บุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่ไม่สามารถเป็นคนดีคนเก่งได้ ได้แก่

(1) ทศณคติ ค่านิยม คุณธรรม ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนดีที่สังคมปรารถนามองเห็นคุณประโยชน์ของพฤติกรรมหรือคุณธรรมนั้นเกิดความพอใจ และพร้อมที่จะกระทำหรือยึดคุณธรรมเป็นหลัก

(2) เหตุผลเชิงจริยธรรมหรือการเห็นแก่ผู้อื่น ส่วนรวมและหลักสากลมากกว่าการเห็นแก่ตัว

(3) ลักษณะมุ่งอนาคต สามารถคาดการณ์ไกล และสามารถควบคุมตนให้อดได้ รอได้อย่างเหมาะสม

(4) ความเชื่ออำนาจในตน คือ เชื่อผลที่เกิดกับตนว่าเป็นเพราะการกระทำของตนมากกว่าความบังเอิญ โชคเคราะห์หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ หากดีได้ดี หากชั่วจะต้องได้รับโทษ

(5) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หรือความมุ่งมั่นบากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรค จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน

จากทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมจะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะเป็นคนดีและคนเก่งได้นั้นจะต้องมีลักษณะทางจิต 5 ประการ คือ 1) ทศณคติ คุณธรรม ค่านิยม 2) เหตุผลเชิงจริยธรรม 3) ลักษณะมุ่งอนาคต 4) ความเชื่ออำนาจในตน 5) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เปรียบเสมือนลำต้นของต้นไม้ที่จะมีความแข็งแรงเป็นท่อนำเลี้ยงอาหารมาเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของลำต้น

อย่างเต็มที่เพื่อจะพัฒนาอันจะส่งผลให้ผลไม้นั้นมีความงอกงามสมบูรณ์ อันเปรียบเสมือนเป็นพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงเจตคติและค่านิยมว่า ในบุคคลที่มีเจตคติและค่านิยมที่ต่างกันนั้น จะมีพฤติกรรมที่ต่างกันอย่างไร

7. ความหมาย แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการเป็นตำรวจ

ความหมายของเจตคติ

Allport (1935) กล่าวถึง เจตคติไว้พอสรุปได้ว่า เจตคติ คือ สภาพความพร้อมด้านจิตในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์และทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งนั้น

Kretch and Crutchfield (อ้างถึงใน เกษณีย์ สัมภาษณ์, 2531) ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า คือ ผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดพลังจูงใจ อารมณ์ การรับรู้ และกระบวนการเรียนรู้ การเข้าใจ ประสบการณ์

Hilgard (อ้างถึงใน วินัย ณรงค์ฤทธิ์, 2530) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับเจตคติไว้ว่า หมายถึง การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น แนวคิด สถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นโดยความลำเอียงอยู่ในใจก่อนแล้ว

เจดศักดิ์ วัฒนวิทย์ (2520) กล่าวถึง ความหมายของเจตคติไว้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นการสนับสนุนหรือคัดค้านขึ้นอยู่กับกระบวนการอบรมให้เกิดการเรียนรู้

เอนกกุล กริแสง (2526) ได้ให้ความเห็นว่า เจตคติ หมายถึง ระบบความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มทางพฤติกรรมที่มีต่อสภาพสิ่งแวดล้อมทั้งตัวบุคคล สิ่งของหรือปรากฏการณ์ทางสังคมตลอดจนแนวความคิดเห็นต่าง ๆ

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และคนอื่น ๆ (2523) ให้ความหมายของเจตคติไว้โดยสรุปว่าเจตคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตใจและระบบประสาทของบุคคลในการกำหนดทิศทางการแสดงพฤติกรรมต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

องค์ประกอบของเจตคติ

เอนกกุล กริแสง (2526) กล่าวถึงเจตคติว่ามีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางความคิด ได้แก่ ความคิดเห็น ความรู้ ความเชื่อ และ
ค่านิยม

2. องค์ประกอบทางความรู้สึก ได้แก่ อารมณ์ ความชอบ ไม่ชอบ สนใจ
ไม่สนใจ

3. องค์ประกอบทางพฤติกรรม ได้แก่ ความพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง
เจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงของสิ่งนั้นรวมกับการประเมิน
คุณค่าโดยอาศัยพื้นฐานทางความเชื่อและค่านิยม ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น เป็นเกณฑ์สำคัญ

พงษ์ศิริ สวนแก้ว (2536) กล่าวถึงเจตคติว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ด้าน
คือ

1. ด้านการรับรู้ หมายถึง การรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ แสดงออก
มาในแนวความคิดที่ว่า สิ่งใดถูกต้อง และสิ่งใดไม่ถูกต้อง

2. ด้านความรู้สึก หมายถึง ลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่สอดคล้องกับความคิด
คือ เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดมาแล้ว และความรู้นั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดี มีประโยชน์
บุคคลก็เกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้าเรารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3. ด้านการกระทำ หมายถึง ความพร้อมที่จะกระทำ เป็นผลเนื่องมาจากความ
คิดและความรู้สึก ซึ่งจะออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ

เจตคติจึงเป็นเรื่องของจิตใจ ความเชื่อ เป็นท่าที ความรู้สึก หรือความโน้ม
เอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น ต่อสิ่งต่าง ๆ และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง
นอกจากนี้ เจตคดียังมีส่วนผลักดันให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาด้วย
เจตคติจึงประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึก ซึ่งเชื่อมโยงไปจนถึงการก่อให้เกิด
เกิดแนวโน้มในการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลด้วย

C.K. Foster (1952) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับ
มูลเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์ การที่บุคคลได้พบ
ปะคุ้นเคยทดลอง ถือว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง หรือเกิดขึ้นจากประสบการณ์ทางอ้อม
บุคคลย่อมจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งใดเลย หากไม่มีประสบการณ์สิ่งนั้นมาก่อน เพราะทัศนคติ
เป็นเรื่องของการรับรู้

2. ค่านิยมที่บุคคลยึดถือ แต่ละบุคคลอาจมีทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันได้

การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีความรู้สึกว่าสิ่งนั้นผิดหรือถูก ย่อมขึ้นอยู่กับค่านิยมหรือมาตรฐานของกลุ่ม ถ้ากลุ่มเห็นว่าสิ่งใดดี บุคคลก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นตามสภาพการณ์ของสิ่งแวดล้อมนั้นด้วย

ดังนั้น ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ย่อมเกิดขึ้นจากการมีทั้งประสบการณ์ทางตรง และประสบการณ์ทางอ้อม กล่าวคือ

ประสบการณ์ทางตรง ได้แก่ ประสบการณ์ในการติดต่อและมีความสัมพันธ์กับตำรวจ ตลอดจนเห็นผลงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

ประสบการณ์ทางอ้อม ได้แก่ การรับฟังข่าวสารเกี่ยวกับตำรวจ หรือกิจการเกี่ยวกับงานตำรวจในด้านต่าง ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ย่อมขึ้นอยู่กับปริมาณข่าวสาร เกี่ยวกับกิจการ หรือบทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสำคัญ

จากแนวคิดเห็นต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น พอที่จะสรุปความหมายของ เจตคติ คือ ผลรวมของความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ ซึ่งแต่ละบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับที่ต่างกัน ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม การยอมรับหรือต่อต้านขึ้นอยู่กับความสอดคล้องทางความคิดและความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ๆ และเจตคติที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจตคติต่อการเป็นตำรวจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ ซึ่งมีต่อการเป็นตำรวจ การยอมรับหรือต่อต้านขึ้นอยู่กับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจะส่งผลต่อการเป็นตำรวจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

การุณย์ สุตยสรณาคม (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น พบว่าข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > .05$) เจตคติต่อการเป็นตำรวจกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเป็นตำรวจสามารถทำนายเจตนาเชิงพฤติกรรมได้ร้อยละ 18 และเจตคติต่อการเป็นตำรวจมีอิทธิพลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมมากกว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเป็นตำรวจ กลุ่มตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจสูง มีความเชื่อเกี่ยวกับ ผลกรรมการเป็นตำรวจด้านบวกสูงกว่ากลุ่มตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจต่ำหลายด้าน เช่น ส่งเสริมบุคลิกภาพ เป็นต้น กลุ่มตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจสูงประเมิน

ความเชื่อด้านบวกมีความเป็นไปได้สูงกว่า กลุ่มตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจต่ำ เช่น ครอบครัวมีความภูมิใจ เป็นที่พึ่งและหาประโยชน์ต่อประชาชน และรู้จักคนหลายอาชีพ เป็นต้น แต่ประเมินว่าการเป็นตำรวจจะไม่มีมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ และถูกกีดกันในอาชีพเดียวกัน มีความเป็นไปได้ต่ำกว่ากลุ่มตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจต่ำ กลุ่มตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจสูงมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทุกกลุ่มสูงกว่ากลุ่มตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจต่ำ และมีแรงจูงใจที่จะคล้อยตามบิดา มารดา สูงกว่าตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจต่ำ กลุ่มตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจสูง มีเจตคติทางตรงต่อลักษณะทางบวกในการเป็นตำรวจสูงกว่ากลุ่มตำรวจที่มีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจต่ำทุกด้าน ยกเว้นในเรื่องความมั่นคงที่ตำรวจทั้งสองกลุ่มมีเจตคติไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าเจตคติต่อการเป็นตำรวจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาหรือความตั้งใจในการปฏิบัติงานของตำรวจและการวิจัยในครั้งนี้ได้นำแบบวัดที่ การุณย์ สุตยสรณาคม สร้างขึ้นมาใช้ด้วย

ซึ่งจะ เห็นได้ว่าเจตคติต่อการประกอบอาชีพจะมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน โดยจะส่งผลไปถึงการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการทำงานที่ดี ประชาชนก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมจะมีเจตคติต่อการเป็นตำรวจสูงกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม

วีระชาติ แก้วไสย (2518) ได้ศึกษาความสำเร็จของการทำงานพบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพสำเร็จ คือ การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และ สนั่น ตู้จินดา (2529) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจท้องที่ในเขตกองบัญชาตำรวจภูธร 1 ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อพฤติกรรมของตำรวจในส่วนนี้สรุปผลการวิจัยได้ว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจในด้านพฤติกรรมของตำรวจเองนั้น ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เมื่อประชาชนออกไปปฏิบัติภารกิจนอกบ้านหรือระหว่างที่อยู่ในบ้านนั้นประชาชนมีความหวาดกลัวต่อภัยอันตรายจากโจรผู้ร้าย การใช้วาจาและมารยาทบางส่วนต้องมีการปรับปรุงรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับข้าราชการของหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอเดียวกันด้วย สำหรับการออกตรวจพื้นที่เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรมนั้น ยังมีตำรวจบางคนให้ประชาชนจัดเลี้ยงอาหารให้ ซึ่งเรื่องนี้ต้องแก้ไข

ให้หมดสิ้นไป เพื่อให้ภาพพจน์ของตำรวจในสายตาประชาชนดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

นอกจากนี้งานวิจัยของสำนักผู้จันดา พบว่าทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ การวิจัยส่วนนี้มีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผลของการวิจัยพบว่าประชาชนต้องการให้ตำรวจสายตรวจออกตรวจพื้นที่มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ต้องการให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรออกตรวจด้วย ในส่วนของสถานีตำรวจนั้นบางแห่งต้องการปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด การรับแจ้งความ ต้องการให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่สำหรับประสิทธิภาพการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมนั้นพบว่า ยังมีความจำเป็นต้องปรับปรุงในการปราบปรามคดีประทุษร้ายต่อร่างกาย และประทุษร้ายต่อทรัพย์ ตลอดจนต้องเพิ่มอัตราการจับกุมผู้กระทำความผิดให้มากขึ้น ในด้านประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจนั้น ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระดับที่ต่ำมาก ส่วนใหญ่ของประชาชนที่ไม่ยอมไปแจ้งความเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น เพราะประชาชนเห็นว่าเมื่อไปแจ้งความแล้วตำรวจก็ไม่สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดได้ นอกจากนี้ความประหลาดระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจส่วนใหญ่ต้องมีการปรับปรุงด้านความเคร่งครัดต่อมารยาท ระเบียบแบบแผน กริยาวาจาการประพฤตินั้นสมควร ไม่กระตือรือร้นติดตามงาน และการปฏิบัติงานโดยเกรงกลัวต่ออิทธิพล นอกจากนี้ยังขาดความเอาใจใส่ในการเยี่ยมเยียนให้คำแนะนำต่อประชาชนในเรื่องการป้องกันอาชญากรรม ทัศนคติของประชาชนต่อกิจการของตำรวจ ในส่วนนี้สรุปได้ว่าประชาชนต้องการให้เพิ่มจำนวนรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ให้พอใช้ในกิจการของตำรวจ ต้องการให้ตำรวจแนะนำในเรื่องการป้องกันคนร้ายป้องกันทรัพย์สิน การปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายจราจร ข้อมูลที่ได้ซึ่งสำคัญที่สุด ก็คือ ประชาชนส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 90.5 ต้องการให้ความร่วมมือกับตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2520) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล สรุปได้ว่า

1. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจกับประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ปรากฏว่าจำนวนร้อยละของประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติในทางลบสูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความบกพร่องของการปฏิบัติงานของตำรวจ
2. ภาพพจน์ที่ไม่ดีของตำรวจในสายตาของประชาชนที่จะต้องได้รับการแก้ไข คือ

เจ้าหน้าที่ตำรวจชอบใช้อำนาจข่มขู่ทำตัวเป็นนายประชาชน และมีกิริยาจาไม่สุภาพ

ไชยยศ เหมะรัชตะ และคณะ (2526) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัญหาสังคมที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของชาวกรุงเทพมหานคร" พบว่าคนในกรุงเทพมหานครเคยแจ้งข่าวอาชญากรรมเฉลี่ยร้อยละ 21.01 ในขณะที่คนไม่เคยแจ้งข่าวมีร้อยละ 78.89 และมีประชาชนร้อยละ 31 ที่พบเห็นอาชญากรรมแล้วไม่แจ้งข่าวให้ตำรวจทราบ แสดงว่าประชาชนไม่นิยมแจ้งข่าวอาชญากรรมแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากคนไทยยังขาดความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม และอาจเนื่องจากประชาชนขาดความเชื่อถือในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยคิดว่าไม่มีประโยชน์อะไรที่จะแจ้งข่าวอาชญากรรม นอกจากจะเป็นการเสียเวลาแล้ว ยังเป็นการไม่ปลอดภัยต่อตนเองด้วย ในประเด็นนี้อาจสะท้อนถึงเจตคติของประชาชนต่อตำรวจว่าเป็นไปในทิศทางลบมากกว่า

ปิยะ สุขประเสริฐ (2525) ได้ศึกษาวิจัย "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน" พบว่า ประชาชนที่เป็นเพศชาย เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพ ส่วนเพศหญิงเห็นว่าไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และประชาชนที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความเป็นธรรม ไม่ซื่อสัตย์ ไม่สุภาพอ่อนโยน และยังพบอีกว่าประชาชนที่มีรายได้สูง เห็นว่าตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกลับเห็นว่าการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีประสิทธิภาพต่ำ

สืบศักดิ์ พันธุ์สุระ (2533) ศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจในเขตสถานีตำรวจนครบาลสามเสน" พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน และการที่ประชาชนได้พบติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยตรง ส่วนใหญ่แล้วจะมีความรู้สึกต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทางลบ และยังพบว่าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการมีประสบการณ์ทางอารมณ์ของประชาชน ซึ่งหมายถึงการได้รับข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และคำบอกกล่าวต่าง ๆ จะเห็นได้ว่ามีผลต่อทัศนคติเช่นกัน

8. ความหมาย แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมในการทำงาน

ความหมายของค่านิยม

ก่อ สวัสดิพานิชย์ (2518) กล่าวว่า ค่านิยม หมายถึง ความคิด พฤติกรรม และสิ่งอื่น ๆ ที่คนในสังคมหนึ่งเห็นว่ามีคุณค่าจึงยอมรับมาปฏิบัติตามและหวงแหนไว้ และค่านิยมมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลสมัย

พัทธา สายหู (2516) กล่าวว่า ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่ยึดถือประจำไว้ช่วยในการตัดสินใจเลือก ตราบนที่มนุษย์ยังมีความจำเป็นที่จะต้องเลือกในการกระทำอยู่ มนุษย์จะต้องอาศัยคุณค่าหรือค่านิยมประจำตัวเป็นเครื่องกำหนด แม้แต่สิ่งที่เคยกระทำจนเป็นนิสัย

สมาน ชาลีเครือ (2523) กล่าวว่า ค่านิยม เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคม และวิถีชีวิตของบุคคลในสังคม ทั้งนี้เพราะว่าค่านิยมนั้นเป็นสิ่งที่ตนถือว่าเป็นสิ่งบังคับต้องทำต้องปฏิบัติเป็นสิ่งที่คนยกย่องบูชา ค่านิยมมิใช่เป็นเพียงเรื่องของการถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เท็จหรือจริงเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องนำพฤติกรรมในชีวิตของคนเรามากด้วย

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2523) กล่าวว่า ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่า สิ่งใดมีความสำคัญ และเป็นที่พึงปรารถนาของเขา ในขณะที่สิ่งอื่นไม่มีค่าไม่มีความสำคัญ และไม่เป็นที่ต้องการในลักษณะดังกล่าว ค่านิยมจึงทำหน้าที่เป็นมาตรฐาน (Standard) ในการรับรู้ การประเมิน การเลือก และการตัดสินใจของบุคคลว่าอะไรดี-ไม่ดี มีค่า-ไม่มีค่า สำคัญ-ไม่สำคัญ ถูก-ผิด ทำ-ไม่ควรทำ

สาโรช บัวศรี (2524) กล่าวว่า ค่านิยม เป็นสภาพหรือการกระทำทางประการซึ่งเราเชื่อถือ ค่านิยมว่าควรยึดถือหรือยึดมั่น หรือว่าเราควรกระทำ หรือปฏิบัติเพื่อจะช่วยให้บรรลุถึงความมุ่งหมายของสังคมหรือตัวเอง

Super (อ้างถึงใน อุษา ศรีจินดารัตน์, 2533) ให้ความหมาย ค่านิยมทางอาชีพว่า มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน รวมทั้งการดำเนินชีวิตด้วยนั้นหมายรวมถึง ความชอบที่จะทำงานนั้นอย่างมีความสุข การเลือกและการพิจารณาตัดสินใจเพื่อการเข้าประกอบอาชีพนั้น

จากแนวคิดต่าง ๆ ในข้างต้น พอที่จะสรุปความหมายของ ค่านิยม คือ ความเชื่อหรือมาตรการในการตัดสินใจ ในการเลือกกำหนดการกระทำในสิ่งที่บุคคลเห็นว่าถูกต้อง

เหมาะสม ดังนั้นค่านิยมในการทำงาน จึงหมายถึงความเชื่อหรือมาตรฐานในการตัดสินใจในการทำงานของแต่ละบุคคล

องค์ประกอบของค่านิยม

ยงต์ ชุ่มจิต (อ้างใน จุริกรณ์ เชาว์มะเร็ง, 2537) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดค่านิยมซึ่งได้แก่ สิ่งเหล่านี้ คือ

1. ความคิดและประสบการณ์ ความคิดและประสบการณ์ของคนเรามีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดค่านิยมใหม่หรือทำให้ค่านิยมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งนี้เพราะคนที่มีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมมีโอกาสดูรู้ได้เห็นสิ่งต่าง ๆ ดีขึ้น ทั้งทำให้เกิดการเปรียบเทียบถึงข้อดีข้อเสีย และในที่สุดก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกกระทำในสิ่งที่เห็นว่าเหมาะสม และถูกต้องได้ดีขึ้น

2. การอบรมสั่งสอน การอบรมสั่งสอนเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยสร้างเสริมค่านิยมใหม่หรือเปลี่ยนแปลงค่านิยมเก่า เพราะการอบรมสั่งสอนที่ถูกวิธีจะช่วยทำให้ผู้ที่ได้รับการอบรมสั่งสอนนั้นเกิดสำนึกที่ถูกต้องได้

3. การชักชวนจากบุคคลอื่น บุคคลอื่นที่สามารถชักชวนเราให้ทำอะไรได้นั้น ต้องเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของเรา ซึ่งอาจเป็นบุคคลที่เรารักนับถือ หรือเป็นบุคคลที่มีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษ เป็นต้น

4. การศึกษาเล่าเรียน การศึกษาเล่าเรียนเป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้ค่านิยมของตนเกิดขึ้นใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงไปได้ ทั้งนี้เพราะการศึกษาเล่าเรียนทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ คนที่เรียนมากโดยทั่วไปมักจะมีความคิดที่สุ่มรอบคอบขึ้น รู้จักวินิจฉัยว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ ค่านิยมใดที่เห็นว่าไม่ดีก็ยกเลิกไปรับเอาค่านิยมใหม่ที่ดีกว่ามาปฏิบัติแทน

5. การปลูกฝังอุดมการณ์ อุดมการณ์เป็นเรื่องของความเชื่อ คนที่ได้รับการปลูกฝังให้มีความเชื่อถือในสิ่งใดย่อมปฏิบัติตามความเชื่อเหล่านั้น เช่น คนที่มีอุดมการณ์ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอย่างมั่นคงย่อมยากที่จะไปเลือกใส่การปกครองในระบอบอื่น

6. การเห็นตามกัน ปัจจัยนี้มีส่วนสำคัญมากที่ทำให้ค่านิยมของคนเราเกิดขึ้นใหม่หรือเปลี่ยนแปลงไป เพราะเป็นไปตามธรรมชาติของคนที่อยู่ร่วมกันเป็นสังคมซึ่งย่อมจะมีความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิดคล้าย ๆ กัน เช่น ในสังคมวัยรุนมักจะมีค่านิยมชมชอบในสิ่งต่าง ๆ คล้าย ๆ กัน หรือเหมือนกัน

7. การใช้กฎข้อบังคับ กฎข้อบังคับมีไว้สำหรับการปฏิบัติเพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคมส่วนรวม ดังนั้นการสร้างค่านิยมหรือการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของคนในสังคมนั้นจึงสามารถนำเอากฎข้อบังคับมาใช้เป็นเครื่องมือได้ เพราะการที่จะใช้วิธีการอื่น ๆ เช่น การชักชวน การศึกษาอบรม อาจจะได้ผลไม่ทันการ การใช้กฎข้อบังคับจึงเป็นวิธีการที่ทันการณ์ที่ต้องการเห็นความเปลี่ยนแปลง หรือการพัฒนาในเวลาอันจำกัด

8. ความนิยมตามยุคตามสมัย ความนิยมตามยุคตามสมัยเกิดขึ้นได้กับทุกคนทุกระดับการศึกษา และเป็นความนิยมที่มีช่วงระยะเวลาสั้น มักจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การแต่งกาย เป็นต้น

9. ความเปลี่ยนแปลงของสังคมและวัฒนธรรม เป็นความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เมื่อสังคมและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป บุคคลในสังคมก็ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของสังคมด้วย โดยการเปลี่ยนแปลงค่านิยมที่เคยยึดถือให้มีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับค่านิยมของสังคม

จะเห็นได้ว่า ค่านิยมนั้นเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นไปตามประสบการณ์ และการปลูกฝัง ทางด้านความเชื่อของแต่ละบุคคล ค่านิยมอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เมื่อสังคมและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป ค่านิยมของคนในสังคมนั้น ๆ ก็อาจเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาค่านิยมในการทำงานภายใต้กรอบทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของ Kohlberg ดังต่อไปนี้

Kohlberg, 1976:33-36 (อ้างใน อุษา ศรีจินดารัตน์, 2533) ได้ศึกษาการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นเครื่องมือแสดงถึงพัฒนาการของบุคคล โดยอธิบายว่าบุคคลมีความเข้าใจและสามารถเข้าใจเหตุผลเชิงจริยธรรมอยู่ 6 ขั้น เป็นการพัฒนาการทางด้านการรู้คิด และประสบการณ์ในชีวิตและเป็นพัฒนาการตามอายุ คือ 1) ขั้นการหลบหลีกการลงโทษ 2) ขั้นการแสวงหารางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ 3) ขั้นการทำตามผู้อื่นเห็นชอบ 4) ขั้นการทำตามหน้าที่ทางสังคม 5) ขั้นการเคารพตนเอง 6) ขั้นยึดหลักอุดมคติสากล

ขั้นที่ 1 หลีกเลี่ยงการลงโทษ ตั้งแต่แรกเกิดถึง 7 ขวบ ในช่วงนี้บุคคลจะเชื่อฟังคำสั่ง เพื่อหลีกเลี่ยงความทรมานทางกาย จะตัดสินใจสิ่งใดถูกหรือผิดจากผลของการกระทำที่ตนได้รับ กล่าวคือ ถ้าทำแล้วถูกลงโทษก็จะถือว่าเป็นสิ่งผิดหรือไม่ดี แต่ถ้าทำแล้วไม่ถูกลงโทษก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีและถูกต้อง ดังนั้นเมื่อทำงานก็ต้องการงานที่ให้ความสะดวกสบายทางกาย สภาพของการทำงานดีเป็นงานที่ไม่ใช้แรงกายมาก และไม่ทำให้อ่อน

เกินไป พร้อมทั้งใช้เวลาพักผ่อนมากด้วย

ขั้นที่ 2 หลักการแสวงหารางวัล พบชัดเจนตั้งแต่ 7-10 ขวบ ในขั้นนี้บุคคลจะเลือกกระทำในสิ่งที่จะส่งผลให้ตนได้รับความพึงพอใจ และการได้รับการตอบสนองตามความต้องการด้วยวัตถุสิ่งของ กระทำสิ่งต่าง ๆ โดยคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนที่คุ้มค่า ดังนั้นเมื่อทำงานก็ต้องการผลตอบแทน คือ สิ่งของ เงินตรา เพื่อตนเองหรือเพื่อแลกเปลี่ยนผลตอบแทนเหล่านี้กับผู้อื่นหรือโทษที่จะได้รับเมื่อไม่กระทำก็อดได้รับรางวัล

ขั้นที่ 3 หลักการทำตามที่ผู้อื่นเห็นชอบ พบชัดเจนตั้งแต่อายุ 13 ปีขึ้นไป บุคคลในขั้นนี้จะเริ่มให้ความสำคัญของบุคคลอื่น แต่เป็นบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น บิดามารดา ญาติพี่น้อง หรือเพื่อน เป็นต้น บุคคลในช่วงนี้จะตัดสินใจพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดี โดยคำนึงถึงความเห็นชอบ และการยอมรับของบุคคลใกล้ชิดดังกล่าว ดังนั้น เมื่อทำงานก็มุ่งหวังจะได้รู้จักกับบุคคลที่ต้องการคบหาไว้มาก ๆ เพื่อแสวงหาพรรคพวก การตัดสินใจกระทำเพื่อประโยชน์ที่จะได้ เช่น การยกย่องและเป็นที่รักใคร่ชอบพอ หรือโทษที่จะได้รับ เช่น การได้รับการตำหนิ การินทาว่าร้าย และการไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลใกล้ชิด

ขั้นที่ 4 หลักการทำตามหน้าที่ทางสังคม ปรากฏเด่นชัดเมื่ออายุ 16 ปีขึ้นไป ช่วงนี้บุคคลจะเริ่มมองเห็นความสำคัญของกฎเกณฑ์ และระเบียบแบบแผนต่าง ๆ ของสังคม ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม มุ่งที่จะดำรงไว้ซึ่งระเบียบแบบแผนของสังคม ดังนั้นเมื่อทำงานก็ยึดมั่นในบทสัณฐานของสังคม ประกอบงานอาชีพสุจริต ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยไม่เบียดเบียนต่อผู้อื่น เพื่อประโยชน์สุขของสังคมจึงปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีที่คนในสังคมร่วมกันสร้าง หรือถ้าหากไม่ทำตามในขั้นนี้ก็จะทำลายระเบียบกฎเกณฑ์ และขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นผลเสียที่ไม่ช่วยพัฒนาสังคมและอาจจะทำลายสังคม

ขั้นที่ 5 หลักการเคารพตนเอง หลักนี้จะปรากฏสูงเหนือหลักอื่นได้เมื่อบุคคลย่างเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ ในขั้นนี้บุคคลจะตัดสินใจความต้องการตามการยอมรับและเป็นไปตามข้อตกลงของคนส่วนใหญ่ในสังคมเข้าใจในเรื่องสิทธิของตนและบุคคลอื่น สามารถควบคุมตนเองได้ ไม่ยึดมั่นในกฎระเบียบของสังคมอย่างมกมายมุ่งกระทำเพื่อความสุของสังคมโดยรวม ดังนั้นเมื่อทำงานก็ยึดมั่นในการทำงานอาชีพ เพื่อเกิดความภาคภูมิใจในตนเองเป็นหลักถ้าหากไม่ทำงานก็จะเกิดความละอายใจตนเองที่มีได้ทำหน้าที่ให้สมบูรณ์ดังเช่นคนส่วนใหญ่ในสังคม

ขั้นที่ 6 หลักการยึดอุดมคติสากล จะปรากฏชัดเจนในวัยผู้ใหญ่ขึ้นไปขั้นนี้จะเป็นขั้น

สูงสุดเป็นขั้นที่แสดงออกถึงความเป็นสากลนอกเหนือจากเกณฑ์ในสังคม มุ่งกระทำเพื่อประโยชน์สุขของมนุษยชาติทั้งมวล ดังนั้นเมื่อทำงานก็เพื่อได้ผลการทำงานที่มีคุณภาพของงานและปริมาณสูงสุด

จากลำดับขั้นที่ 1-6 จะเห็นได้ว่าการทำงานของบุคคลตามขั้นที่ 1 เมื่อทำงานต้องการงานที่ให้ความสะดวกสบายทางกาย พร้อมทั้งมีเวลาพักผ่อนมาก ส่วนในขั้นที่ 6 มุ่งกระทำเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า ค่านิยมในการทำงานที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นค่านิยมในการทำงานเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ถ้าตำรวจมีค่านิยมในการทำงานเพื่อส่วนรวมจะมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยจะส่งผลไปถึงการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการทำงานที่ดีประชาชนก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน

สุนทรีย์ โคมิน และสนิท สมัครการ (2523) ได้ศึกษาค่านิยมและระบบค่านิยมไทยโดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสร้างเครื่องมือวัดค่านิยมและระบบค่านิยมของไทยที่เหมาะสม สามารถสะท้อนภาพจิตลักษณะค่านิยมของสังคมวัฒนธรรมไทย โดยปราศจากหรือมีความลำเอียงทางวัฒนธรรมน้อยที่สุด และเครื่องมือวัดต้องเชื่อถือได้ และมีความเที่ยงสูงพอสามารถแยกแยะกลุ่มออกได้อย่างมีความหมาย เมื่อแยกตามเพศ รายได้ การศึกษา อาชีพ อายุ และถิ่นที่อยู่ ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าค่านิยมวิถีปฏิบัติที่สำคัญที่สุด คือ การเป็นตัวของตัวเอง ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบและความกตัญญูรู้คุณ โดยเฉพาะกลุ่มค่านิยมวิถีปฏิบัติที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของสังคมไทยมากที่สุดก็คือ การที่คนไทยให้ค่าสูงมากแก่ค่านิยมที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Value) ซึ่งหมายถึง การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างสงบสุขและหลีกเลี่ยงการขัดแย้งต่าง ๆ ได้แก่ ความกตัญญูรู้คุณ การรักษาหน้าใจกัน ความเกรงใจไม่ก้าวร้าว การมีความสุภาพแก่บุคคลทั่วไป และค่านิยมด้านการปรับตัวให้เข้ากับโอกาส จังหวะ และสิ่งแวดล้อม

เนืออน กลิ่นรัตน์ และคณะ (2525) และเนืออน กลิ่นรัตน์ (2528) ศึกษาค่านิยมของอาจารย์ในสถาบันฝึกหัดครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือและอาจารย์กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าค่านิยมวิถีปฏิบัติของอาจารย์ในสถาบันฝึกหัดครู อาจารย์ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ความสำคัญที่สุด คือ ค่านิยมในกลุ่มของความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ การเป็นตัวของตัวเอง และความกตัญญูรู้คุณ

โรชชัย งามวงศ์ (2537) ได้ศึกษาค่านิยมในวิถีปฏิบัติและความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ค่านิยมในวิถีปฏิบัติของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดอุดรธานี สายงานธุรการและบริการประชาชนให้ความสำคัญกับความทะเยอทะยาน และความสุขสูงกว่าสายงานป้องกันและปราบปราม สายงานป้องกันและปราบปรามให้ความสำคัญกับความกตัญญูรู้คุณและความซื่อสัตย์ สูงกว่าสายงานธุรการและบริการประชาชน แต่ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดอุดรธานี ที่ปฏิบัติงานสายงานธุรการและบริการประชาชนกับสายงานป้องกันและปราบปราม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และข้าราชการตำรวจชั้นประทวนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่านิยมในวิถีปฏิบัติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ ได้แก่ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ ได้แก่ การเป็นตัวของตัวเอง การบังคับตัวเอง ความซื่อสัตย์ เป็นต้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยสุขอนามัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุษา ศรีจินดารัตน์ (2533) ได้ศึกษาพัฒนาการของเอกลักษณ์แห่งอิรักที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าในการทำงานหรือค่านิยมในการทำงานในวัยรุ่นไทยภาคใต้ พบว่านักเรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงมีบทบาทต่อการรับรู้คุณค่าของการทำงานมาก ลักษณะการคบเพื่อนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาก มักเกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของการทำงาน นอกจากนี้ นักเรียนหญิงมักจะมีรับรู้คุณค่าของการทำงานมากกว่านักเรียนชาย

จากความหมายและทฤษฎีงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าค่านิยมในการทำงานเป็นจิตลักษณะตัวหนึ่งที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสมจะมีค่านิยมในการทำงานสูงกว่าตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมในการทำงานไม่เหมาะสม

9. ความหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมในการทำงานเป็นพฤติกรรมที่นำพึงปรารถนาของข้าราชการตำรวจโดยทั่วไปโดยเฉพาะผู้ที่เป็ข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นบุคคลที่สังคมได้คาดหวังพฤติกรรมเป็นพิเศษไปกว่าบุคคลธรรมดา เนื่องจากบทบาทและภาระหน้าที่ของตำรวจ พฤติกรรมการ

ทำงานที่น่าพึงปรารถนาเป็นพฤติกรรมหนึ่งที่แสดงถึงความเป็นพลเมืองดี เอื้อต่อการพัฒนาสังคมดังที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2528) ได้ประมวลงานวิจัยอื่น ๆ และงานวิจัยของตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรม และได้จัดหมวดหมู่พฤติกรรมที่น่าพึงปรารถนาของข้าราชการไว้ 3 ประการด้วยกัน คือ พฤติกรรมเป็นพลเมืองดีหมายถึง พฤติกรรมซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อตนเอง และผู้อื่น เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ปฏิบัติตามกฎหมายของบ้านเมือง มีความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง เห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อดได้รอได้ สุขภาพจิตดี สติปัญญาสูง พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวให้สามารถทำงานแปลกใหม่ได้ ยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาอาชีพตน ทำงานเพื่อส่วนรวมและหมู่คณะ พฤติกรรมในหน้าที่ราชการ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม และประเทศชาติ มีความมานะบากบั่น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมทั้ง 3 หมวดหมู่เป็นพฤติกรรมที่น่าพึงปรารถนาของข้าราชการทั่วไป

ดังนั้น พฤติกรรมการทำงาน จึงหมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อดใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงาน

Lipka and Sgood, 1979 (อ้างถึงใน ปริญา ณ วันจันทร์, 2536) ได้ศึกษาทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานพบว่า กลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานสูงมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูกว่ากลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เจตคติต่อการเป็นตำรวจ และค่านิยมการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจ

10. ความหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน

ของตำรวจ

ความหมาย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่คิดว่าตนได้รับการตอบสนองความต้องการ

จากพฤติกรรมของผู้อื่นกระทำ ความต้องการของคนนั้นแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนการหลับนอน การจับจ่าย และการสืบพันธุ์ เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการซึ่งแบ่งออกได้ 4 ประการ คือ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการได้รับการยกย่อง ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต Maslow, 1954 (อ้างใน พานทอง สุวรรณจุฑะ, 2537)

จากองค์ประกอบ 2 ส่วน ของความต้องการของมนุษย์นั้น การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ซึ่งมีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย จึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริการของรัฐที่จะก่อให้เกิดความรู้สึก ความพึงพอใจของประชาชนทั้งในทางบวก และทางลบ โดยความรู้สึก ความพึงพอใจของประชาชนจะรับรู้มาจากพฤติกรรมการทำงาน ของตำรวจสายตรวจที่ประพฤติปฏิบัติต่อประชาชนที่ได้รับรู้ ได้เห็น การทปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

ชาตรี ปรีชากุล (2537) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจจังหวัดขอนแก่นเกี่ยวกับคุณลักษณะปัจจุบัน ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจจังหวัดขอนแก่นเกี่ยวกับคุณลักษณะปัจจุบัน ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจจังหวัดขอนแก่นในด้านการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานแยกเป็นรายด้าน พบว่าส่วนมากจะอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการทำงานนอกเวลาราชการระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

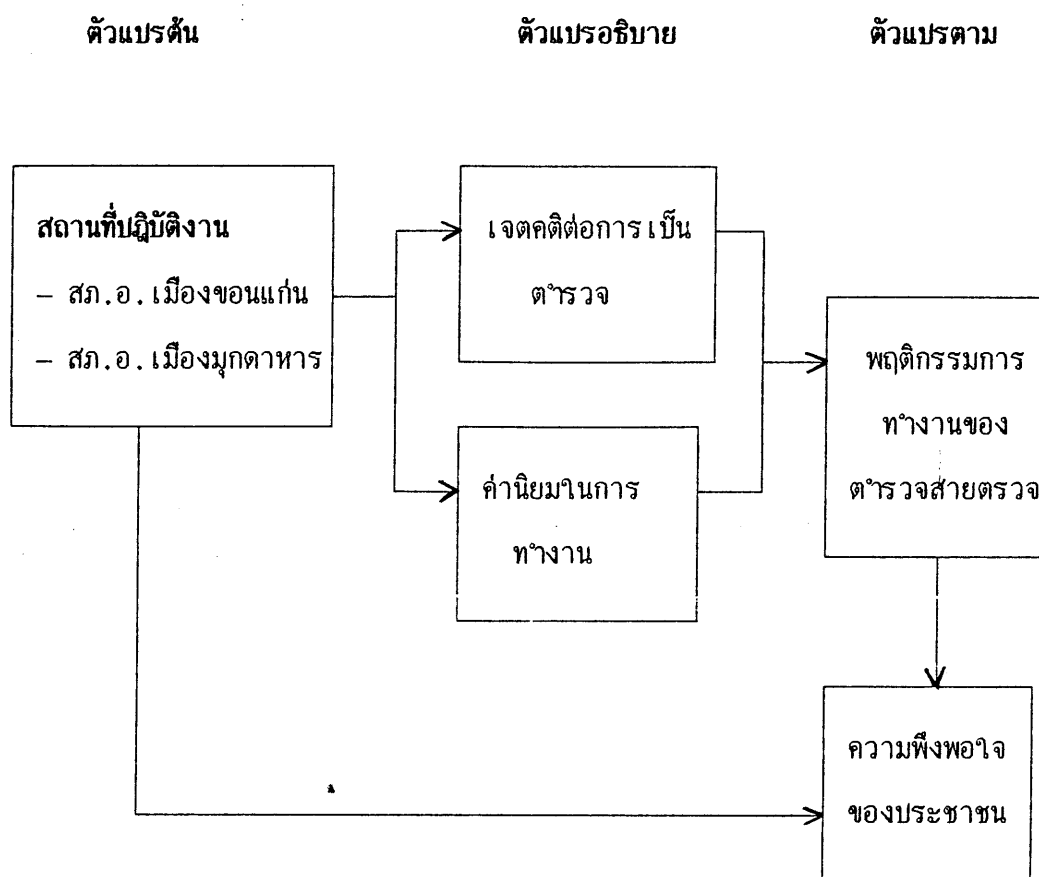
ธรรมรงค์ เพชรแก้ว (2529) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอขอนแก่น เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชาชนที่เกี่ยวกับคดี และประชาชนที่ไม่เกี่ยวกับคดี และเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น จำนวนกลุ่มตัวอย่างละ 100 ราย พบว่าประชาชนที่ไม่เกี่ยวกับคดีมีทัศนคติต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างจากประชาชนที่เกี่ยวกับคดีและเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเห็นว่าอยู่ในระดับสูงมาก นอกจากนี้เมื่อได้ทดสอบความแตกต่างในส่วนของผู้ที่ตำรวจที่มี ชั้นยศ อายุราชการ การศึกษา หน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่แตกต่างกัน คือ ทั้งตำรวจชั้นประทวนลงมาและตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีทัศนคติต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงมากและประชาชนที่เกี่ยวกับคดีมีทัศนคติต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับสูงมาก แตกต่างจากประชาชนที่ไม่เกี่ยวกับคดี เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ไพฑูรย์ เชิดมณี (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับน้อย โดยผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แต่ผู้ปฏิบัติมีความเห็นว่าปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย สภาพปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และความต้องการในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดและผู้ปฏิบัติมีความเห็นว่าอยู่ในระดับมาก แนวทางการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยภาพรวมมีความเห็นในระดับเห็นด้วย โดยผู้บังคับบัญชามีความเห็นว่าเป็นด้วยอย่างยิ่งกับแนวทางปฏิบัติส่วนผู้ปฏิบัติมีความเห็นในระดับเห็นด้วยกับแนวทางในการปฏิบัติงาน

พรหมเขต ฮามคำไพ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทพหน้าที่สายตรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สังกัดตำรวจภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานสายตรวจของข้าราชการตำรวจที่ทพหน้าที่สายตรวจ โดย

ภาพรวมมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ด้านที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนงานสายตรวจและการได้รับความช่วยเหลือจากประชาชน ด้านที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเตรียมการปฏิบัติงานสายตรวจ การจับกุมผู้กระทำความผิด และการจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุ ปัญหาในการปฏิบัติงานสายตรวจมีอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นการได้รับการสนับสนุนงานสายตรวจและการได้รับความช่วยเหลือจากประชาชนซึ่งเห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก

ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจในสังกัดจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร โดยพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนซึ่งจะมีทั้งความพึงพอใจทางบวกและทางลบ แต่ในที่นี้ผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีผู้ใดได้ทำการวิจัยศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของตำรวจสายตรวจที่ทำงานต่างพื้นที่กัน ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในจังหวัดขอนแก่นและในจังหวัดมุกดาหารมีความแตกต่างกัน



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานที่ได้จากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม จะมีเจตคติต่อการเป็นตำรวจสูงกว่าตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม
2. ตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมจะมีค่านิยมในการทำงานสูงกว่าตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม
3. มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจ
4. พฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารมีความแตกต่างกัน
5. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารมีความแตกต่างกัน

ขอบเขต และข้อจำกัดของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และเทศบาลเมืองมุกดาหาร ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ในปีงบประมาณ 2539 ซึ่งศึกษาเฉพาะตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานีตำรวจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ แบ่งเป็น สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร
 - 2.2 ตัวแปรอธิบาย ได้แก่ เจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงาน
 - 2.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจ และความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาถึงภูมิหลัง อายุ ระดับชั้นยศของตำรวจ สถานภาพ เศรษฐกิจของครอบครัว

ข้อตกลงเบื้องต้น

เจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ เป็นลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันแต่ละบุคคล ทั้ง 4 ตัวแปรนี้ สามารถวัดได้โดยแบบวัดที่สร้างขึ้นตามขั้นตอน และแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. จิตลักษณะ หมายถึง เจตคติต่อการเป็นตำรวจและค่านิยมในการทำงานของตำรวจ
2. เจตคติต่อการเป็นตำรวจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ซึ่งมีต่อการเป็นตำรวจของตำรวจแต่ละคน ที่มีต่ออาชีพตำรวจในทางที่ดี หรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดเจตคติต่อการเป็นตำรวจของ การุณย์ สุตยสรณาคม (2538) มีลักษณะเป็นมาตรจำแนกความหมาย 13 ข้อ คะแนนสูง หมายถึง มีเจตคติที่ดี พิสัย เท่ากับ 13-91
3. ค่านิยมในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อหรือมาตรการในการตัดสินใจในการทำงานของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็นการเห็นประโยชน์ระดับต่ำถึงสูงสุด ระดับต่ำ คือ การทำงานเพราะโดนบังคับ ทำงานเพื่อยึดหลักอุดมคติสากล เช่น ทำงานเพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ เพื่อความยุติธรรม และมนุษยธรรม แต่จะไม่ทำงานที่เป็นการทำความชั่ว เพราะเกรงกลัวความชั่ว สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดค่านิยมในการทำงานที่พัฒนามาจากแบบวัดของ อุษา ศรีจินดารัตน์ (2533) มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ข้อความ 22 ข้อ คะแนนสูง หมายถึง ค่านิยมในการทำงานสูง พิสัย เท่ากับ 22-132
4. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และเกี่ยวข้องกับผู้นับถือ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน และผลงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับผู้รับประโยชน์หรือโทษจากผลงานนั้นของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สายตรวจ โดยแบ่งออกเป็นพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมและพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดพฤติกรรมการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จำนวน 23 ข้อความ คะแนนสูง หมายถึง พฤติกรรมการทำงานเหมาะสม พิสัย เท่ากับ 23-128

5. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่คิดว่าตนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดเจตคติของประชาชนต่อตำรวจ มีลักษณะเป็นมาตรจำแนกความหมายเหมือนกับแบบวัดเจตคติต่อการเป็นตำรวจ คะแนนสูง หมายถึง มีเจตคติที่ดี และแบบวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ จำนวน 20 ข้อ คะแนนสูง หมายถึง มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในระดับสูง พิสัย เท่ากับ 20-80

6. ตำรวจสายตรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจทุกประเภท

7. ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และเทศบาลเมืองมุกดาหาร

8. สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น และสถานที่ตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานว่า เจตคติต่อการเป็นตำรวจในงานสายตรวจกับค่านิยมในการทำงานของตำรวจสายตรวจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจอย่างไร ซึ่งกรมตำรวจจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร ให้การทำงานของตำรวจสายตรวจมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม

2. เพื่อทราบผลการดำเนินการตามโครงการโรงพักของเราในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ เพื่อให้เป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงโครงการโรงพักของเรา และปรับปรุงการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน และให้ตำรวจเป็นมิตรกับประชาชนตลอดไป

3. ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจและข้อดี ข้อที่ควรปรับปรุงการทำงานของตำรวจสายตรวจ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญต่อการพัฒนางานสายตรวจให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน