

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นความปรารถนาสูงสุดของกรมตำรวจที่จะมอบให้แก่ประชาชนด้วยการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงสุดให้เป็นที่ยึดเหนี่ยวของประชาชน กรมตำรวจจึงมีหน้าที่หลักอันสำคัญคือ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก 2) รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องการกระทำผิดอาญา 3) บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน และ 4) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ (บุรุษ เปี่ยมสมบูรณ์, 2530) เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักอันสำคัญดังกล่าว กรมตำรวจ (2535) จึงได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจในการปฏิบัติงาน คือ 1) ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร 2) ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายมหาชน 3) ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดแล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไปคู่เคียงกับข้าราชการพลเรือน 4) ตำรวจในฐานะพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน 5) ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึก

จากหน้าที่หลักของตำรวจดังกล่าวก็พอจะมองเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ตำรวจปฏิบัติหน้าที่สองบทบาทในขณะเดียวกัน ดังนี้

"บทบาทแรก" การรับใช้สังคม หมายถึง บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนรักษาความสงบเรียบร้อยโดยทั่วไป ดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ

"บทบาทที่สอง" การควบคุมสังคมในฐานะผู้รักษากฎหมาย หมายถึง การบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement) เพื่อคุ้มครองสังคมจากอาชญากรรมด้วยยุทธวิธีต่าง ๆ ตั้งแต่การตรวจ

สืบสวนสอบสวน จับกุมผู้กระทำผิด นำสู่กระบวนการพิจารณาลงโทษ

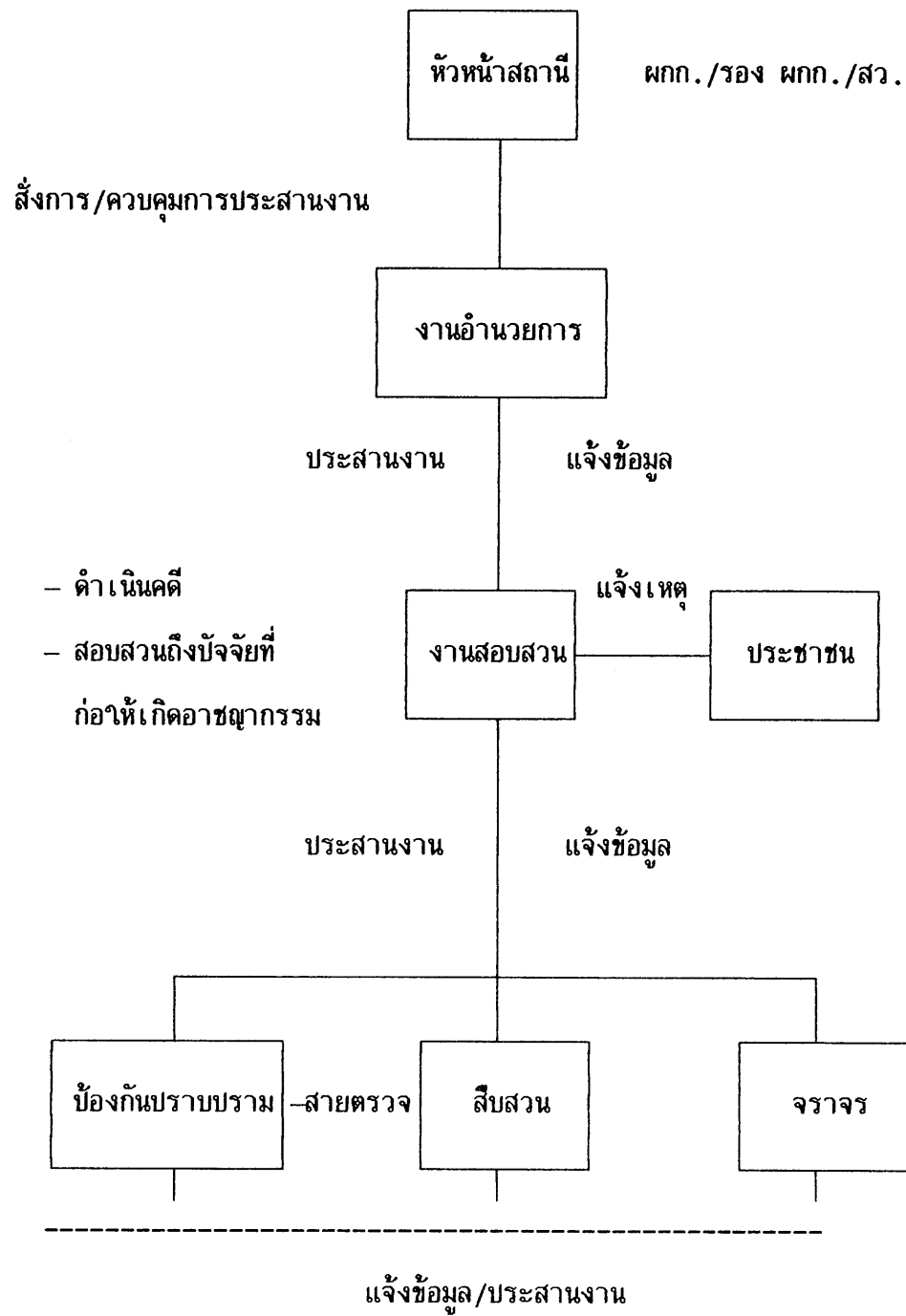
เมื่อวิเคราะห์ภารกิจหน้าที่ของตำรวจแล้ว จะเห็นได้ว่าเป็นภารกิจที่กว้างขวางครอบคลุมในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและทรัพย์สินทั้งของประชาชนและสาธารณะ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของกรมตำรวจหน่วยหนึ่ง เนื่องจากเป็นหน่วยงานในลำดับแรกๆ ที่ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เป็นภารกิจหลักของกรมตำรวจ ซึ่งกรมตำรวจได้ให้ความสำคัญและเร่งรัดดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้ให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจ (กรมตำรวจ, 2537) ดังนั้นกรมตำรวจจึงได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างของกรมตำรวจตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการของกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 ปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการของกรมตำรวจให้มีการปรับปรุงโครงสร้างการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้เหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กรมตำรวจ (2537) ได้กำหนดงานในสถานีตำรวจออกเป็น 5 งานคือ 1) งานอำนวยการ 2) งานป้องกันปราบปราม 3) งานสอบสวน 4) งานสืบสวน และ 5) งานจราจร

งานสอบสวนจึงเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของตำรวจ โดยมีพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรยศร้อยตำรวจตรีขึ้นไปที่ถูกหมายกำหนดให้มีความรู้และหน้าที่ทำการสอบสวน การสอบสวนหมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ (กรมตำรวจ, 2535)

กรมตำรวจ (2535) ได้กำหนดหน้าที่หลักของพนักงานสอบสวน คือ ดำเนินการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท รับผิดชอบสำนวนการสอบสวนตั้งแต่รับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง จับกุม สอบสวนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนกระทั่งส่งสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณาส่งฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล หรือส่งไม่ฟ้องผู้ต้องหา รวมทั้งดำเนินการทั้งหลายอื่นที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน เช่น การออกหมายจับหรือการชันสูตรพลิกศพ เป็นต้น

จากภารกิจหน้าที่ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าพนักงานสอบสวนเป็นบุคลากรหลักของสถาบัน ดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ลักษณะงานที่ปฏิบัติก็เป็นลักษณะงานที่คล้ายคลึงกับงานของอัยการและศาล คือ ปฏิบัติงานด้านอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน นอกจากนี้พนักงานสอบสวนเปรียบเสมือนด่านแรกของกระบวนการยุติธรรมคือ ดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการทั้งหลายอื่น ๆ เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด เพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องร้องลงโทษ หากด่านแรกของกระบวนการยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่สัมฤทธิ์ผลแล้ว การอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน อัยการและศาลก็ย่อมไร้ประสิทธิภาพ พนักงานสอบสวนจึงถือว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญมาก ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีผลกระทบต่อประชาชนทั้งในแง่บวกและแง่ลบคือถ้าพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่อย่างดีตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และมีมนุษยสัมพันธ์ดีก็จะเป็นที่รักใคร่และศรัทธาของประชาชนตลอดจนเป็นที่เกรงกลัวของอาชญากรหรือผู้ที่กระทำความผิด แต่ในทางกลับกันหากพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่บกพร่อง ใช้ดุลยพินิจไม่เหมาะสม สิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของประชาชนตามกฎหมายก็จะไม่ได้รับการคุ้มครอง ประชาชนก็จะขาดศรัทธา อาชญากรก็จะได้ใจเหิมเกริมกำเริบยิ่งขึ้น และหากพนักงานสอบสวนปฏิบัติงานได้เป็นที่พึงพอใจของประชาชน และได้รับความร่วมมือให้ข่าวสารเกี่ยวกับโจรผู้ร้ายจากประชาชนแล้ว ย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของงานสอบสวนให้บรรลุผลตามนโยบาย และเป้าหมายของกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยและรัฐบาลอันส่งผลให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในสังคม (ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1)



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างและระบบการปฏิบัติงานภายในสถานีตำรวจภูธร

ดังนั้นพฤติกรรมหรือการกระทำของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการทำหน้าที่หรือประชาชนย่อมบ่งบอกได้ว่า พนักงานสอบสวนเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะอย่างไร ดวงเดือน พันธุนาวิน (2534) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบทางพฤติกรรมของคนดี และคนเก่ง ไว้ในรูปของทฤษฎีต้นไม้ จริยธรรม โดยรวมเอาผลงานการวิจัยที่แสดงถึงลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจที่จะนำไปสู่พฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง โดยเปรียบเทียบพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนดีและคนเก่งเหมือนผลไม้นั้น ต้นไม้และส่วนประกอบที่เป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นคนดีคนเก่ง อันได้แก่ รากและลำต้น โดยมีการแบ่งต้นไม้ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนรากและลำต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ส่วนรากเปรียบเสมือนลักษณะทางจิตที่เป็นพื้นฐานทางจิตใจ 3 ประการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมของคนดีคนเก่ง ลักษณะทางจิตใจ 3 ประการนั้น ได้แก่

1.1 สติปัญญา คือ ความเฉลียวฉลาดเหมาะสมกับอายุ เมื่อเป็นผู้ใหญ่ ก็มีความสามารถทางความคิดที่เป็นนามธรรมขั้นสูงได้

1.2 ประสพการณ์ทางสังคม หมายถึง การเข้าใจมนุษย์และสังคมรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

1.3 มีสุขภาพจิตดี หมายถึง การมีความวิตกกังวลน้อยหรือในปริมาณที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

2. ส่วนลำต้นเปรียบเสมือนลักษณะทางจิตใจ 5 ประการที่ส่งเสริมให้บุคคลเป็นคนดีและคนเก่ง ลักษณะทางจิตใจ 5 ประการนี้ ถ้ามีมากในบุคคลใดบุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่สามารถเป็นคนดีและคนเก่งได้ ลักษณะ 5 ประการนั้น ได้แก่

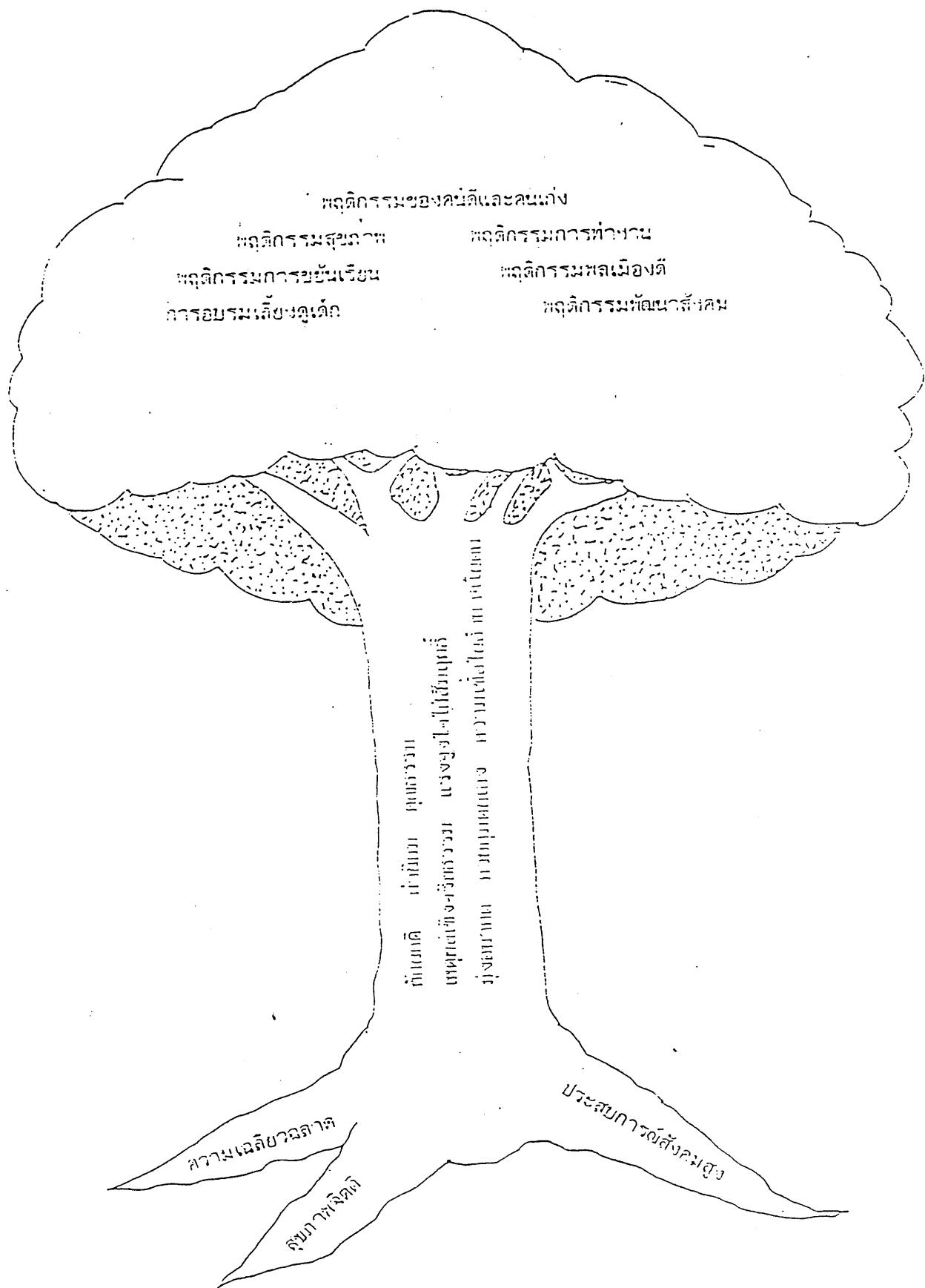
2.1 ทศณคติ คุณธรรม ค่านิยม ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง

2.2 เหตุผลเชิงจริยธรรม หรือการเห็นแก่ผู้อื่น ส่วนรวมและหลักสากลมากกว่าการเห็นแก่ตัว

2.3 ลักษณะมุ่งอนาคต สามารถคาดการณ์ไกลและสามารถควบคุมตนให้ออกได้ รอได้อย่างเหมาะสม

2.4 ความเชื่ออำนาจในตน ว่าทำดีได้ดี ทำชั่วจะต้องได้รับโทษ

2.5 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หรือความมุ่งมั่นบากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรคจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (ดังแสดงในรูปภาพที่ 1)



ภาพที่ 2 แสดงต้นไม้จริยธรรม

จากทฤษฎีต้นน้ำจริยธรรมจะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะเป็นคนดี และคนเก่งได้นั้นจะต้องมีลักษณะทางจิต 5 ประการ คือ 1) ทศณคติ คุณธรรม ค่านิยม 2) เหตุผลเชิงจริยธรรม 3) ลักษณะมุ่งอนาคต 4) ความเชื่ออำนาจในตนเองและ 5) แรงจูงใจสัมผัสฤทธิ์ เปรียบเสมือน ลำต้นของต้นไม้ที่จะมีความแข็งแรงเป็นท่อน้ำเลี้ยงอาหารมาเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของลำต้นอย่างเต็มที่เพื่อจะพัฒนา อันจะส่งผลให้ผลไม้นั้นต้นมีความงอกงามสมบูรณ์อันเปรียบเสมือนเป็นพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง พนักงานสอบสวนที่ดีและปฏิบัติงานเก่ง จึงควรมีลักษณะทางจิตทั้ง 5 ประการดังกล่าว เพื่อทำให้งานสอบสวนพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมและความพึงพอใจของประชาชน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรสังกัดตำรวจภาค 4 จังหวัดขอนแก่น ได้ตระหนักในความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรของกรมตำรวจเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวน จึงมีความสนใจศึกษาทศณคติหรือเจตคติต่ออาชีพตำรวจ ค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยเปรียบเทียบระหว่างสถานที่ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ จังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมตำรวจ (กรมตำรวจ, 2537) นั้น ทั้ง 2 จังหวัด อยู่ในโครงการโรงพักของเราและในความดูแลรับผิดชอบของตำรวจภาค 4 ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและได้รับนโยบายโครงการโรงพักของเราจากกรมตำรวจเหมือนกัน แต่มีความต่างกันทางกายภาพหลายด้าน ทั้งความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ จำนวนประชากร จำนวนข้าราชการตำรวจขนาดพื้นที่ จำนวนปัญหาอาชญากรรม รวมถึงการบังคับบัญชาควบคุมดูแล จึงควรศึกษาเปรียบเทียบเพื่อค้นหาลักษณะร่วมและลักษณะที่แตกต่างกันเพื่อให้เห็นว่าเจตคติต่อการเป็นตำรวจกับค่านิยมในการทำงานนั้นเป็นจิตลักษณะที่มีผลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างไร และพฤติกรรมการทำงานของตำรวจทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการหรือไม่เพื่อจะได้เป็นแนวทางปรับปรุงให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายของกรมตำรวจ ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการในสถานตำรวจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการเป็นตำรวจกับค่านิยมในการทำงานของพนักงานสอบสวน จังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับไม่เหมาะสม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนจังหวัดขอนแก่นกับจังหวัดมุกดาหาร
4. เพื่อประเมินผลโครงการโรงพักของเรา โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แบ่งสาระดังต่อไปนี้

1. ความหมายของตำรวจ
2. หน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ
3. แนวคิดโครงการโรงพักของเรา
4. ข้อมูลทั่วไปจังหวัดขอนแก่น
5. ข้อมูลทั่วไปจังหวัดมุกดาหาร
6. เจตคติต่อการเป็นตำรวจกับพฤติกรรมการทำงาน : แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. ค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน : แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของตำรวจ

เจ้าหน้าที่ตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และทำหน้าที่เกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปรามและตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "POLICE" (จิตรเจริญ เวลาคี, 2522)

ข้าราชการตำรวจ หมายความว่า ข้าราชการซึ่งรับราชการในกรมตำรวจโดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนและหมายความรวมถึงข้าราชการตำรวจ ซึ่งกรมตำรวจแต่งตั้ง หรือสั่งให้ไปปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยได้รับเงินเดือนจากผู้ว่าจ้างด้วย (คณะทำงานวินัยกรมตำรวจ, 2531)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายไว้ว่าตำรวจคือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจจรดไฟ ตำรวจน้ำ ตำรวจป่าไม้

Smith (1949 อ้างในประเสริฐ เมฆมณี, 2523) ได้กล่าวว่า POLICE หมายถึง องค์การซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนที่คัดเลือกมาจากประชาชนมีหน้าที่ปราบปรามอาชญากรรม ความวุ่นวายของมวลชนและควบคุมความเรียบร้อยในการใช้ถนนหนทาง นอกจากนี้แล้วยังได้มีการวิเคราะห์ความหมายของตำรวจเป็นรายตัวอักษร โดยพระเจ้าชาร์ลส์ที่ 5 แห่งฝรั่งเศสได้ทรงวิเคราะห์ศัพท์แยกเป็นรายอักษรดังนี้

P	มาจาก Politeness	หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อย
O	มาจาก Obedience	หมายถึง เชื่อฟังคำสั่ง
L	มาจาก Legal Knowledge	หมายถึง รู้กฎหมาย
I	มาจาก Investingation	หมายถึง การสืบสวนสอบสวน
C	มาจาก Cooperation	หมายถึง ความร่วมมือสามัคคีในหน้าที่
E	มาจาก Energy	หมายถึง ความเข้มแข็งต่อการทำงานในหน้าที่

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ตำรวจ โดยทั่วไปหมายถึง เจ้าพนักงานของรัฐผู้ที่ถูกกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2. หน้าที่ของตำแหน่งงานสถานีดำรวจ

กรมตำรวจ (2537) ได้แบ่งงานในสถานีดำรวจออกเป็น 5 งานคือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานสืบสวนและงานจราจรและให้ข้าราชการตำรวจที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ มีหน้าที่แตกต่างกัน จะขอกล่าวถึงเฉพาะงานสอบสวน ซึ่งเป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ

พนักงานสอบสวน มีหน้าที่ดังนี้

- (1) การศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวนและการดำเนินคดี ตลอดจนการนำเอาวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานสอบสวน
- (2) สอบสวนคดีอาญาทุกประเภท
- (3) พิจารณามอบหมายคดีให้สารวัตร และหรือรองสารวัตรที่ทำหน้าที่สอบสวนรับผิดชอบดำเนินการตามความเหมาะสม
- (4) ปกปิด ให้ความคุ้มครองพยาน ให้กระทำ และกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติโดยเคร่งครัด
- (5) เปรียบเทียบการกระทำผิดตามกฎหมาย
- (6) ร่วมกับการป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม
- (7) ประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานอื่น ๆ ในสถานีดำรวจและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง เพื่อผลในการป้องกัน ระวัง ปราบปราม และงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ประเมินโครงการโรงพักของเราตามนโยบายของกรมตำรวจที่ได้ดำเนินการตั้งแต่ปี 2538 จึงขอเสนอแนวคิด ทิศทางของโครงการดังนี้

3. แนวคิดและทิศทางการพัฒนาไปสู่ "โรงพักของเรา"

สถานีดำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของกรมตำรวจหน่วยหนึ่ง เนื่องจากเป็นหน่วยงานลำดับแรกๆ ที่ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เป็นภารกิจหลักของกรมตำรวจ ซึ่งกรมตำรวจได้ให้ความสำคัญ และเร่งรัดดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานีดำรวจให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจตลอดมาเพื่อให้

สอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) นโยบายของรัฐบาลตามมติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2537 ให้กรมตำรวจพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้ได้มาตรฐานเทียบระดับสากล และสนองต่อนโยบายกระทรวงมหาดไทย เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งกรมตำรวจได้มีโครงการโรงพักของเรา โดยมีแนวคิดและสภาพปัญหาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานแผนงานและงบประมาณ กรมตำรวจ, 2537)

1) สภาพปัญหา

จากการสำรวจสภาพปัญหาที่ผ่านมาและการศึกษาวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ สรุปได้ดังนี้

(1) สถานที่ทำงาน สถานีตำรวจส่วนใหญ่จะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจาย ไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมที่จำเป็นต้องดำเนินการอีกหลาย ๆ ประการ

(2) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะกับการใช้งาน ในสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะขาดแคลน ทั้งในด้านประเภทและปริมาณจากการสำรวจข้อมูลของสำนักงานส่งกำลังบำรุง ในปี 2537 พบว่าอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจทั่วประเทศ ที่กำหนดโดยสำนักงานงบประมาณ จำนวน 69 รายการ มีอยู่เพียงร้อยละ 27.8 ของอัตราที่กำหนดและอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอยู่ บางส่วนเป็นของที่เสื่อมสภาพการใช้งาน นอกจากนี้ ยังมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการใช้งานบางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการอุปกรณ์เครื่องมือขั้นพื้นฐานในสถานีตำรวจอีกด้วย แสดงให้เห็นความขาดแคลนในเชิงปริมาณที่ชัดเจน และสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของสถานีตำรวจได้เป็นอย่างดี

(3) ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีดำรวจ ยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กันและไม่เสร็จสิ้น ๕ จุดเดียว นอกจากนี้ มีกิจกรรมบางอย่างที่ต้องดำเนินการ แต่ยังไม่มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไว้โดยเฉพาะ รวมทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ

(4) เจ้าหน้าที่ตำรวจ บางส่วนยังขาดวิสัยทัศน์และความสำนึกรับผิดชอบ การเป็นผู้นำบริการแก่ประชาชน มีความสับสนในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของบางตำแหน่ง เช่น งานฝึกอบรม งานจราจร อันเนื่องมาจากการกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งไม่ชัดเจน ขาดทักษะและการฝึกอบรม มีการแสดงกริยา และวาจาที่ไม่เรียบร้อยเหมาะสม ขาดความสัมพันธ์ความร่วมมือร่วมใจในการให้บริการ

2) การแก้ไขปัญหานอกระบบ

กรมตำรวจได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตลอดมา โดยกำหนดในแผนกรมตำรวจประจำปี แต่ยังไม่ได้แก้ไขปัญหที่ตรงจุด กล่าวคือ ไม่ได้ทุ่มทรัพยากรของกรมตำรวจทั้งปวงลงไปแก้ไขปัญหของสถานีดำรวจอย่างจริงจัง ยังไม่มีการแบ่งกลุ่มประชาชนเป้าหมายผู้ใช้บริการของสถานีดำรวจที่ชัดเจน เพื่อกำหนดกิจกรรมและจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขตามความจำเป็นและเร่งด่วนในส่วนของการแก้ปัญหาความขาดแคลนสถานอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ได้กำหนดแผนการจัดหาให้กับสถานีดำรวจตามลำดับความสำคัญ และตามขีดความสามารถทางงบประมาณของกรมตำรวจ ก็เป็นเพียงการแก้ไขได้ในระดับต้นเท่านั้น ยังไม่สามารถแก้ไขปัญห การให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจได้ จึงมีสถานีดำรวจหลายแห่งต้องแก้ปัญหาของตนเองด้วยการขอรับการสนับสนุนจากภาคเอกชน ทั้งการปรับปรุงสถานที่ทำงานและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการให้บริการของสถานีดำรวจที่ตนรับผิดชอบ วิธีการดังกล่าว จึงมีผลกระทบต่อการทำงานของสถานีดำรวจที่เกี่ยวกับความเที่ยงธรรมทั้งในทางตรงและทางอ้อม

3) แนวความคิดในการแก้ไข้ปัญหา

เพื่อดำเนินการแก้ไข้ปัญหาการปฏิบัติงานในสถานีดำรวจที่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน กรมตำรวจจึงกำหนดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานในสถานีดำรวจทั่วประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มประชาชนเป้าหมาย รวมทั้งได้คัดเลือกสถานีดำรวจเป้าหมายจำนวน 12 แห่ง แล้วดำเนินการปรับปรุงสถานีดำรวจให้มีมาตรฐานเทียบระดับสากลทั้งในด้านสถานที่ทำการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ระบบวิธีการปฏิบัติงานและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยจังหวัดมุกดาหารเป็นจังหวัดหนึ่งในการดำเนินการปรับปรุงสถานีดำรวจนี้ แล้วประเมินผลโดยให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในสถานีดำรวจเป็นเครื่องชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงาน

จากแนวคิดและสภาพปัญหาต่าง ๆ ข้างต้น ซึ่งกรมตำรวจได้มีโครงการโรงพักของเรา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ข้าราชการตำรวจของสถานีได้ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน

ตามบันทึกข้อความของกรมตำรวจ ที่ 0520.25/16477 ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2537 ได้สั่งการให้สถานีดำรวจทั่วประเทศดำเนินการปรับปรุงงานตามรายละเอียดข้างล่างนี้ให้สำเร็จเป็นรูปธรรมภายใน 3 เดือน ดังนี้คือ

1) อาคารสถานที่

- (1) จัดให้มีแผ่นป้ายชื่อผู้บังคับบัญชาบนสถานีดำรวจ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์
- (2) ให้มีแผ่นป้ายแสดงแผนผังห้องทำงานของสถานี ขั้นตอนการติดต่อกงาน และกรณีที่ประชาชนมีปัญหา หรือได้รับความไม่เป็นธรรมจะสอบถามร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือได้จากใครที่ไหน อย่างไร
- (3) รักษาความสะอาดของสถานีดำรวจอยู่ตลอดเวลา
- (4) ให้จัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อกงาน หรือมาใช้บริการที่สถานีดำรวจให้เกิดความสะดวกมากขึ้นตามความเหมาะสม
- (5) จัดห้องทำงานให้มีหมายเลขกำกับเรียงกันในแต่ละชั้น รวมทั้งระบุชื่องานไว้แต่ละห้องเพื่อสะดวกแก่ประชาชน และคำนึงถึงความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันของงานด้วย

(6) จัดสถานที่และที่นั่งสำหรับประชาชนระหว่างรอ และควรมีหนังสือโทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม เอกสาร แผ่นพับ สำหรับบริการด้วย ร้อยเวรประจำวัน จะต้องดูแลเร่งรัดเจ้าหน้าที่มาให้ประชาชนต้องรอคอยเป็นเวลานานหรือเป็นจำนวนมาก

(7) ทำป้ายสัญลักษณ์รูปโลโก้เลือกหมูในพื้นที่สี่เหลี่ยมผืนผ้าสีขาวทั้งสองหน้า เพื่อให้ทราบถึงที่ตั้งของสถานีตำรวจและคุ้ม

(8) จัดทำป้ายแสดงข้อความอุดมคติของตำรวจ และวินัยตำรวจติดไว้ให้ปรากฏอย่างชัดเจนในสถานีตำรวจ โดยในส่วนคำขวัญของอธิบดีกรมตำรวจคือ "เสริมภาพพจน์ ลดความขัดแย้ง แข่งขันทำงาน มุ่งบริการประชาชน" นั้น ให้จัดทำไว้หน้าที่สถานีตำรวจด้วย ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และจิตสำนึกที่ดีของข้าราชการตำรวจ

(9) ดำเนินมาตรการให้รถอุบัติเหตุที่จอดกรงรังบริเวณสถานีตำรวจให้ลดปริมาณหรือหมดสิ้นไปโดยเร็ว

(10) ห้ามมิให้นำแผงกั้นการจราจร หรือป้ายไฟในการตั้งด่านหรือจุดตรวจไปตั้งไว้บนพื้นผิวจราจร อันเป็นการกีดขวางการจราจร ยกเว้นกรณีที่มีการปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น

2) การบริการ

(1) ให้ข้าราชการตำรวจทุกนายที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจ ต้องปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพอ่อนโยน เสมอภาคเป็นธรรม และมีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชนด้วยดี

(2) กำหนดเป้าหมายของการบริการของสถานีตำรวจไว้ คือ "ความพึงพอใจของประชาชน" โดยทุกสถานีตำรวจต้องดำเนินการให้ปรากฏผลเป็นธรรมที่ชัดเจนในกรณีต่างๆ

- ประชาชนต้องการความเอาใจใส่ในปัญหาหรือเรื่องที่มาติดต่อกับสถานีตำรวจ
- ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ถ้ามีปัญหาและสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากใคร
- ถ้าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรมจะสามารถร้องทุกข์ได้ที่ไหน อย่างไร

- ข้าราชการตำรวจทุกคนต้องให้บริการประชาชนด้วยการ

"เอาใจเขามาใส่ใจเรา" และปฏิบัติต่อประชาชนเสมือนกับเป็นญาติสนิท

(3) จัดให้มีพนักงานต้อนรับประจำบนสถานีตำรวจอย่างน้อยผลัดละ 2 คน ในสถานีตำรวจขนาดใหญ่ และผลัดละ 1 คน ในสถานีตำรวจขนาดเล็ก เพื่อคอยแนะนำประชาสัมพันธ์ อำนวยความสะดวกและคอยตอบข้อซักถามแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งกำชับให้ข้าราชการตำรวจทนายที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้วย โดยมีหัวหน้าสถานีตำรวจหรือร้อยเวรประจำวันเข้ามากำกับดูแลอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องด้วยตนเอง

(4) จัดให้มีการรับแจ้งความทางโทรศัพท์ โดยเพิ่มจำนวนโทรศัพท์ให้เพียงพอที่จะบริการแก่ประชาชน สถานีละหลายหมายเลข กรณีมีปริมาณผู้แจ้งทางโทรศัพท์มากให้จัดพนักงานรับโทรศัพท์โดยเฉพาะ ถ้ามีปริมาณน้อยให้ใช้พนักงานต้อนรับโดยเครื่องโทรศัพท์มาอยู่ที่โต๊ะต้อนรับ

(5) การพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการ ผู้ที่จะรับและพูดโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายนอกต้องพูดด้วยความสุภาพชัดเจนชัดคำ หลีกเลี่ยงคำย่อหรือศัพท์บางคำที่คนภายนอกไม่เข้าใจวิธีการรับโทรศัพท์ เมื่อสัญญาณโทรศัพท์ดังขึ้นผู้ที่รับสายควรรีบยกหูฟังและบอกสถานที่ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ให้ผู้โทรเข้ามาทราบทันที ถ้าผู้โทรศัพท์เข้ามาได้ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับงานต่างๆ ที่เขาจะต้องมาติดต่อต้องชี้แจงให้เขาทราบด้วยความเต็มใจ อดทน ต้องไม่แสดงความไม่พอใจในการตอบคำถามอย่างเด็ดขาด และเมื่อเราได้ตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เสร็จแล้วก็ควรจะลากันด้วยความสุภาพตามมารยาทที่ดี

(6) ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องหรือรับเรื่องจากผู้มาติดต่อมีหน้าที่จะต้องเป็นธุระในการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ ให้เสร็จ ณ ที่นั้นหรือ ณ สถานีตำรวจนั้นโดยไม่ต้องให้ผู้มาติดต่อต้องต่อเดินทางเองหลายแห่ง

(7) จัดเจ้าหน้าที่เขียนประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน และประจำคดี พร้อมสมุดประจำวัน รวมทั้งการเปรียบเทียบปรับให้มากกว่า 1 ชุด ในสถานีตำรวจขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงจำนวนผู้มารับบริการของแต่ละช่วงเวลา

(8) พิจารณาจัดตั้งสถานีตำรวจย่อย เพื่อกระจายการบริการด้านการรับแจ้งเหตุและการสอบสวนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

(9) เพิ่มผู้ยาม จุดรับแจ้งเหตุ พร้อมเครื่องมือเครื่องใช้และเครื่องมือสื่อสารโดยต้องจัดตำรวจประจำไว้ตลอด 24 ชั่วโมง/วัน

(10) ตรวจสอบ กวดขัน และเพิ่มบริการการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายทางโทรศัพท์หมายเลข 191 ฯลฯ ให้สามารถสื่อสาร สั่งการสายตรวจที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุเข้าไปดำเนินการระงับเหตุได้อย่างรวดเร็วทุกเรื่อง

(11) จัดให้ประชาชนมีส่วนรับทราบ ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทุกครั้งที่มาติดต่อหรือรับบริการ โดยหัวหน้าสถานีตำรวจต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่ขึ้นมาใช้บริการแล้วกลับไปด้วยความพึงพอใจและประทับใจ

3) การป้องกันปราบปราม

(1) เพิ่มกำลังสายตรวจให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ ประชากร สภาพ อาชญากรรมและการประกอบอาชีพของชุมชน กำหนดระยะเวลาปฏิบัติให้เหมาะสม ฝึกอบรม และเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจทุกระยะ

(2) ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้เร็วที่สุดหลังจากได้รับแจ้งเหตุแล้ว

(3) ประชาสัมพันธ์ แนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกัน อาชญากรรมที่เกิดขึ้นทั้งต่อตนเองและทรัพย์สิน โดยให้สายตรวจเป็นผู้ดำเนินการและเยี่ยมเยียน บำรุงขวัญผู้เคราะห์ร้ายจากอาชญากรรม

(4) เร่งรัดปราบปรามคดีที่เป็นบ่อเกิดอาชญากรรมให้ได้ผล เช่น แหล่ง อบายมุขอาวุธปืน และยาเสพติด เป็นต้น โดยเฉพาะอาชญากรรมที่ร้ายแรง และสะท้อนขวัญ ประชาชนจะต้องดำเนินการปราบปรามอย่างเฉียบขาดภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

(5) จัดให้มีข้อมูลท้องถิ่นประจำสถานีตำรวจอย่างถาวรและทันสมัย แม้ผู้จัดทำหรือรับผิดชอบจะโยกย้ายไปประจำการที่อื่นแล้ว ข้อมูลดังกล่าวยังมีประจำอยู่ที่สถานีตำรวจ ทั้งนี้ระบบการจัดเก็บข้อมูลจะต้องเป็นมาตรฐานเชื่อมโยงกับกองทะเบียนประวัติอาชญากรได้ในการจัดเก็บปรับปรุงข้อมูลให้ดำเนินการโดยสายตรวจ

(6) ขยายงานปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์สนับสนุนการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในหมู่บ้าน หรือ ชุมชนของตน โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเป็นพี่เลี้ยงและควบคุมดูแล เช่น การจัดตั้งหมู่บ้าน ปอดอาชญากรรม เป็นต้น

(7) ประสานกับอำเภอ เพื่อให้มอบหมายนายตรวจไปทำหน้าที่เกี่ยวกับงาน ป้องกันปราบปรามให้สภาตำบล และมอบหมายสายตรวจไปทำหน้าที่เดียวกันในคณะกรรมการ หมู่บ้าน

(8) ให้นำเบิกจ่ายเงินค่าเบี้ยเลี้ยงและค่าเช่าที่พักให้กับเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ ปฏิบัติหน้าที่จริงเต็มตามสิทธิตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ห้ามใช้วิธีการเฉลี่ยกัน เพื่อช่วยเหลือ และ กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

4) การอำนวยความสะดวก

(1) จัดจำนวนร้อยเวรสอบสวนแต่ละผลัดให้เหมาะสมกับปริมาณงาน สถานี ตำรวจใดมีรองสารวัตรสอบสวนจำนวนน้อยให้จัดรองสารวัตรงานอื่นที่มีความรู้ความสามารถเข้า เสรด้วยสถานีตำรวจใหญ่ให้จัดสารวัตรสอบสวนเข้าเวรด้วยเพื่อสอบสวนคดีสำคัญและคอยดูแล เป็นที่ปรึกษาของรองสารวัตรเวร

(2) จัดให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรทุกคนที่มีความรู้ความสามารถเป็น พนักงานสอบสวนหมุนเวียน สับเปลี่ยนเป็นเวรสอบสวน เพื่อให้มีจำนวนเพียงพอและมีให้เกิด ความเบื่อหน่าย

(3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่วิทยาการ เจ้าหน้าที่ชุดคอยเหตุ ผู้ช่วยพนักงาน สอบสวนและเจ้าหน้าที่สอบสวน ให้นำเข้าเวรพร้อมกับพนักงานสอบสวน พร้อมยานพาหนะและพลขับ เพื่อปฏิบัติงานในลักษณะเป็นชุด

(4) ให้นำพนักงานสอบสวน มีหน้าที่บริการแจ้งการจับกุมให้ญาติผู้ต้องหาทราบ ทันทีและแจ้งผลคดีให้ผู้เสียหายทราบทุกระยะ

(5) อบรมกำชับพนักงานสอบสวนทุกคนให้มีจิตสำนึกและอุดมการณ์ของ พนักงานสอบสวนที่จะบริการประชาชน กับปลูกความยุติธรรมและให้ความเสมอภาคกับประชาชน ทุกคนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

5) การประชาสัมพันธ์

ให้การประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อเป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และปรับบทบาทของตำรวจให้เป็นไปตามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนโดยวิธีการ ดังนี้

- (1) กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านอำนวยการของงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ จำนวน 2-3 นาย ตามความเหมาะสม
- (2) ดำเนินการสำรวจ วิจัยและรวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น ความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดบทบาท แผนการดำเนินงานและการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจได้อย่างถูกต้อง และตรงทิศทาง
- (3) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่และการป้องกันอาชญากรรม โดยผ่านสื่อต่าง ๆ
- (4) จัดทำคู่มือ เอกสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว วิดีโอ ฯลฯ เพื่อแจกจ่ายแนะนำความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม
- (5) จัดอภิปราย ประชุม หรือจัดนิทรรศการที่เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมและจัดกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ
- (6) แนะนำแนวทางปฏิบัติด้านประชาสัมพันธ์ตามข้อมูล ความคิดเห็น และความต้องการของประชาชนให้กับเจ้าหน้าที่สายตรวจ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ เพื่อให้ทราบและมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ หรือเป็นนักประชาสัมพันธ์ด้วยทุกคนและหัวหน้าสถานีตำรวจจะต้องควบคุมดูแลการปฏิบัติอย่างใกล้ชิด

6) การบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

- (1) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ จะต้องประพฤติปฏิบัติตัวเองเป็นแบบอย่างที่ดี ต้องไม่เบียดเบียนผู้ใต้บังคับบัญชาและหมั่นอบรมสั่งสอน ตรวจสอบตรา ตูแลรับผิดชอบผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ประพฤติดีประพฤติชอบ โดยยึดถือมาตรฐานการควบคุมและเสริมสร้างความประพฤติ (ตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 1212/2537 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2537) และวินัยข้าราชการตำรวจเป็นหลักในการดำเนินการอย่างเคร่งครัด

(2) ผูกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับ ให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับ "อุดมคติตำรวจ" 9 ข้อ และ "วินัยตำรวจ" อีก 12 ข้อ มีระเบียบวินัย เคารพหน้าที่และรักใคร่สามัคคีในหมู่คณะยิ่งขึ้น

(3) กวดขันเร่งรัดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่ข้าราชการตำรวจ เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทน เงินพิเศษ เงินประจำตำแหน่ง และอื่น ๆ ให้ได้รับเต็มสิทธิและรวดเร็ว

(4) ส่งเสริมและช่วยเหลือครอบครัวของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยให้มีอาชีพเสริมที่สุจริต จัดร้านค้าสวัสดิการให้ตำรวจและครอบครัว

(5) ให้สถานีตำรวจเสนอขอตั้งงบประมาณประจำปี โดยจัดทำแผนงานและโครงการกับปริมาณค่าใช้จ่ายของสถานีตำรวจเสนอหน่วยเหนือเพื่อพิจารณา

(6) จัดให้มีการประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจเป็นรายเดือน เพื่อจะได้นำผลไปใช้ในการปรับปรุงของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามแบบสอบถามผู้มาใช้บริการและรับรู้ฟังความคิดเห็น ตามรูปแบบและวิธีการที่สำนักงานแผนงานและงบประมาณกำหนด (กองบังคับการอำนวยการตำรวจภาค 4, 2538)

และในการวิจัยครั้งนี้ได้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักของเราระหว่างจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร จึงขอนำเสนอข้อมูลทั่วไปของทั้ง 2 จังหวัด ดังต่อไปนี้

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดขอนแก่น

1) ฝ่ายปกครอง

จังหวัดขอนแก่น เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่และมีความสำคัญต่อการพัฒนาภูมิภาคของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจังหวัดที่ถูกกำหนดให้เป็นเมืองหลักตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาตั้งแต่ฉบับที่ 6 (2530-2534) เป็นต้นมา มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งหมด 10,886 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 6,804 ล้านไร่ มีประชากรจำนวน 1,891,046 คน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 183 ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร การปกครองประกอบด้วยการบริหารของส่วนราชการประจำจังหวัด 27 แห่ง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 22 อำเภอ 3

กิ่งอำเภอ (งานนโยบายและแผนตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น, 2539)

2) ฝ่ายตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น

ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น ได้แบ่งการปกครองตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) 2536 ปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจความรับผิดชอบ และพื้นที่การปกครองในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น มีสถานีตำรวจในปกครอง จำนวน 21 สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และ 4 สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีผู้บังคับบัญชาตำรวจดำรงตำแหน่งผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเป็นหัวหน้า ส่วนระดับสถานีตำรวจจะมีผู้บังคับบัญชาในตำแหน่ง ผู้กำกับการหัวหน้าสถานีและรองผู้กำกับการ หัวหน้าสถานีเป็นหัวหน้า มีจำนวนข้าราชการในสังกัดทั้งสิ้นจำนวน 2,713 คน แยกเป็นพนักงานสอบสวนจำนวน 96 คน (งานธุรการกำลังพลตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น, 2539)

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดมุกดาหาร

1) ฝ่ายปกครอง

จังหวัดมุกดาหารเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดชายแดนแม่น้ำโขงและมีความสำคัญต่อการพัฒนาภูมิภาคของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจังหวัดที่ได้ออกพระราชบัญญัติจัดตั้งให้เป็นจังหวัดมุกดาหาร ในปี พ.ศ.2535 มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งหมด 4,770 ตารางกิโลเมตร มีประชากรจำนวน 303,134 คน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 63 ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร การปกครองประกอบด้วย การบริหารของส่วนราชการ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 อำเภอและ 1 กิ่งอำเภอ (งานนโยบายและแผนตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร, 2539)

2) ฝ่ายตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร

ตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหารได้แบ่งการปกครองตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) 2536 ปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจความรับผิดชอบ และพื้นที่การปกครองในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหารมีสถานีตำรวจในปกครอง จำนวน 7 สถานีตำรวจภูธรอำเภอและ 8 สถานีตำรวจภูธรตำบล มีผู้บังคับบัญชาดำรงตำแหน่งรองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเป็นหัวหน้า ส่วน

ระดับสถานีตำรวจภูธรอำเภอจะมีผู้บังคับบัญชา ในตำแหน่งผู้กำกับหัวหน้าสถานีและรองผู้กำกับ หัวหน้าสถานี มีข้าราชการตำรวจในสังกัดรวมทั้งสิ้น จำนวน 946 คน แยกเป็นพนักงานสอบสวนจำนวน 24 คน (งานนโยบายและแผนตำรวจจังหวัดมุกดาหาร, 2539)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร

จังหวัด	มีพื้นที่/ ตร.กม.	ประชากร	แบ่งเขตการ ปกครอง	คดีเกิดขึ้น	จำนวน ตำรวจ/คน
ขอนแก่น	10,886	1,891,046	21 สถานีตำรวจ ภูธรอำเภอ	7,952	ชั้นประทวน 2,416
			4 สถานีตำรวจ กิ่งอำเภอ		ชั้นสัญญาบัตร 287 พนักงาน สอบสวน 96
มุกดาหาร	4,770	303,134	7 สภ.อ.,	2,077	ชั้นประทวน 835
			8 สภ.ต.		ชั้นสัญญาบัตร 111 พนักงาน สอบสวน 24

ที่มา : งานนโยบายและแผนตำรวจจังหวัดขอนแก่น, มุกดาหาร งานธุรการกำลังพล

ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น, มุกดาหาร 2539

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคดีอาญาที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2538 ของจังหวัดขอนแก่น และจังหวัด
มุกดาหาร

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

ที่มา : งานนโยบายและแผนตำรวจจังหวัดขอนแก่น, มุกดาหาร 2539

6. เจตคติต่อการเป็นตำรวจกับพฤติกรรมการทำงาน : แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 เจตคติ

1) ความหมายของเจตคติ

ออลพอต (Allport. 1935 อ้างใน นีออน กลิ่นรัตน์, 2538) กล่าวว่าถึงเจตคติไว้พอสรุปได้ว่า เจตคติคือสภาพความพร้อมด้านจิตใจในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์และทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งนั้น

เคร็ช และครัทช์ฟิลด์ (Kretch and Crutchfield. 1962 อ้างใน เกษณีย์ลีมหาศาล, 2531) ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า คือ ผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดพลังจูงใจ อารมณ์ การรับรู้และกระบวนการเรียนรู้ การเข้าใจ ประสบการณ์

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2527) ให้ความหมายของเจตคติไว้โดยสรุปว่า เจตคติคือ สภาวะความพร้อมทางจิตใจและระบบประสาทของบุคคลในการกำหนดทิศทางการแสดงพฤติกรรมต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เจตคติเป็นนามธรรมและเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ เจตคติไม่ใช่แรงจูงใจหากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะได้ตอบ และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า

ถวิล ธารานันท์ (2532) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนั้น อาจจะเป็นไปในทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ เจตคตินี้เป็นนามธรรมและเป็นตัวการสำคัญอันหนึ่งเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

Oscamp (อ้างใน ถวิล ธารานันท์, 2532) ได้อธิบายถึงความสำคัญของประโยชน์ของเจตคติเป็นสิ่งจำเป็นต้องศึกษา เพราะเหตุดังต่อไปนี้

- 1) เจตคติเป็นเสมือนหน้าต่างที่ดี เพราะเพียงแต่รู้ว่าเรามีเจตคติอย่างไร เราก็สามารถที่จะสรุปพฤติกรรมต่าง ๆ ของเขาได้
- 2) เจตคติทำให้เราสามารถที่จะพิจารณาตัดสินสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลคนหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นหรือต่อสิ่งอื่น
- 3) เจตคติจะช่วยอธิบายถึงความคงเส้นคงวาในพฤติกรรมของบุคคลคนหนึ่ง ซึ่งจะช่วยอธิบายถึงสถานภาพของสังคมได้

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531) ให้ความหมายของเจตคติว่าเป็นความซับซ้อนของความรู้สึกเช่น ความอยาก ความกลัว ความเชื่อมั่น ความลำเอียง ความอคติ ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อต้านหรือยอมรับการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น วาจา ค่านิยม ความคิดเห็น หรือนิสัย

2) องค์ประกอบของเจตคติ

เอนกกุล กรี่แสง (2526) กล่าวถึงเจตคติว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1) องค์ประกอบทางความรู้ ได้แก่ ความคิดเห็น ความรู้ ความเชื่อและค่านิยม

2) องค์ประกอบทางความรู้สึก ได้แก่ อารมณ์ ความชอบ ไม่ชอบ สนใจ ไม่สนใจ

3) องค์ประกอบทางพฤติกรรม ได้แก่ ความพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงของสิ่งนั้นรวมกับการประเมินคุณค่าโดยอาศัยพื้นฐานทางความเชื่อและค่านิยม ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้นเป็นเกณฑ์สำคัญ

จากแนวความคิดเห็นต่าง ๆ ดังกล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า เจตคติคือ ผลรวมของความรู้สึกลึกคิดและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ ซึ่งแต่ละบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับที่ต่างกัน ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม การยอมรับหรือต่อต้านขึ้นอยู่กับความสอดคล้องทางความคิดและความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ๆ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ เจตคติที่ถูกศึกษาถึงเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ซึ่งหมายถึง ผลรวมของความรู้สึกลึกคิดและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของตำรวจแต่ละคนที่มีต่ออาชีพตำรวจในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติดังกล่าวต่อไปนี้

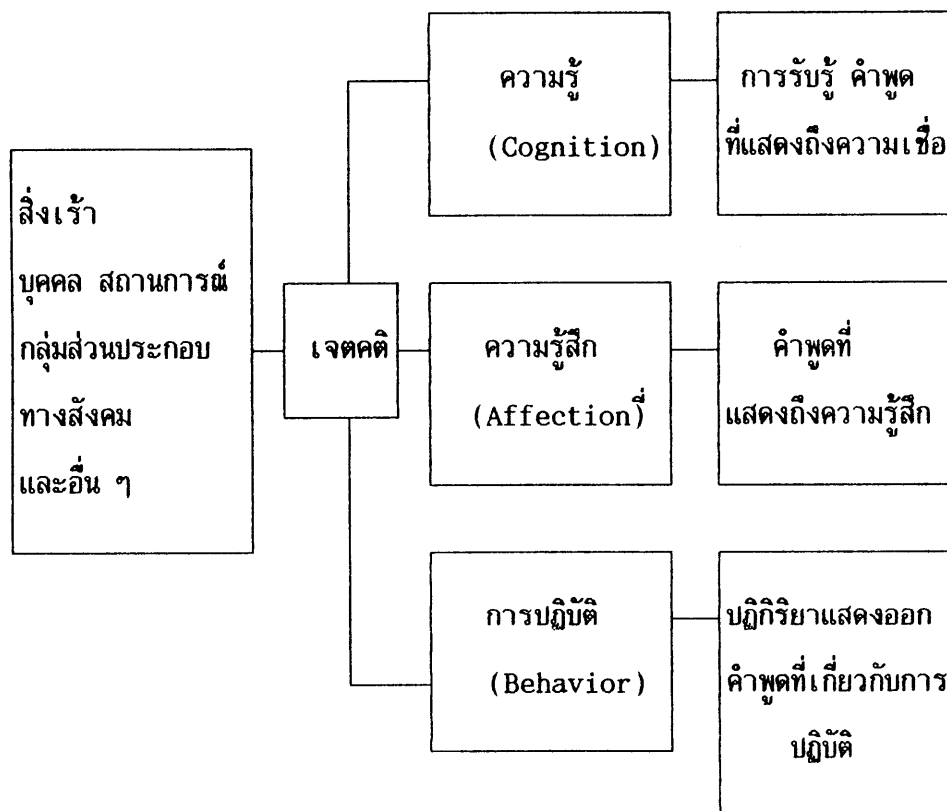
ถวิล ธาราโชน (2532) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของเจตคติว่ามี 3 องค์ประกอบด้วยกันคือ

1) องค์ประกอบเกี่ยวกับการเข้าใจ (Cognitive component) การที่บุคคลจะมีเจตคติต่อสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อนเพื่อจะรู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์หรือโทษเพียงใด เพราะบางคนมีความรู้ในเรื่องนั้นมาเพียงเล็กน้อยก็เกิดเจตคติต่อสิ่งนั้นได้ บางคนต้องรู้มากกว่านี้จึงจะเกิดเจตคติในสิ่งนั้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปริมาณของการรู้ต่อสิ่งใดแล้วจึงจะเกิดเจตคติในแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน

2) องค์ประกอบเกี่ยวกับการรู้สึก (Affective component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดแล้ว และความรู้นั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึก (Affective) ชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3) องค์ประกอบทางการกระทำ (Behavioral component) หมายถึง เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งนั้นแล้ว และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบจะเกิดตามมา บุคคลก็พร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งลงไป

จากองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เมื่อเกิดทัศนคติหรือเจตคติต่อสิ่งใดจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้ง 3 นี้และในบุคคลปกติเมื่อเกิดทัศนคติต่อหรือเจตคติสิ่งใดขึ้นมา องค์ประกอบทั้ง 3 จะสอดคล้องกัน องค์ประกอบทั้ง 3 จะมีความสัมพันธ์กันมาก บางครั้งจะแยกกันไม่ออกอย่างเด็ดขาด เพื่อให้มองเห็นองค์ประกอบของเจตคติอย่างชัดเจน จึงขอนำเสนอแผนภูมิแสดงองค์ประกอบของเจตคติดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3 แสดงองค์ประกอบของเจตคติ

ที่มา : ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, 2526

(3) การเกิดเจตคติ

ถวิล ธาราโกชน (2532) ได้อธิบายถึงการเกิดเจตคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 4 ประการ คือ

1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific experiences) หมายถึง ประสบการณ์บุคคลได้พบกับเหตุการณ์นั้นมาด้วยตัวของเขาเอง ทำให้เกิดความพึงใจกลายเป็นเจตคติของเขา

2) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from others) โดยปกติชีวิตประจำวันของคนจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสังคม มีการติดต่อเกี่ยวข้องกัน ทำให้บุคคลได้รับเอาเจตคติหลายๆ อย่างเข้ามาไว้โดยมิได้ตั้งใจ ทั้งนี้เพราะการเกี่ยวข้องกันนั้นจะอยู่ในลักษณะที่ไม่มีแบบแผน เช่น ในกลุ่มครอบครัว วงศ์เครือญาติ หรือผู้ที่สนิทสนมกัน

3) รูปแบบ (Models) หมายถึง การที่บุคคลได้พัฒนาเจตคติมาจากการเลียนแบบกล่าวคือเป็นการดูบุคคลอื่นว่าเขากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไร แล้วก็จำเอารูปแบบนั้นมาปฏิบัติและก่อให้เกิดเจตคติต่อสิ่งนั้น

4) องค์ประกอบของสถาบัน (Institutional factors) ได้แก่ โรงเรียน วัด ครอบครัว องค์การต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้มีส่วนในการสร้างเจตคติต่อบุคคลได้เป็นอย่างมาก เช่น โรงเรียนเป็นสถานที่ให้ความรู้อบรมสั่งสอนให้เด็กประพฤติปฏิบัติและเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีประสิทธิภาพในวันข้างหน้า ดังนั้นบุคคลทั่วไปจึงมองว่าโรงเรียนเป็นสิ่งที่ดี เป็นต้น

6.2 พฤติกรรมการทำงาน

1) ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงปรารถนาของข้าราชการโดยทั่วไป โดยเฉพาะผู้ที่ป็นข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นบุคคลที่สังคมได้คาดหวังพฤติกรรมเป็นพิเศษไปกว่าบุคคลธรรมดา เนื่องจากบทบาทและภาระหน้าที่ของตำรวจ พฤติกรรมการทำงานที่น่าพึงปรารถนาเป็นพฤติกรรมหนึ่งที่แสดงถึงความเป็นพลเมืองดี เอื้อต่อการพัฒนาสังคมดังที่ดวงเดือน พันธมาวิน (2528) ได้ประมวลงานวิจัยอื่น ๆ และงานวิจัยของตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรมและได้

จัดหมวดหมู่พฤติกรรมที่น่าพึงปรารถนาของข้าราชการไว้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ พฤติกรรมการเป็นพลเมืองดีหมายถึง พฤติกรรมซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่นเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ปฏิบัติตามกฎหมายของบ้านเมือง มีความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง เห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อดใจรอได้ สุขภาพจิตดี สติปัญญาสูง พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวให้สามารถทำงานแปลกใหม่ได้ ยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาอาชีพ ตนทำงานเพื่อส่วนรวมและหมู่คณะ พฤติกรรมในหน้าที่ราชการ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญในการทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และประเทศชาติ มีความมานะบากบั่น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมทั้ง 3 หมวดหมู่เป็นพฤติกรรมที่น่าพึงปรารถนาของข้าราชการทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้สรุปความหมายของพฤติกรรมการทำงานได้ว่าพฤติกรรมการทำงานในหน้าที่ ในเรื่องที่ได้รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับผู้นับถือ เกี่ยวข้องกับผู้รับประโยชน์หรือโทษ จากผลงานนั้นของพนักงานสอบสวนโดยแบ่งออกเป็นพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา และไม่พึงปรารถนาซึ่งสามารถวัดได้โดยแบบวัดพฤติกรรมการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติกับพฤติกรรมการทำงาน

ในการทบทวนงานวิจัย ผู้วิจัยพบงานวิจัยที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างครูเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ งานวิจัยของ สุภรณ์ ศรีมูล (2519) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน พบว่าบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการทำงานสูง และมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน วีระชาติ แก้วไสย (2518) ได้ศึกษาความสำเร็จของการทำงานพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จคือ การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน นวลจันทร์ พิมวงศ์ (2511) ได้ใช้แบบวัดตามแบบของ Mori ศึกษาทัศนคติของครูพบว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูจะประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าครูที่ไม่มีทัศนคติต่อวิชาชีพครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในกลุ่มตัวอย่างตำรวจได้พบในงานวิจัยของ การุณย์ สุตยสรณาคม (2538) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และเจตนาเชิงพฤติกรรม ในการเป็นตำรวจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีเจตคติในการเป็นตำรวจสูง จะมีเจตคติที่ดีต่อการเป็นตำรวจและธรรมรงค์ เพชรแก้ว

(2529) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ พบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น อยู่ในระดับสูงมาก

ลิปคา และสก็อต (Lipka and Sgood, 1979 อ้างใน ปริญา ณ วันจันทร์) ได้ศึกษาทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานพบว่า กลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานสูงมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูสูงกว่ากลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยในกลุ่มครูพบว่า เจตคติจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน และในกลุ่มตำรวจพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีเจตคติในการเป็นตำรวจสูง จะมีเจตคติที่ดีต่อการเป็นตำรวจ ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานในการวิจัยได้ว่า พนักงานสอบสวนที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม จะมีเจตคติต่อการเป็นตำรวจสูงกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม

7. ค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน : แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 ค่านิยม

1) ความหมายของค่านิยม

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2523) กล่าวว่า ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าสิ่งใดมีความสำคัญ และเป็นที่พึงปรารถนาของเขา ในขณะที่สิ่งอื่นไม่มีค่าไม่มีความสำคัญและไม่เป็นที่ต้องการในลักษณะดังกล่าว ค่านิยมจึงทำหน้าที่เป็นมาตรฐาน (Standard) ในการรับรู้ การประเมิน การเลือก และการตัดสินใจของบุคคลว่าอะไร ดี-ไม่ดี มีค่า-ไม่มีค่า สำคัญ-ไม่สำคัญ ถูก-ผิด ทำ-ไม่ควรทำ

สาโรช บัวศรี (2524) กล่าวว่า ค่านิยมเป็นสภาพ หรือการกระทำบางประการซึ่งเราเชื่อถือค่านิยมว่าควรยึดถือหรือยึดมั่น หรือว่าเราควรกระทำ หรือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงความมุ่งหมายของสังคมหรือตัวเอง

พนัส หันนาคินทร์ (2521) ให้แนวคิดไว้ว่า ค่านิยมเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะบ่งชี้ว่าจะประพฤติปฏิบัติอย่างไร ทั้งต่อตัวเองและต่อสังคม การเลือกกระทำของแต่ละคนขึ้นอยู่กับค่านิยมที่ยึดถือเป็นสำคัญ

Super (1957 อ้างใน อุษา ศรีจินดารัตน์, 2533) ให้ความหมายค่านิยมทางอาชีพว่ามีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน รวมทั้งการดำเนินชีวิตด้วยนั้น หมายรวมถึงความชอบที่จะทำงานนั้นอย่างมีความสุขการเลือก และการพิจารณาตัดสินใจเพื่อการเข้าประกอบอาชีพนั้น

2) องค์ประกอบของการเกิดค่านิยม

ยนต์ ชุ่มจิต (2531) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดค่านิยมซึ่งได้แก่ สิ่งเหล่านี้คือ

(1) ความคิดและประสบการณ์ ความคิดและประสบการณ์ของคนเรามีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดค่านิยมใหม่หรือทำให้ค่านิยมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งนี้เพราะคนที่มีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ มากมาย ย่อมมีโอกาสได้รู้ได้เห็นสิ่งต่าง ๆ ดีขึ้น ทำให้เกิดการเปรียบเทียบถึงข้อดีข้อเสียและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกกระทำในสิ่งที่เห็นว่าเหมาะสม และถูกต้องได้ดีขึ้น

(2) การอบรมสั่งสอน การอบรมสั่งสอนเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยสร้างเสริมค่านิยมใหม่หรือเปลี่ยนแปลงค่านิยมเก่า เพราะการอบรมสั่งสอนที่ถูกวิธีจะช่วยทำให้ผู้ที่ได้รับการอบรมสั่งสอนนั้นเกิดสำนึกที่ถูกต้องได้

(3) การชักชวนจากบุคคลอื่น บุคคลอื่นที่สามารถชักชวนให้คนเราทำอะไรได้นั้น ต้องเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของตัวเรา ซึ่งอาจเป็นบุคคลที่เรารักนับถือ หรือเป็นบุคคลที่มีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษ เป็นต้น

(4) การศึกษาเล่าเรียน การศึกษาเล่าเรียนเป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้ค่านิยมของตนเกิดขึ้นใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงไปได้ ทั้งนี้เพราะการศึกษาเล่าเรียนทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ คนที่เรียนมากโดยทั่วไปมักจะมีความคิดที่สุขุมรอบคอบขึ้น รู้จักวินิจฉัยว่าอะไรควรทำหรือไม่ควรทำ ค่านิยมใดที่เห็นว่าไม่ดีก็ยกเลิกไปรับเอาค่านิยมใหม่ที่ดีกว่ามา

ปฏิบัติแทน

(5) การปลูกฝังอุดมการณ์ อุดมการณ์เป็นเรื่องของความเชื่อ คนที่ได้รับ การปลูกฝังให้มีความเชื่อถือในสิ่งใดย่อมปฏิบัติตามความเชื่อเหล่านั้น เช่น คนที่มีอุดมการณ์ใน การปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอย่างมั่นคง ย่อมยากที่จะไปเลือกมาใส่การปกครองในระบอบ อื่น

(6) การเห็นตามกัน ปัจจัยนี้มีส่วนสำคัญมากที่ทำให้ค่านิยมของคนเราเกิด ขึ้นใหม่หรือเปลี่ยนแปลงไป เพราะเป็นไปตามธรรมชาติของคนที่อยู่ร่วมกันเป็นสังคมซึ่งย่อมจะมี ความคิดเห็นความรู้สึกนึกคิดคล้าย ๆ กัน เช่น ในสังคมวัยรุ่นนั้นจะมีความนิยมชมชอบในสิ่งต่าง ๆ คล้าย ๆ กันหรือเหมือนกัน

(7) การใช้กฎข้อบังคับ กฎข้อบังคับมีไว้สำหรับการปฏิบัติเพื่อความสงบ เรียบร้อยของสังคมส่วนรวม ดังนั้น การจะสร้างค่านิยมหรือการจะเปลี่ยนแปลงค่านิยมของคนใน สังคมนั้น จึงสามารถนำเอากฎข้อบังคับมาใช้เป็นเครื่องมือได้เพราะการที่จะใช้วิธีการอื่นๆ เช่น การชักชวน การศึกษาอบรม อาจจะได้ผลไม่ทันการ การใช้กฎข้อบังคับจึงเป็นวิธีการที่ดี ในกรณี ที่ต้องการเห็นความเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาในเวลาอันจำกัด

(8) ความนิยมตามยุคตามสมัย ความนิยมตามยุคตามสมัยเกิดขึ้นได้กับทุก คนทุกระดับการศึกษา และเป็นความนิยมที่มีช่วงระยะเวลาสั้น มักจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การแต่งกาย เป็นต้น

(9) ความเปลี่ยนแปลงของสังคมและวัฒนธรรม เป็นความเปลี่ยนแปลง ทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เมื่อสังคมและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป บุคคลในสังคมก็ต้องมีการปรับตัว ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคมด้วย โดยการเปลี่ยนแปลงค่านิยมที่เคยยึดถือให้มีแนวปฏิบัติที่ สอดคล้องกับค่านิยมของสังคม

จะเห็นว่าค่านิยมนั้นเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นไปตามประสบการณ์และ การปลูกฝังทางด้านความเชื่อของแต่ละบุคคล ค่านิยมอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เมื่อ สังคมและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป ค่านิยมของคนในสังคมนั้น ๆ ก็อาจจะเปลี่ยนไปด้วย

7.2 ค่านิยมในการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาค่านิยมในการทำงานภายใต้กรอบทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของ Kohlberg ดังต่อไปนี้

โคลเบอร์ก (Kohlberg, 1976 อ้างใน อูชา ศรีจินดารัตน์, 2533) ได้ศึกษาการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นเครื่องมือแสดงถึงพัฒนาการของบุคคล ซึ่งสามารถทำการศึกษากับบุคคลที่มีความเข้าใจและสามารถใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมอยู่ 6 ขั้น การพัฒนาการทางด้านการรู้คิดและประสบการณ์ในชีวิตแสดงให้เห็นพัฒนาการตามอายุ (Kohlberg, 1976) คือ

- 1) ขั้นการหลบหลีกการลงโทษ
- 2) ขั้นการแสวงหารางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ
- 3) ขั้นการทำตามผู้อื่นเห็นชอบ
- 4) ขั้นการทำตามหน้าที่ทางสังคม
- 5) ขั้นการเคารพตนเอง
- 6) ขั้นยึดหลักอุดมคติสากล

ขั้นที่ 1 หลักการหลบหลีกการลงโทษ ตั้งแต่แรกเกิดถึง 7 ขวบ ในช่วงนี้บุคคลจะเชื่อฟังคำสั่ง เพื่อหลีกเลี่ยงความทรมาน ทางทางจะตัดสินว่าสิ่งใดถูกหรือผิดจากผลของการกระทำที่ตนได้รับ กล่าวคือ ถ้าทำแล้วถูกลงโทษก็จะถือว่าเป็นสิ่งที่ผิดหรือไม่ดี แต่ถ้าทำแล้วไม่ถูกลงโทษก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีและถูกต้อง ดังนั้น เมื่อทำงานก็ต้องทำงานที่ให้ความสะดวกสบายทางกาย สภาพของการทำงานดีเป็นงานที่ไม่ใช้แรงกายมาก และไม่ทำให้เหนื่อยเกินไป พร้อมทั้งใช้เวลาพักผ่อนมากด้วย

ขั้นที่ 2 หลักการแสวงหารางวัล พบชัดเจนตั้งแต่ 7-10 ขวบ ในขั้นนี้บุคคลจะเลือกกระทำในสิ่งที่จะส่งผลให้ตนได้รับความพึงพอใจ และการได้รับการตอบสนองความต้องการด้วยวัตถุสิ่งของ กระทำสิ่งต่างๆ โดยคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนที่คุ้มค่า ดังนั้น เมื่อทำงานก็ต้องการผลตอบแทนคือ สิ่งของ เงินตรา เพื่อตนเองหรือเพื่อแลกเปลี่ยนผลตอบแทนเหล่านี้กับผู้อื่นหรือโทษที่จะได้รับเมื่อไม่กระทำก็อดได้รับรางวัล

ขั้นที่ 3 หลักการทำตามผู้อื่นเห็นชอบ พบชัดเจนตั้งแต่อายุ 13 ปีขึ้นไป บุคคลในขั้นนี้จะเริ่มให้ความสำคัญของบุคคลอื่น แต่เป็นบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น บิดามารดา ญาติ พี่น้องหรือเพื่อน เป็นต้น บุคคลในช่วงนี้จะตัดสินพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดี โดยคำนึงถึงความเห็นชอบและการยอมรับของบุคคลใกล้ชิดดังกล่าว ดังนั้น เมื่อทำงานก็มุ่งหวังจะได้รู้จักกับบุคคลที่ต้องการคบหาไว้มากๆ เพื่อแสวงหาพรรคพวก การตัดสินใจกระทำเพื่อประโยชน์ที่จะได้ เช่น การ

ยกย่องและเป็นที่รักใคร่ชอบพอ หรือโทษที่จะได้รับ เช่น การได้รับการตำหนิ การนิทนาว่าร้าย และการไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลใกล้ชิด

ขั้นที่ 4 หลักการทำตามหน้าที่ทางสังคม ปรากฏเด่นชัดเมื่ออายุ 16 ปีขึ้นไป ช่วงนี้บุคคลจะเริ่มมองเห็นความสำคัญของกฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผนต่างๆ ของสังคม ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม มุ่งที่จะดำรงไว้ซึ่งระเบียบแบบแผนของสังคม ดังนั้น เมื่อทำงานก็ยึดมั่นในปทัสถานของสังคม ประกอบงานอาชีพสุจริตในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยไม่เบียดเบียนต่อผู้อื่น เพื่อประโยชน์สุขของสังคมจึงปฏิบัติตามกฎข้อบังคับตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีที่คนในสังคมร่วมกันสร้าง หรือถ้าหากไม่ทำตามในขั้นนี้ก็จะทำลายระเบียบกฎเกณฑ์ และขนบธรรมเนียมประเพณีเป็นผลเสียที่ไม่ช่วยพัฒนาสังคมและอาจจะทำลายสังคม

ขั้นที่ 5 หลักการเคารพตนเอง หลักนี้จะปรากฏสูงเหนือหลักอื่นได้เมื่อบุคคลย่างเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ ในขั้นนี้บุคคลจะตัดสินใจตามความต้องการตามการยอมรับและเป็นไปตามข้อตกลงของคนส่วนใหญ่ในสังคม เข้าใจในเรื่องสิทธิของตนและบุคคลอื่น สามารถควบคุมตนเองได้ ไม่ยึดมั่นในกฎระเบียบของสังคมอย่างงมงายมุ่งกระทำเพื่อความสุขของสังคมโดยรวม ดังนั้น เมื่อทำงานก็ยึดมั่นในการทำงานอาชีพ เพื่อเกิดความภาคภูมิใจตนเองเป็นหลัก ถ้าหากไม่ทำงานก็จะเกิดความละอายใจตนเองที่มีได้ทำหน้าที่ให้สมบูรณ์ ดังเช่นคนส่วนใหญ่ในสังคม

ขั้นที่ 6 หลักการยึดอุดมคติสากล จะปรากฏชัดเจนในวัยผู้ใหญ่ขึ้นไปขั้นนี้จะเป็นขั้นสูงสุดเป็นขั้นที่แสดงออกถึงความเป็นสากลนอกเหนือกฎเกณฑ์ในสังคม มุ่งกระทำเพื่อประโยชน์สุขของมนุษยชาติทั้งมวล ดังนั้น เมื่อทำงานก็เพื่อได้ผลการทำงานที่มีคุณภาพของงานและปริมาณสูงสุด

กล่าวโดยสรุป ค่านิยมในการทำงานที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาการทางทฤษฎีจริยธรรมของโคลเบอร์กขั้นที่ 6 ซึ่งเป็นค่านิยมในการทำงานเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และค่านิยมในการทำงานจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยจะส่งผลไปถึงการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีของตำรวจ ประชาชนก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ

3) งานวิจัยที่เกี่ยวกับค่านิยมและค่านิยมในการทำงาน

ในการทบทวนงานวิจัย ผู้วิจัยพบงานวิจัยที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างคนไทยได้แก่ งานวิจัยของ สุนทรี โคมิน และสนธิ สัมครการ (2522) ได้ศึกษาค่านิยมและระบบค่านิยมไทย โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสร้างเครื่องมือวัดค่านิยมและระบบค่านิยมของไทยที่เหมาะสม สามารถสะท้อนภาพจิตลักษณะค่านิยมของสังคมวัฒนธรรมไทย โดยปราศจากหรือมีความลำเอียงทางวัฒนธรรมน้อยที่สุด และเครื่องมือวัดต้องเชื่อถือได้ และมีความเที่ยงตรงสูงพอสามารถแยกแยะกลุ่มออกได้อย่างมีความหมาย เมื่อแยกตามเพศ รายได้ การศึกษา อาชีพ อายุและถิ่นฐานที่อยู่ ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าค่านิยมวิถีปฏิบัติที่สำคัญที่สุดคือ การเป็นตัวของตัวเอง ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบและความกตัญญูรู้คุณ โดยเฉพาะกลุ่มค่านิยมวิถีปฏิบัติที่ได้แสดงให้เห็นถึงลักษณะของสังคมไทยมากที่สุดก็คือ การที่คนไทยให้ค่าสูงมากแก่ค่านิยมที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Value) ซึ่งหมายถึง การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างสงบสุขและหลีกเลี่ยงการขัดแย้งต่าง ๆ ได้แก่ ความกตัญญูรู้คุณ การรักษาน้ำใจกันความเกรงใจ ไม่ก้าวร้าว การมีความสุภาพแก่บุคคลทั่วไป และค่านิยมในด้านการปรับตัวให้เข้ากับโอกาส จังหวะ และสิ่งแวดล้อม นีออน กลิ่นรัตน์ และคณะ (2525) และนีออน กลิ่นรัตน์ (2525) ศึกษากระบวนการของอาจารย์ในสถาบันฝึกหัดครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอาจารย์กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ค่านิยมวิถีปฏิบัติของอาจารย์ในสถาบันฝึกหัดครู อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ความสำคัญที่สุดคือค่านิยมในกลุ่มของความรับผิดชอบต่อความซื่อสัตย์การเป็นตัวของตัวเอง และความกตัญญูรู้คุณ สำหรับในกลุ่มตัวอย่างตำรวจได้พบในงานวิจัยของ โชคชัย งามวงศ์ (2537) ได้ศึกษาค่านิยมในวิถีปฏิบัติและความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ค่านิยมในวิถีปฏิบัติของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดอุดรธานี สายงานธุรการและบริการประชาชนให้ความสำคัญกับความทะเยอทะยานและความสุภาพสูงกว่าสายงานป้องกันและปราบปราม สายงานป้องกันและปราบปรามให้ความสำคัญกับความกตัญญูรู้คุณและความซื่อสัตย์สูงกว่าสายงานธุรการและบริการประชาชนแต่ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดอุดรธานีที่ปฏิบัติงานสายธุรการและบริการประชาชนกับสายงานป้องกันและปราบปรามแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและข้าราชการชั้นประทวนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง คำนียมนำวิธีปฏิบัติของตำรวจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้าน
สุขอนามัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุษา ศรีจินดารัตน์ (2533) ได้ศึกษาพัฒนาการของเอกลักษณ์แห่งอิทธิ
ที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าในการทำงานหรือค่านิยมในการทำงานในวัยรุ่นไทยภาคใต้ พบว่า
นักเรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงมีบทบาทต่อการรับรู้คุณค่าของการทำงานมากลักษณะ
การคบเพื่อนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาก มักเกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของการทำงาน นอกจากนี้
นักเรียนหญิงมักจะมี การรับรู้คุณค่าของการทำงานมากกว่านักเรียนชาย

จากความหมาย ทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่า
ค่านิยมในการทำงานเป็นจิตลักษณะตัวหนึ่งที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานซึ่งจะได้กล่าวต่อไป
และผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ว่า พนักงานสอบสวนที่มีพฤติกรรมในการทำงาน
เหมาะสมจะมีค่านิยมในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมในการทำงานไม่เหมาะสม

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อ
การเป็นตำรวจค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานมีความสัมพันธ์
ทางบวกระหว่างเจตคติการเป็นตำรวจตำรวจ ค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานสอบสวน

8. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) ความหมายของความพึงพอใจ

Maslow, 1954 ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่คิดว่าตน
ได้รับการตอบสนองความต้องการจากพฤติกรรมของผู้อื่นกระทำความต้องการของคนนั้นแบ่งออก
ได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความ
ต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนการพักผ่อน การขับถ่ายและ
การสืบพันธุ์ เป็นต้น

(2) ความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการซึ่งแบ่งออกได้ 4

ประการ คือ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการได้รับการยกย่อง ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต Maslow, 1954

จากองค์ประกอบ 2 ส่วน ของความต้องการของมนุษย์นั้น การปฏิบัติงานพนักงานสอบสวน ซึ่งมีหน้าที่ให้ความยุติธรรมรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย จึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริการของรัฐที่จะก่อให้เกิดความรู้สึก ความพึงพอใจของประชาชนทั้งในทางบวก และทางลบ โดยความรู้สึก ความพึงพอใจของประชาชนจะรับรู้มาจากพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสอบสวนที่ประพฤติปฏิบัติต่อประชาชนที่ได้รับรู้ได้เห็น การทำปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

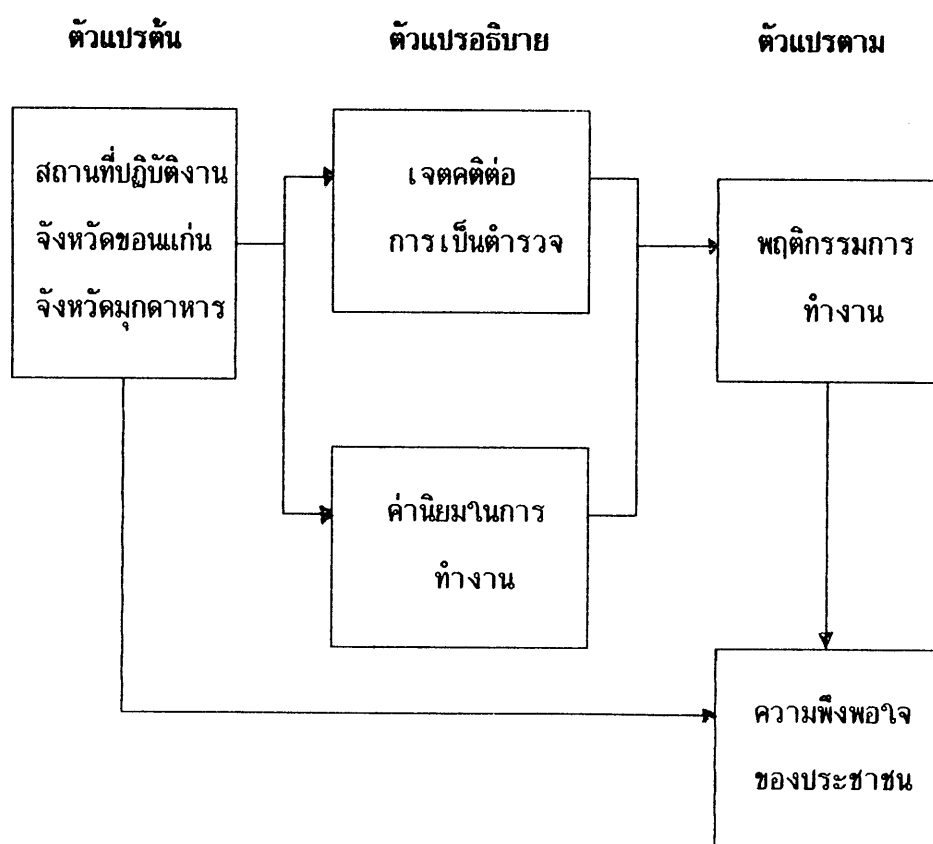
สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย

2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

ชาตรี ปรีชากุล (2537) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจจังหวัดขอนแก่นเกี่ยวกับคุณลักษณะปัจจุบัน ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจจังหวัดขอนแก่นเกี่ยวกับคุณลักษณะปัจจุบัน ด้านการปฏิบัติตนอยู่ในระดับน้อย เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจจังหวัดขอนแก่นในด้านการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนแยกเป็นรายด้านพบว่า ส่วนมากจะอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการทำงานนอกเวลาราชการระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร โดยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนซึ่งจะมีทั้งความพึงพอใจทางบวกและทางลบ แต่ในที่นี้ผู้วิจัยยังไม่พบว่าผู้ใดได้ทำการวิจัยศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของพนักงานสอบสวนที่ทำงานต่างพื้นที่กัน ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในจังหวัดขอนแก่น และในจังหวัดมุกดาหารมีความแตกต่างกัน

จากความหมายทฤษฎีและงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 4 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่ออาชีพตำรวจ คำนิยมในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และความพึงพอใจของประชาชนแล้ว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานสอบสวนที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมมีเจตคติต่อการเป็นตำรวจสูงกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมทำงานไม่เหมาะสม

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานสอบสวนที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมมีค่านิยมในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม

สมมติฐานข้อที่ 3 มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ คำนิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวน

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อมุ่งศึกษาเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหารและประชาชนในจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระคือ สถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานีตำรวจในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ตัวแปรอธิบายคือ เจตคติต่อการเป็นตำรวจและค่านิยมในการทำงานและตัวแปรตาม คือพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

ข้อตกลงเบื้องต้น

เจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เป็นลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันแต่ละบุคคล ทั้ง 4 ตัวแปรนี้ สามารถวัดได้โดยแบบวัดที่สร้างขึ้นตามขั้นตอนและแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

- 1) **จิตลักษณะในการวิจัยครั้งนี้** คือ เจตคติต่อการเป็นตำรวจและค่านิยมในการทำงาน
- 2) **เจตคติต่อการเป็นตำรวจ** หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ของตำรวจแต่ละคนที่มีต่ออาชีพตำรวจในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบสามารถวัดได้โดยแบบวัดเจตคติทางตรงต่อการเป็นตำรวจของ การุญย์ สุตย-สรณาคม (2538) มีลักษณะเป็นมาตรจำแนกความหมาย จำนวน 13 ข้อ พิสัย 13-91 คะแนนสูง หมายถึงมีเจตคติที่ดี
- 3) **เจตคติของประชาชนต่อตำรวจที่พบเห็น** หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ของประชาชนแต่ละคนที่มีต่อผู้เป็นตำรวจในทางที่ดีหรือไม่ดีชอบหรือไม่ชอบสามารถวัดได้ โดยแบบวัดเจตคติทางตรงต่อการเป็นตำรวจของการุญย์ สุตยสรณาคม (2538) มีลักษณะเป็นมาตรจำแนกความหมาย จำนวน 13 ข้อ พิสัย 13-91 คะแนนสูง หมายถึงมีเจตคติที่ดี
- 4) **ค่านิยมในการทำงาน** หมายถึง ค่านิยมในการทำงานเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตนและค่านิยมในการทำงานจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยจะส่งผลไปถึงการแสดงพฤติกรรมที่ดีของตำรวจประชาชนก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจสามารถวัดได้โดยแบบวัดค่านิยมในการทำงานที่พัฒนามาจากแบบวัดของ อูซา ศรีจินดารัตน์ (2533) มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จำนวน 17 ข้อ พิสัย 17-102 คะแนนสูง หมายถึง มีค่านิยมในการทำงานอยู่ในระดับสูง

5) **พฤติกรรมการทำงาน** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานในหน้าที่ในเรื่องรับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับผู้นับถือ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานและผลงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับผู้รับประโยชน์หรือโทษจากผลงานนั้นของเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบ โดยแบ่งออกเป็นพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม ซึ่งสามารถวัดได้โดยแบบวัดพฤติกรรมการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จำนวน 25 ข้อ พิสัย 25-150 คะแนนสูง หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม

6) **ความพึงพอใจของประชาชน** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่คิดว่าตนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สามารถวัดได้จากแบบวัดความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นมาตรจำแนกความหมาย และมาตรประเมินค่า 4 ระดับ จำนวน 20 ข้อ พิสัย 20-80 คะแนนสูงหมายถึง มีความพึงพอใจสูง

7) **พนักงานสอบสวน** หมายถึง ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตรที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไปถึงร้อยตำรวจเอกที่ได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาให้หน้าที่ทำการสอบสวน

8) **สถานที่ปฏิบัติงาน** หมายถึง สถานที่ตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น และสถานที่ตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร

9) **ประชาชน** หมายถึง ผู้ที่มาแจ้งความหรือมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) เป็นข้อมูลพื้นฐานว่า เจตคติต่อการเป็นตำรวจในงานสอบสวนกับค่านิยมในการทำงานของพนักงานสอบสวน มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนอย่างไร ซึ่งกรมตำรวจจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร ให้การทำงานของพนักงานสอบสวนให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม

2) ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญต่อการพัฒนางานด้านสอบสวนให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

3) ได้ทราบผลการดำเนินงานตามโครงการโรงพักของเรา เพื่อใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุง โรงพักและปรับปรุงการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนและให้ตำรวจเป็นมิตรกับประชาชนตลอดไป