

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการกิจของตำรวจ พนักงานสอบสวน แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ โดยจะนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

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

2.1 ความหมายและปรัชญาของตำรวจ

2.1.1 ความหมายของตำรวจ

ตำรวจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Police ซึ่งมาจากภาษากรีกว่า Polis ซึ่งหมายถึงเมือง และมีรากฐานมาจากภาษาละตินว่า Politia ซึ่งน่าจะหมายถึง แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารรัฐโรมันในเรื่องความอยู่รอด และสวัสดิภาพของบุคคลในชุมชน (Champman, 1970)

Smith (1949, อ้างถึงในประทีป ปิยะทัตศรี, 2533) ได้กล่าวว่า Police หมายถึง องค์การซึ่งประกอบด้วยข้าราชการพลเรือนที่คัดเลือกจากประชาชนให้มีหน้าที่ปราบปรามอาชญากรรม ความวุ่นวายของมวลชน และควบคุมความเรียบร้อยในการใช้ถนนหนทาง นอกจากนี้แล้วยังได้มีการวิเคราะห์ความหมายของตำรวจแยกเป็นรายตัวอักษร โดยพระเจ้าชาร์ลที่ 5 แห่งฝรั่งเศส

- P มาจาก Politeness หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อย
- O มาจาก Obedience หมายถึง เชื่อฟังคำสั่ง
- L มาจาก Legal knowledge หมายถึง รู้กฎหมาย
- I มาจาก Investigation หมายถึง การสืบสวนสอบสวน
- C มาจาก Cooperation หมายถึง ความร่วมมือสามัคคีในหน้าที่
- E มาจาก Energy หมายถึง ความเข้มแข็งต่อการทำงานในหน้าที่

ในภาษาไทยก็มีการนำเอาคำว่า ตำรวจ มาวิเคราะห์ตามตัวอักษรไว้ เช่นเดียวกัน
ดังนี้ (ประเสริฐ เมฆมณี, 2524)

- อักษร ต. หมายถึง ตรวจตรา ตรากตรำ
- อักษร อ. หมายถึง อำนาจหน้าที่
- อักษร ร. หมายถึง รอบรู้ ริเริ่ม รับผิดชอบ และร่วมมือ
- อักษร ว. หมายถึง ว่องไว ฉับไว
- อักษร จ. หมายถึง จรรยาบรรณ จดจำ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ให้ความหมาย "ตำรวจ" ไว้ว่า "เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจน้ำ ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้ นอกจากนี้ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ตำรวจนครบาล หมายถึง ตำรวจผู้มีหน้าที่ระงับและระงับเหตุการณ์ทางอาญาภายในกรุงเทพมหานครและตำรวจวัง หมายถึง ข้าราชการในพระองค์ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาพระราชวัง และดูแลไม่ให้มีการละเมิดระเบียบประเพณีวัง เป็นต้น

ดังนั้น ในความหมาย "ตำรวจ" โดยทั่วไป หมายถึง เจ้าหน้าที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยตรวจตราดูแลให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำให้ความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีเหตุการณ์ใด ซึ่งจะทำให้เกิดความกระทบกระเทือนถึงความเป็นปกติสุขของประชาชนแล้ว แม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกัน เจ้าพนักงานช่วยเหลือจัดสิ่งนั้นให้หมดไป หรือบรรเทาความร้ายแรงลง

นอกจากนี้ ในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีได้ให้นิยามศัพท์ตำรวจไว้ว่าเป็นพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2.1.2 ปรัชญาของตำรวจ

ตำรวจเป็นผู้รักษาวินัยของสังคม ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายในสังคมจะมียกน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้ ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับปรัชญาของตำรวจจึงเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐาน สำหรับผู้ที่เป็ตำรวจที่ต้องรู้จักและทำความเข้าใจเพื่อก่อให้เกิดจิตสำนึกในความเป็นตำรวจ หรือให้ตำรวจทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งในการพัฒนากฎานะตำรวจให้เป็นวิชาชีพ เช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ

Peel (1971) บิดาของตำรวจอังกฤษ ได้กำหนดหลักการสำหรับวิชาชีพตำรวจไว้ซึ่งยังเป็นหลักการที่ทันสมัยและใช้ได้ทั่วไปเป็นหลักสากล ดังนี้

หลักการที่ 1 การป้องกันอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจ ในฐานะตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้สังคมเกิดความสงบสุข ปลอดภัยจากการเป็นเหยื่อของอาชญากรรม ตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติ 3 ประการคือ

(1) การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจต้องเป็นแกนกลางในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมประชาชนให้เคารพต่อกฎหมายของบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทาทองครองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนรับรู้ เพื่อหาทางช่วยป้องกัน

(2) การยับยั้งอาชญากรรม เป็นปฏิบัติการของตำรวจทางด้านจิตวิทยาให้เป็นที่เกรงขามของอาชญากร ให้ยับยั้งซึ่งใจไม่กล้าที่จะประกอบอาชญากรรม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีลักษณะตอบสนองต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยฉับพลันต่อเหตุการณ์แล้ว ย่อมมีผลในการยับยั้งอาชญากรรม ดังนั้น ตำรวจจึงมีเครื่องแบบและเครื่องหมายโดยเฉพาะ อันเป็นสัญลักษณ์ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

(3) การจับกุมและรวบรวมพยานหลักฐาน การจับกุมผู้กระทำความผิด เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมนั้น ตำรวจต้องรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้กระทำความผิดได้กระทำความผิดจริงตามข้อกล่าวหา พยานหลักฐานแห่งคดีถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการกับผู้กระทำความผิด ตำรวจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน บางกรณีก็จำเป็นต้องอาศัยการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย

หลักการที่ 2 ตำรวจต้องได้รับความเคารพเชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชน งานของตำรวจจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนแล้ว การทำงานของตำรวจย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ สมรรถภาพ จิตความสามารถ การประพฤติ

ปฏิบัติ การวางตัวของตำรวจ จะก่อให้เกิดการเชื่อถือจากประชาชน หลักการนี้ตำรวจสมัยใหม่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในกิจการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police-community relations)

หลักการที่ 3 การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เท่ากับเป็นการสร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้น จำเป็นต้องแสวงหาแนวทางและการปฏิบัติตนเป็นแบบฉบับให้ประชาชนร่วมมือในการเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและ เสถียรภาพของประชาชน การที่ประชาชนเคารพกฎหมายซึ่งเป็นกติกากการปกครองของสังคม ความสงบสุขก็ย่อมจะเกิดขึ้นในสังคม ตำรวจก็จะอยู่ในฐานะผู้รักษากฎหมาย

หลักการที่ 4 ความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนจะลดน้อยถอยลง เมื่อความรุนแรงของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น การที่ตำรวจจะได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจากประชาชนในระดับใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละมุนละม่อม สุภาพ ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การขู่กรรโชก ระดับความร่วมมือที่ได้รับจากประชาชนจะอยู่ในเกณฑ์ดี ตำรวจจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุ่ม รอบคอบ หนักแน่น อดทนในการแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความสงบสุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

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

หลักการที่ 6 ตำรวจควรใช้กำลังในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ตำรวจต้องนึกอยู่เสมอว่า การใช้กำลัง ไม่ว่าจะเป็นกำลังกายหรืออาวุธ เป็นการเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของผู้อื่นได้ รวมทั้งการถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน จึงจำเป็นต้องใช้ดุลพินิจโดยรอบคอบและใช้เมื่อจำเป็นต่อการควบคุมสถานการณ์ให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อย และเป็นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น

หลักการที่ 7 ตำรวจก็คือ ประชาชน และประชาชนก็คือ ตำรวจ

ตำรวจก็ คือ สมาชิกของสังคมที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ของตำรวจสัมพันธ์ภาพระหว่างตำรวจกับประชาชน เป็นสิ่งที่ต้องมีพื้นฐานและปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจก็คือ ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจได้รับ หากตำรวจยังพัฒนาและยังแยก

ตัวเองออกจากประชาชน ความร่วมมือของประชาชนที่จะให้กับการวิจัยย่อมลดลง ความสำเร็จในการทำงานของการวิจัยก็ย่อมลดลงด้วย

หลักการที่ 8 ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย

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

หลักการที่ 9 ความปลอดภัยจากอาชญากรรมและความยุ่งเหยิง เป็นการทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจ

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความสงบเรียบร้อยในสังคมเป็นประสิทธิผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สถิติอาชญากรรมเป็นเครื่องชี้ภาวะประสิทธิภาพของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

ตำรวจเป็นหน่วยงานหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับอาชญากรรมและประชาชนทั่วไป มีความแตกต่างกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้วยกันเกี่ยวกับความรับผิดชอบ กล่าวคือ ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่จัดการกับอาชญากรรมตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ว่าอาชญากรรมจะเกิดที่ไหน เวลาใด จนประชาชนมักคิดว่า การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นงานของตำรวจโดยเฉพาะ หากสถิติอาชญากรรมสูงขึ้น เสี่ยงวิพากษ์วิจารณ์ก็จะพุ่งไปยังตำรวจในทางตรงกันข้ามตำรวจไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถที่จะควบคุมอาชญากรรมมิให้เกิดสูงขึ้นได้

ความจริงแล้ว แม้ตำรวจจะมีทุกสิ่งทุกอย่างพร้อมบริบูรณ์ แต่ความสามารถของตำรวจในอันที่จะปราบปรามอาชญากรรมก็ยังมีขีดจำกัด เพราะตำรวจไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางสังคมอันเป็นมูลเหตุของอาชญากรรมได้ และก็ไม่สามารถหยุดยั้งความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีขึ้นตลอดเวลาได้เช่นเดียวกัน จนเป็นที่ยอมรับกันว่า อาชญากรรมคือปรากฏการณ์หนึ่งทางสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมจึงต้องเป็นความรับผิดชอบของทุกฝ่าย จึงจะบังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (อนุวัตร บุนนาค, 2521)

อ็อกส์ วอลเมอร์ (อ้างถึงใน สมเกียรติ อัสวิษณุ, 2525) นักปราชญ์ชาวอเมริกัน ผู้เป็นที่รู้จักกันดีในวงการตำรวจทั่วโลกได้กล่าวไว้ว่า

"ประชาชนต้องการ(หวัง)ให้ตำรวจมีมันสมองอันปราชญ์เปรี๊ยะเหมือนหนึ่งมันสมองของ โรลมอน ให้มีความกล้าหาญดุจความกล้าหาญของ เดวิด ให้มีพลังเหมือนแชนซัน ให้มีความสามารวม อดทนเหมือนจ๊อบ ให้มีความเป็นผู้นำเหมือนโรเบิร์ต ให้มีความเมตตาปราณีราวกับกูดฮามาริตัน ให้มีบุุทธิวิชาเหมือนอเล็กซานเดอร์ ให้มีความเชื่อมั่นจงรักภักดีเหมือนเดเนี่ยล ให้มีความสามารถทางการทูตเหมือนลินคอล์น ให้มีความอดทนเหมือนท่านคาเพนเตอร์แห่งนาซาเรท และในที่สุดให้มีความรอบรู้อย่างลึกซึ้งในทุกสาขาวิชาทั้งเกี่ยวกับธรรมชาติวิทยา ชีววิทยา และสังคมวิทยา ถ้าตำรวจผู้ใดมีสิ่งเหล่านี้ เมื่อนั้นแหละเขาอาจเป็นตำรวจที่ดีของประชาชน"

คำพูดดังกล่าวแม้จะเป็นจริงได้ยากยิ่งก็ตาม แต่ได้แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความมุ่งหวังในตัวองตำรวจเป็นอย่างมากทั้งด้านอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน

วิชัย วิชัยชนพัฒน์ (2506) ได้ประมวลหน้าที่ของตำรวจตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีไว้ ดังนี้

(1) หน้าที่โดยทั่วไป

1) การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

ก. การป้องกันอาชญากรรมเป็นการกำหนดมาตรการการปฏิบัติต่าง ๆ ก่อนการกระทำผิดเกิดขึ้นเพื่อมุ่งผลด้านการลดทอนโอกาสซึ่งอาจมิให้เกิดการกระทำผิดเป็นภัยต่อสังคมเป็นสำคัญ

ข. การปราบปรามอาชญากรรม เป็นมาตรการการปฏิบัติ หลังการกระทำผิดเกิดขึ้น เน้นที่การสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้อย่างรวดเร็ว เป็นการช่วยเหลือผู้กระทำผิดให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับ จากการประกอบอาชญากรรมและเป็นการสร้างความอบอุ่นใจกับสุจริตชนทั่วไป

2) การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน การป้องกันชีวิต ทรัพย์สินของประชาชนนี้เป็นการป้องกันอันตรายทุกอย่าง ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจ มิใช่แต่เพียงการป้องกันจากโจรผู้ร้ายเท่านั้น การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีหลายอย่างเกี่ยวกับชีวิต ทรัพย์สินของประชาชนมิให้เป็นอันตราย แม้แต่การกระทำของตนเองที่ไม่มีคนร้ายมาเกี่ยวข้อง เช่น การระงับเหตุ คนกำลังจะฆ่าตัวตาย เป็นต้น

3) การบริการประชาชน เป็นหน้าที่ที่ไม่มีขอบเขตจำกัดวัตถุประสงค์ เพื่อการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เมื่อประสบกับปัญหาความขัดแย้งโดยทั่วไป

4) การรักษาความมั่นคง เป็นหน้าที่พิเศษ ในการตรวจตราป้องกันอาณาบริเวณชายแดนของประเทศ ในปัญหาเกี่ยวกับโจรผู้ก่อการร้ายทุกรูปแบบ ซึ่งมีหน่วยงานรับผิดชอบโดยเฉพาะได้แก่ ตำรวจตระเวนชายแดน และมีตำรวจหน่วยอื่น ๆ ที่ร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม

(2) หน้าที่ตามกฎหมายกำหนด

หน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

1) ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงาน ผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร

2) ในฐานะที่เป็นพนักงานสอบสวนมีอำนาจทำการสอบสวนคดีอาญาได้ภายในเขตอำนาจของตน ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดหน่วยงาน เขตอำนาจ ความรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ

3) มีอำนาจจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย

4) มีอำนาจควบคุมผู้ถูกจับไว้ตามกำหนดเวลาที่บัญญัติในกฎหมาย

5) มีอำนาจตรวจค้นบุคคล เลหสถาน ได้ตามเงื่อนไขของกฎหมาย

(3) หน้าที่ตามกฎหมายพิเศษ

กฎหมายที่มีโทษทางอาญานอกจากประมวลกฎหมายอาญาแล้วยังมีพระราชบัญญัติอีกมากมาย และมีอยู่ไม่น้อยที่ได้บัญญัติโดยกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อวัตถุประสงค์ไปในทางควบคุมและป้องกันอาชญากรรม เช่น พ.ร.บ. อาวุธปืนฯ พ.ร.บ. ทะเบียนคนต่างด้าว พ.ร.บ. คนเข้าเมือง พ.ร.บ. ปราบการค้าประเวณี พ.ร.บ. การพนัน เป็นต้น

จากตัวบทกฎหมายและหลักปฏิบัติที่กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจดังกล่าวมาแล้วสรุปได้โดยสังเขปดังนี้

1) ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในราชอาณาจักร

2) ตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ละเมิดกฎหมายและถ้ามีผู้ละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวน จับกุม สอบสวนดำเนินคดี เพื่อให้ได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนด

3) ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน จะต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทย กำหนดและมอบหมายตลอดจนการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล

4) ตำรวจในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5) ตำรวจในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันปราบปรามการก่อการร้าย ความไม่มั่นคงของชาติ และร่วมกับทหารในยามสงคราม เพื่อรักษาประเทศชาติ

2.3 อำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

2.3.1 ความหมายของพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มียอำนาจ และหน้าที่ทำการสอบสวน ได้แก่ การรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่น ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดตามที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำมาฟ้องลงโทษ (ป.วิอาญา ม.2(6) และ (11))

ดังนั้น พนักงานสอบสวนก็คือ พนักงานซึ่งกฎหมายให้มียอำนาจ และหน้าที่ทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาอาญา อันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำมาฟ้องร้องลงโทษ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวเป็นอำนาจหน้าที่เฉพาะตัว จะมอบให้บุคคลอื่นทำการแทนไม่ได้ เว้นแต่การใดในการสอบสวนอยู่นอกเขตอำนาจของตมมีอำนาจส่งประเด็นไปให้พนักงานสอบสวน ซึ่งมีอำนาจทำการนั้นจัดการได้และการใดเป็นเล็กน้อย ในการสอบสวนเมื่ออำนาจสั่งให้ผู้ใดบังคับบัญชาแทนแทนได้ แต่ทั้งนี้เมื่อประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่นมิได้เจาะจงให้ทำด้วยตนเอง (ป.วิอาญา ม.128) เช่น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 150 ได้บัญญัติให้พนักงานสอบสวนแห่งท้องที่ที่พบศพนั้นเป็นผู้ชันสูตรพลิกศพ พนักงานสอบสวนจะมอบให้บุคคลอื่นทำการแทนไม่ได้ นอกจากนี้

พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนคดีอาญาทั้งปวง แต่ถ้าเป็นคดีความผิดต่อส่วนตัวห้ามมิให้ทำการสอบสวน เว้นแต่จะมีคำร้องทุกข์ตามระเบียบ (ป.วิอาญา ม.121)

2.3.2 หลักการสอบสวน

จากความหมายของการสอบสวน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(11) นั้น พอสรุปสาระสำคัญของการสอบสวน ดังนี้

(1) เพื่อการดำเนินการเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาได้แก่ การดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) การพิจารณาความผิด เมื่อผู้เสียหายมาร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนแล้วโดยในคำร้องทุกข์นั้นปรากฏสาระสำคัญเกี่ยวกับความผิดพฤติการณ์ต่าง ๆ ที่ความผิดนั้นได้กระทำความเสียหายที่ได้รับและให้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะพิจารณาว่ากระทำตามคำร้องทุกข์นั้นควรจะเป็นความผิดฐานใด ตามมาตราใด (ป.วิอาญา ม.123)

2) การบันทึกปากคำผู้เสียหายและพยาน พนักงานสอบสวนมีอำนาจทำการบันทึกปากคำของผู้เสียหายหรือบุคคลอื่น ๆ ที่เห็นว่าถ้อยคำของเขาอาจเป็นประโยชน์แก่รูปคดีได้ (ป.วิอาญา ม.133)

3) การบันทึกปากคำผู้ต้องหาพนักงานสอบสวน อาจใช้ถ้อยคำให้การของผู้ต้องหาเป็นพยานหลักฐานยืนยันการกระทำผิดตามข้อกล่าวหาได้ ทั้งนี้เพราะ กฎหมายได้บัญญัติให้พนักงานสอบสวนก่อนทำการสอบสวนแจ้งให้ผู้ต้องหาทราบก่อนว่า "ถ้อยคำที่ผู้ต้องหากล่าวนั้นอาจใช้เป็นพยานหลักฐานยืนยันเขาในการพิจารณาคดีได้" (ป.วิอาญา ม.134) ซึ่งหมายรวมถึงการพิจารณาคดีของเจ้าพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพิจารณาคดีของศาลซึ่งมีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีนั้น

4) การรวบรวมพยานหลักฐาน เป็นการดำเนินการส่วนหนึ่งของพนักงานสอบสวน ที่เกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา การรวบรวมพยานหลักฐานนอกจากจะรวบรวมพยานหลักฐานทั้ง 3 ชนิด ได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร และพยานวัตถุ แล้วเพื่อประโยชน์ในการรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าว พนักงานสอบสวนยังมีอำนาจดำเนินการที่เกี่ยวกับการตรวจตัวผู้เสียหาย การตรวจตัวผู้ต้องหา การตรวจสิ่งของ การทาบภาพถ่ายแผนที่หรือภาพวาดจำลองหรือพิมพ์ลายนิ้วมือลายมือหรือลายเท้า การค้นเพื่อพบสิ่งของซึ่งมีไว้เป็นความผิดหรือได้ใช้หรือสงสัยว่าได้ใช้ในการ

กระทำความผิด หมายถึงบุคคลซึ่งครอบครองสิ่งของการยึดไว้ ซึ่งสิ่งของที่ค้นพบหรือส่งมาให้ตามหมายเรียก (ป.วิอาญา ม.132)

(2) เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด การที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด อาจกระทำได้โดยการพิจารณาจากพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่พนักงานสอบสวนได้ดำเนินการตามที่ได้กล่าวแล้วในข้อ 1 ข้างต้น ซึ่งได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร วัตถุพยาน พยานผู้ชำนาญการ และจากบันทึกการให้การของผู้ต้องหา

(3) เพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ พนักงานสอบสวนมีวิธีการเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษได้ ดังนี้

1) โดยการออกหมายเรียกให้มาพบพนักงานสอบสวน (ป.วิอาญา ม.7 และ 152)

2) โดยการออกหมายจับ และดำเนินการออกประกาศจับตามระเบียบของทางราชการที่กำหนดไว้ (ป.วิอาญา ม.66)

3) โดยการรับตัวจากเจ้าพนักงานหรือราษฎรผู้ทำการจับ (ป.วิอาญา ม.89)

4) โดยการเข้าพบพนักงานสอบสวนเอง หรือผู้ต้องหาเข้ามาขอตัวต่อพนักงานสอบสวน (ป.วิอาญา ม.136)

5) โดยพนักงานสอบสวนเป็นผู้จับและควบคุมซึ่งในระหว่างสอบสวน ปรากฏว่าเป็นผู้กระทำผิด (ป.วิอาญา ม.136)

การสอบสวนนั้น พนักงานสอบสวนต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีที่กำหนดหลักทั่วไปว่าด้วยการสอบสวนไว้พอสรุปได้ ดังนี้

(1) พนักงานสอบสวนต้องทำใจเป็นกลาง ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม ต้องการแต่ความจริงโดยบริสุทธิ์เท่านั้น ฉะนั้น การถามควรระวังอย่าให้เป็นท่าที่แสดงแนะนำให้ผู้ให้ถ้อยคำคล้อยตาม หรือชี้ช่องอย่างใดอย่างหนึ่งในเวลาถาม

(2) การสอบสวนต้องรับกระทำมิชักช้า แม้กฎหมายให้อำนาจการควบคุม โดยร้องขอต่อศาลได้ก็ตามแต่อย่าลืมว่าการสอบสวนล่าช้าทำให้เดือดร้อนแก่คู่กรณี และพยานและอาจทำให้ข้อเท็จจริงผันแปรไป ผู้สอบสวนจึงขอที่จะรับกระทำโดยไม่จำเป็นต้องขอให้ศาลสั่งจึงตัวได้จะดีมาก

(3) การอ้างเหตุขออำนาจศาลชอบที่จะขอในเมื่อจำเป็นจริง ๆ แม้ศาลจะอนุญาตจึงหากภายหลังปรากฏว่าเหตุที่จะขอไม่สมควรก็ต้องรับผิดชอบในทางวินัย

(4) ผู้สอบสวนจะต้องให้ความสะดวกแก่พยานในคดี

(5) เป็นหน้าที่ผู้สอบสวนจะต้องติดตาม และทำสำนวนการสอบสวนให้สำเร็จโดยเร็ว

(6) ถ้าสำนวนการสอบสวนใดส่งไปยังพนักงานอัยการขอให้ฟ้อง พนักงานสอบสวนก็ต้องหันไปติดตามกับพนักงานอัยการเพื่อจะได้ทราบ หากมีข้อบกพร่องเพื่อพนักงานอัยการจะได้ชี้แจงสั่งตามสมควรได้สะดวกและเกิดผลดีแก่คดี การสอบสวนนับได้ว่าเป็นงานเริ่มต้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินคดีอาญาเป็นด่านแรกที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิ ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีที่เกี่ยวข้องไม่ว่าในฐานะผู้ต้องหาหรือผู้เสียหาย เนื่องจากว่าการดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานที่เป็นไปอย่างถูกต้องทั้งในข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายของเจ้าพนักงานที่ทำการสืบสวนสอบสวนย่อมส่งผลดีต่อพนักงานอัยการและศาลในการดำเนินคดีต่อไปด้วยความยุติธรรมและรวดเร็ว ดังนั้น พนักงานสอบสวนจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือก และมีอบรมเป็นอย่างดีและต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตัวสูง กล่าวคือต้องเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต กล้าหาญ ฉลาด ตื่นตัวอยู่เสมอ มีความจงรักภักดี ช่างสังเกต คาดเหตุการณ์ได้แม่นยำ (Eastman และ Eastman, 1969)

2.3.3 หน้าที่ของพนักงานสอบสวน (กรมตำรวจ, 2537)

ก. สารวัตรสอบสวน (ทำหน้าที่หัวหน้างานสอบสวน)

(1) หน้าที่หัวหน้าผู้รับผิดชอบ "งานสอบสวน"

1) ปฏิบัติงานที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ "งานสอบสวน" ตามความเหมาะสม

2) วางแผนการปฏิบัติงาน

3) พิจารณาจัด และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

4) พิจารณาวินิจฉัยสั่งการในงานที่เป็นปัญหา

5) ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

6) ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- 7) ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 8) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น
- 9) ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความประพฤติ

ระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

- 10) เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้ง
- 11) ร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่นในงานที่เกี่ยวข้องตามที่สารวัตรใหญ่

มอบหมาย

- 12) แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน
- 13) ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ
- 14) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) การศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวนและการ

ดำเนินคดีและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสอบสวน

1) รวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จัดทำเป็นแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ โดยอย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลดังนี้ คดีนี้เกิดและผลของการดำเนินคดี หมายจับ บัญชีทรัพย์สินที่ถูกประทุษร้ายและยังไม่ได้คืนพร้อมตัวทนายรูปพรรณ คดีที่งดการสอบสวนเนื่องจากยังไม่รู้ตัวผู้กระทำผิดหรือรู้แล้วแต่ยังจับกุมไม่ได้ และยังไม่ขาดอายุความ แนวทางและวิธีการสอบสวนที่เคยปฏิบัติ รวมตลอดทั้งผลและปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้อง

2) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้

(3) สอบสวนคดีอาญาทุกประเภท

1) จัดให้สารวัตรสอบสวน และ/หรือรองสารวัตรสอบสวน ทนายหน้าที่สอบสวนและเปรียบเทียบ โดยระหว่างเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ให้เรียกว่า "ร้อยเวรสอบสวน" และมีหลักการสำคัญในการจัด ดังนี้

ก. ให้มีสารวัตรสอบสวนและ/หรือรองสารวัตรสอบสวนเข้าเวรรับผิดชอบงานด้านการรับแจ้งความ รับคำร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ และดำเนินการสอบสวนเบื้องต้นหรือเปรียบเทียบในจำนวนที่เหมาะสมที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

ข. ให้มีสารวัตรสอบสวน และ/หรือรองสารวัตรสอบสวนเพื่อดำเนินการและรับผิดชอบเกี่ยวกับการผลิตฟ้องฝากขังผู้ต้องหา

ค. ให้สารวัตรสอบสวน และ/หรือรองสารวัตรสอบสวนทำการสอบสวนตามความเหมาะสมที่รับผิดชอบในเวลาอื่น นอกเหนือจากเวลาที่ปฏิบัติงาน

ง. ให้สารวัตรสอบสวน และ/หรือรองสารวัตรสอบสวนมีเวลาปฏิบัติงานและเวลาพักผ่อนตามมาตรฐานการทำงานเท่าที่จะสามารถกระทำได้

2) พิจารณามอบหมายคดีให้สารวัตรสอบสวน และ/หรือรองสารวัตรสอบสวนรับผิดชอบดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น ตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ และปริมาณงาน โดยถ้าคดีใดสมควรทำการสอบสวนเป็นหมู่ หรือคณะก็ให้สั่งการตามสมควร

3) ดำเนินการสอบสวนคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญ ๆ ด้วยตนเอง

4) เข้าร่วมทำการสอบสวนกับพนักงานสอบสวนในคดีที่พิจารณาเห็นสมควร

5) การปฏิบัติให้ความคุ้มครองพยาน ให้กระทำ และกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติโดยเคร่งครัด

(4) เปรียบเทียบการกระทำผิดตามกฎหมายทุกประเภท

(5) จับกุมผู้กระทำผิดในกรณีดังต่อไปนี้

1) ความผิดซึ่งหน้า

2) ถ้าหากไม่จับกุมในทันทีจะทำให้คนร้ายหลบหนี หรือเป็นผลเสียหายต่อการดำเนินคดี

3) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการจับกุม

(6) ประสานการปฏิบัติงานกับ "งาน" อื่น ๆ ในสถานีตำรวจ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง เพื่อผลในการป้องกันระงับปราบปราม

1) ทำการประสานและกำกับดูแลให้มีการประสานการปฏิบัติระหว่างสารวัตรสอบสวน และ/หรือรองสารวัตรสอบสวนกับผู้ทำหน้าที่สืบสวน ทั้งในสถานีตำรวจและหน่วยอื่น รวมตลอดทั้งผู้ทำหน้าที่จราจรและป้องกันปราบปรามในสถานีตำรวจ

2) แจ้งข่าวสารข้อมูลที่ได้พิจารณาเห็นว่า จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน ระงับ ปราบปราม ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

(7) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือต่อการดำเนินคดี

1) สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน เพื่อประโยชน์ในการให้ประชาชนร่วมมือเป็นพยานในคดีที่เกิดขึ้น

2) ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาเป็นพยานในคดี

3) ปกปิดและให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนผู้เป็นพยาน และกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติโดยเคร่งครัด

(8) การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

1) จัดให้มีและเก็บรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่องานสอบสวน

2) ดำเนินการให้สารวัตรสอบสวน และ/หรือรองสารวัตรสอบสวน มีความรู้ทางการสอบสวน เทคนิคการสอบสวน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่องานสอบสวน

3) ฝึกอบรมให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยการจัดฝึกอบรมเองหรือขอการสนับสนุนจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

(9) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข. สารวัตรสอบสวน

(1) ในฐานะผู้ช่วยสารวัตรสอบสวน ซึ่งทำหน้าที่หัวหน้าผู้รับผิดชอบ "งานสอบสวน" โดยปฏิบัติงานตามที่สารวัตรสอบสวนทำหน้าที่หัวหน้าผู้รับผิดชอบ "งานสอบสวน" มอบหมาย

(2) จัดกลุ่มผู้กระทำผิดในกรณีดังต่อไปนี้

1) ความผิดซึ่งหน้า

2) ร่วมกันกำลังป้องกันปราบปรามทำการจับกุม

(3) สอบสวนคดีอาญาทุกประเภท เช่น

1) ปฏิบัติเช่นเดียวกับรองสารวัตรสอบสวนในฐานะพนักงานสอบสวน

อาวุธ

2) ดำเนินการสอบสวนคดีอาญาอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญด้วยตนเองหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3) ร่วมทำการสอบสวนกับรองสารวัตรสอบสวนในคดีที่พิจารณาเห็น

สมควร

(4) เปรียบเทียบการกระทำผิดตามกฎหมายทุกประเภท

(5) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน

(6) งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ค. รองสารวัตรสอบสวน

(1) สอบสวนคดีอาญาทุกประเภท

1) เมื่อได้รับแจ้งว่ามีเหตุเกิดขึ้นให้ทำการสอบสวนโดยรีบด่วน

2) ในกรณีที่ได้รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หรือทางอื่น ซึ่งผู้แจ้งมิได้มา
สถานที่ตรวจด้วยตนเอง และเป็นกรณีที่จำเป็นต้องตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ หรือกรณีที่ผู้แจ้งมี
สาเหตุจำเป็น ซึ่งไม่สามารถมาสถานที่ตรวจด้วยตนเองได้ เช่น เจ็บป่วย ให้ออกไปทำการ
สอบสวนโดยรีบด่วน ในกรณีเช่นนี้การลงบันทึกประจำวันรับแจ้งโดยไม่ต้องให้ผู้แจ้งลงลายมือชื่อ
เป็นหลักฐาน

3) เมื่อได้รับแจ้งว่ามีเหตุเกิดขึ้น ถ้าเป็นกรณีที่มีระเบียบข้อบังคับ
กำหนดให้ต้องรายงาน หรือพิจารณาเห็นสมควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบก็ให้รายงานให้
ผู้บังคับบัญชาทราบ

4) เมื่อได้รับแจ้งว่ามีเหตุเกิดขึ้น และพิจารณาเห็นว่าจำเป็นต้องมี
การสืบสวนหลังเกิดเหตุ และผู้หน้าที่สืบสวนสมควรร่วมดำเนินการตั้งแต่เบื้องต้น ให้แจ้งให้
รองสารวัตรสืบสวนหรือเจ้าหน้าที่สืบสวนผู้หน้าที่ทราบทันที

5) เมื่อได้รับคำร้องทุกข์ไว้แล้ว ให้มอบบัตรรับคำร้องทุกข์ให้กับผู้
ร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ เพื่อสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสอบสวนภายหลัง

6) เมื่อพ้นจากหน้าที่ร้อยเวรสอบสวน ให้รายงานการปฏิบัติให้
สารวัตรสอบสวนทราบ

7) ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ร้อยเวรสอบสวนถ้าจะนัดผู้เสียหายหรือ
พยานในคดีที่เกิดขึ้นในระหว่างที่เข้าเวรเป็นครั้งคราวนั้น ต้องพิจารณามิให้เป็นปัญหาอุปสรรค

ต่อการปฏิบัติงานในฐานะร้อยเวรสอบสวนและต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้เสียหายหรือพยานที่นัดมาด้วย

8) ให้ทำสำนวนการสอบสวนที่รับผิดชอบไปแล้วเสร็จตามกำหนด ส่วนการดำเนินการสอบสวนจะทักในวัน เวลา สถานที่ใดให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการสอบสวน โดยพิจารณาถึงความสะดวกของผู้ถูกสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือพยานด้วยเท่าที่จะสามารถกระทำได้

9) การสอบสวนในกรณีที่ต้องมีการสืบสวนหลังเกิดเหตุควมคู่ไปด้วย ให้ประสานการปฏิบัติกับผู้มีหน้าที่สืบสวนโดยใกล้ชิดจริงจัง

(2) ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน และการดำเนินคดีและนวัตวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสอบสวน

1) เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องรายงานข้อมูลที่ได้ต่อสารวัตรสอบสวนตามที่สารวัตรสอบสวนสั่งการ

2) ช่วยสารวัตรสอบสวนในการศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูล และนวัตวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสอบสวนตามที่สารวัตรสอบสวนมอบหมาย

(3) เปรียบเทียบการกระทำตามผิดตามกฎหมายทุกประเภท

(4) จับกุมผู้กระทำผิดในกรณีดังต่อไปนี้

1) ความผิดซึ่งหน้า

2) ถ้าหากไม่จับกุมในทันทีจะทำให้คนร้ายหลบหนี หรือเป็นผลเสีย

ต่อการดำเนินคดี

3) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการจับกุม

(5) การประสานการปฏิบัติงานกับ "งาน" อื่น ๆ ในสถานีตำรวจและหน่วยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง เพื่อผลในการป้องกันและระงับปราบปราม

1) ประสานกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สารวัตรสอบสวนกำหนด

2) แจ้งข่าวสารข้อมูลที่ได้พิจารณาเห็นว่าประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน ระงับ ปราบปราม มาให้กับผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทราบ หรือรายงานให้สารวัตรสอบสวนทราบตามความเหมาะสม

(6) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือต่อการดำเนินคดี

1) สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน เพื่อประโยชน์ในการให้ประชาชนร่วมมือเป็นพยานในคดีที่เกิดขึ้น

2) ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ร่วมมือมาเป็นพยานในคดี

(7) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน

(8) งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.3.4 การใช้ดุลพินิจของพนักงานสอบสวน

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานสอบสวนจำเป็นต้องใช้ดุลพินิจพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ ไปตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน เป็นต้นว่า การกระทาผิดกฎหมายหรือไม่ หากกระทาผิด ผิดกฎหมายใด ข้อหาใด สามารถจับกุมตัวได้ทันทีหรือไม่ ในการจับกุมตัวนั้นหากมีการต่อสู้ขัดขืนการจับกุมจะใช้อำนาจพลได้มากน้อยเพียงใด เหล่านี้ล้วนแต่ต้องใช้ดุลพินิจทั้งสิ้น และต้องใช้ในระยะเวลาอันสั้นก่อนที่จะตัดสินใจ สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ ในการใช้ดุลพินิจแต่ละครั้งนั้นอาจก่อให้เกิดผลดีผลเสีย หรือสร้างความไม่เป็นธรรม หรือกระทบต่อสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ การใช้ดุลพินิจของพนักงานสอบสวนนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ อาจสรุปถึงสาเหตุและความจำเป็นที่ต้องมีการใช้ดุลพินิจดังต่อไปนี้

(1) อำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งมีอย่างกว้างขวางในการบังคับบัญชาใช้กฎหมาย สถานการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันไปแต่ละเหตุการณ์ เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ที่จะนำข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเหล่านั้นมาปรับเข้ากับบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งเป็นการใช้ดุลพินิจก่อนที่จะบังคับใช้ให้เป็นไปตามกฎหมาย และเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

(2) กฎหมายที่ฝ่ายนิติบัญญัติได้ออกมาใช้บังคับในสังคมมีเป็นจำนวนมาก ย่อมเป็นปัญหาแก่ตำรวจที่จะสามารถทำการบังคับใช้กฎหมายทุกฉบับได้อย่างสม่ำเสมอ ในการจับกุมผู้กระทาผิดกฎหมาย และรักษาความสงบสุขได้ทุกสถานการณ์ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของพนักงานสอบสวน ซึ่งรวมถึงจำนวนและคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และงบประมาณด้วย Volmer (อ้างใน Shanahan, 1975) ได้กล่าวไว้ว่า "ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการและความคุ้มครองจากพนักงานอย่างเพียงพอเท่าที่งบประมาณ และกำลังบุคลากรของ

พนักงานสอบสวนสามารถตอบสนองได้" เมื่อเป็นเช่นนั้นจึงเป็นเรื่องของตำรวจที่จะใช้ดุลพินิจเลือกใช้กฎหมายนั่นเอง

(3) หน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในการทำหน้าที่ระงับ หรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างประชาชน ซึ่งเวลาส่วนหนึ่งของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันจะต้องใช้เวลาเกี่ยวกับเรื่องนี้ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพราะเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในหมู่ประชาชนว่า กรณีที่มีปัญหาโต้แย้งหรือข้อพิพาทใด ๆ ซึ่งไม่สามารถตัดสินกันได้มักจะนำความมาสู่ตำรวจ เพื่อช่วยไกล่เกลี่ยหรือชี้ขาดได้ อาทิ กรณีสามีภรรยาทะเลาะกัน พนักงานสอบสวนจะต้องใช้ดุลพินิจในการแก้ปัญหาให้เหมาะสมต่อสถานการณ์เหล่านั้น ในบางกรณีแม้จะผิดกฎหมายบ้าง หากเป็นกรณีเล็กน้อยอาจจะไกล่เกลี่ยให้ยอมความไม่เอาเรื่องกัน

(4) สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานสอบสวนเป็นเรื่องที่สำคัญอันหนึ่งที่จะต้องใช้ดุลพินิจ เพราะสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานสอบสวนมีลักษณะพิเศษ 2 ประการคือ

- 1) สภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อชีวิตทรัพย์สินของพนักงานสอบสวน และประชาชน
- 2) การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน มีผลกระทบต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้เสียหายและผู้ต้องหา อิทธิพลของผู้เกี่ยวข้องอาจจะเป็นผลกระทบต่อพนักงานสอบสวน ทั้งทางตรงและทางอ้อมก็ได้

จึงอาจสรุปได้ว่า งานของพนักงานสอบสวนเป็นงานที่มีความเสี่ยงภัย ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ พนักงานสอบสวนจำเป็นต้องมีดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา โดยทั่วไปกรมตำรวจจะกำหนดแนวทางในการใช้ดุลพินิจไว้เป็นแนวทางสำหรับพนักงานสอบสวน อาทิ ระเบียบเกี่ยวกับการใช้อาวุธโดยสมควรแก่เหตุ การใช้เครื่องพันธนาการ

ส่วนความมุ่งหมายของการใช้ดุลพินิจของพนักงานสอบสวนนั้น ก็เพื่อที่จะบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามหลักแห่งนิติธรรม (Rule of Law) หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายคือ มีความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การใช้ดุลพินิจจะก่อให้เกิดผลการตัดสินใจในการปฏิบัติการต่อเหตุการณ์ที่เผชิญหน้า ซึ่งพนักงานสอบสวนอาจจะกระทำหรือไม่กระทำก็ได้ ทั้งนี้ต้องเป็นสิ่งที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ เพราะพนักงานสอบสวนเป็นเพียงผู้บังคับใช้กฎหมาย มิได้อยู่เหนือกฎหมายที่จะกระทำการ หรือไม่กระทำการที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมายความมุ่งหมายอีกประการหนึ่งก็คือ เพื่อที่จะระงับหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชนด้วยความเสมอ

ภาคและเป็นธรรม สืบเนื่องจากมีหน้าที่ในการบริการแก่ประชาชนทั่วไปจนเป็นที่ยอมรับของประชาชนว่า หากมีข้อหารัดแย้งหรือข้อพิพาทใด ซึ่งไม่สามารถตัดสินกันเองได้แล้ว มักจะนำความมาแจ้งยังตำรวจเพื่อตัดสินชี้ขาดให้ในกรณีเช่นนี้ ตำรวจจะต้องทำหน้าที่คล้ายกับอนุญาโตตุลาการ

2.3.5 ลักษณะสภาพการใช้อำนาจของพนักงานสอบสวน

การใช้อำนาจของตำรวจในเหตุการณ์นั้น ไม่ว่าจะทราบถึงตำรวจโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจพบเองหรือประชาชนมาแจ้งก็ตามนั้น จากการศึกษาวิจัยของ Wilson (1968) ได้พบว่า มี 3 ลักษณะ คือ

- (1) ลักษณะรักษาราชการเป็นลักษณะการบังคับใช้กฎหมาย ก็เพื่อวัตถุประสงค์ที่จะรักษาการณ์ในชุมชน ให้คงสภาพปกติมากกว่าการเน้นที่ตัวบทกฎหมายในลักษณะที่ละม่อมลุ่มไม่ใช้ความรุนแรง
- (2) ลักษณะนิติการ เป็นการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจที่เน้นตัวบทกฎหมายเป็นหลักอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่
- (3) ลักษณะบริการ เป็นการปฏิบัติงานของตำรวจที่เน้นหนักในด้านการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนมากที่สุดจากการปฏิบัติงานของตำรวจ 3 ลักษณะนี้ หากจะพิจารณาให้ถี่ถ้วนจะตรงกับกรปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยยึดหลัก 3 ประการ คือ หลักรัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นดุลพินิจของตำรวจจะเลือกใช้นั่นเอง แต่โดยทั่วไปแล้ว การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในเรื่องการบริการ หรือสังคมศาสตร์มักจะไม่มีปัญหา เพราะขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพพจน์ของตำรวจในทางที่ดี และเสื่อมเสียได้ สืบเนื่องจากดุลพินิจที่ใช้นั้นเหมาะสมเป็นธรรมเพียงใดหรือไม่ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วดุลพินิจของพนักงานสอบสวนอาจแยกได้ 2 ชนิด คือ (สมเกียรติ อัสวิษณุ, 2525)
 - 1) ดุลพินิจวิธีการ เป็นดุลพินิจเกี่ยวกับการเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
 - 2) ดุลพินิจเป้าหมาย เป็นดุลพินิจเฉพาะกรณีในการเลือกเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นกฎหมายหรือปัญหาที่เร่งด่วน เพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายในการดำเนินการ ซึ่งแท้ที่จริงดุลพินิจทั้ง 2 ชนิด มีความเกี่ยวข้องกันอยู่กันเองอยู่แล้วเพราะเมื่อมีดุลพินิจเป้าหมายแล้วย่อมต้องมีดุลพินิจวิธีการไปสู่เป้าหมายนั้น



2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและให้ความจำกัดความเอาไว้ ซึ่งพอจะประมวลออกมาได้ดังนี้

Parker และ Oglesby (1972) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกในเรื่องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน

Blum และ Neylor (1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งได้ผลมาจากการและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

Smith (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการบ่งถึงระดับความพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่องานนั้นว่าตอบสนองความต้องการของเขาได้เพียงใด และกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

Gilmer และคณะ (1966) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและต่อการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

ซึ่งสรุปแล้วอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นทัศนคติในทางบวกที่มีต่องานและปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน

การให้ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างสมานฉันท์นั้น จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยการที่นักบริหารสามารถเข้าใจ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจในการทำงานของคน (Human motivation) ได้อย่างถูกต้อง ในทางตรงกันข้าม ถ้านักบริหารมองข้ามประเด็นนี้ไปโดยไม่พยายามที่จะทำความเข้าใจและเลือกใช้วิธีการจูงใจในการทำงานแล้ว ถึงแม้ว่านักบริหารผู้นั้นจะได้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานมากเพียงใด พลังภายในของเจ้าหน้าที่เหล่านั้นก็จะถูกทำลายไปโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งเท่ากับนักบริหารผู้นั้นทำลายปัจจัยที่สำคัญและมีคุณค่าสูงสุดขององค์การไปทีละน้อย การจูงใจในเรื่องของการทำงานนั้น เกี่ยวพันกับพฤติกรรมของมนุษย์ (Human behavior) ซึ่งมักจะเป็นปัญหาอยู่เสมอ ยกตัวอย่างเช่น ทำไมเจ้าหน้าที่คนนั้นจึงตั้งใจทำงาน ส่วนอีกคนจึงทำงานแบบเอาตัวรอด กลวิธีที่จะนำมาใช้จูงใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงย่อมจะต้องแตกต่างกันออกไปและเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การจูงใจให้คนตั้งใจทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถนั้น เป็นกลวิธีที่ยุ่งยากและซับซ้อนมากมีหลักความจริงอยู่ประการ

หนึ่งว่า คนเรามีความพยายามที่จะเข้าใจเหตุผลขั้นมูลฐานของพฤติกรรมต่าง ๆ เท่าที่ได้รับทราบจากผู้อื่น ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดที่ว่า ถ้าต้องการจะได้รับประโยชน์จากการทำความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (Human needs) เสียก่อน

ความต้องการของมนุษย์เราแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) หรือความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) อันได้แก่ ความต้องการทางด้านอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค ตลอดจนการหลับนอน การขับถ่ายและการสืบพันธุ์ เป็นต้น

(2) ความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological needs) ได้แก่ ความต้องการซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ประการด้วยกัน คือ

- 1) ความต้องการความปลอดภัย
- 2) ความต้องการได้รับการยกย่อง
- 3) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
- 4) ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต

เรื่องความต้องการนี้ Newman และคณะ (1967) ได้ร่วมกันทำการศึกษาและได้สรุปแยกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ

(1) ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs) อันได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ตลอดจนบริการและสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

(2) ความต้องการทางสังคม (Social needs) อันได้แก่ การติดต่อสังสรรค์ หรือการร่วมในพิธีการต่าง ๆ เป็นต้น

(3) ความต้องการแสดงความคิดเห็น (Self expression needs) อันได้แก่ โอกาสแสดงความคิดเห็นของตนอย่างเสรี

(4) ความต้องการความมั่นคง (Security needs) ได้แก่ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางจิตใจ เป็นต้น

สำหรับในด้านการทำางานนั้น Zaleznik และคณะ (1958) ได้ร่วมกันทำการศึกษาและค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประเภทใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

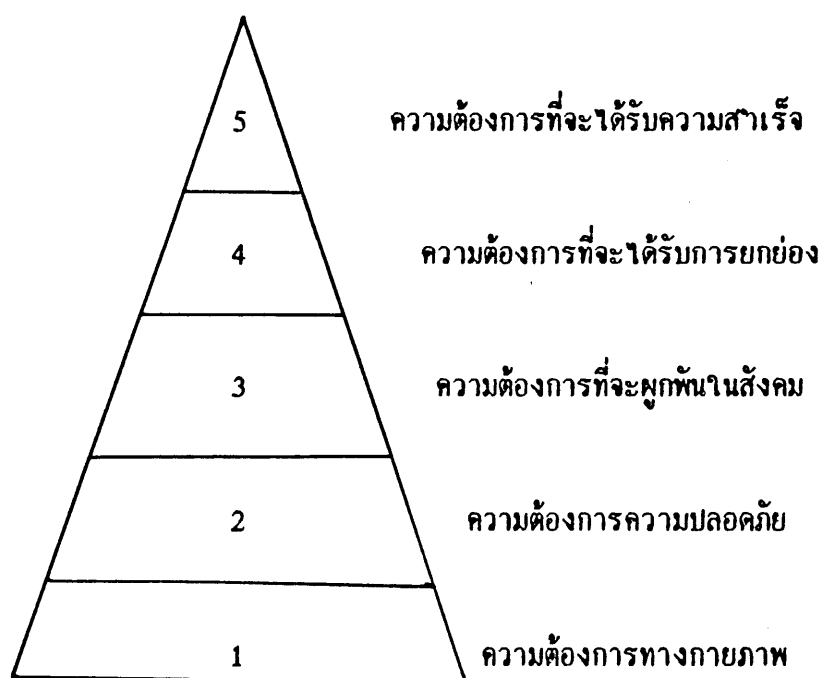
(1) ความต้องการภายนอก ได้แก่

- 1) รายได้ตอบแทนในการทำงาน

- 2) ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน
- 3) ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน
- (2) ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 1) ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 2) ความเป็นผู้ได้รับความยอมรับนับถือจากผู้อื่น
 - 3) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง
 - 4) ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต

Maslow (1954) ได้เสนอการแบ่งระดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 5 ระดับ ด้วยกัน คือ

- (1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs)
- (2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
- (3) ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social needs)
- (4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem needs)
- (5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามนิมิต (Self actualization)



แผนภูมิที่ 1 การแบ่งระดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์

(1) ความต้องการทางด้านกายภาพ

ในขณะที่ความต้องการทางกายภาพยังมีความรุนแรงอยู่ บุคคลจะมุ่งทำงานเพื่อสนองตอบความต้องการประเภทนี้ ความต้องการประการอื่นจะมีความต้องการน้อยมาก ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ซึ่งร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงเวลาและความต้องการสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตจะดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย ในขั้นแรกองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงานจะได้นำเงินไปแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐาน

(2) ความต้องการความปลอดภัย

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มนุษย์จะเริ่มมีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ เป็นต้น มนุษย์เราปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ นอกจากนี้ ความต้องการความปลอดภัยยังหมายความว่าความรวมถึง ความรู้ของแต่ละบุคคล กับข้อจำกัดหรือขอบเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม ในองค์การความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของคนงานทุกคน ถ้าคนเราทำงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวอยู่ตลอดเวลา ถึงความมั่นคงของตนในที่ทำงานแล้ว ผลงานที่ออกมาย่อมไม่เป็นผลดีแก่องค์การแต่อย่างใด หัวหน้างานจึงมีหน้าที่ที่จะจัดให้คนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออกหรือไล่ออก ควรจะมีการพิจารณาอย่างใด ระบบความชอบพอส่วนตัว การเลือกปฏิบัตินับว่าเป็นสิ่งกระทบต่อทำที่ต่อขวัญและกำลังใจ ตลอดจนความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

(3) ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม

เมื่อความต้องการ 2 ประการแรก ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่า ก็จะเข้ามาครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการที่จะผูกพันในสังคมนั้น หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับความเป็นมิตรภาพและความรักจาก

เพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของตน ในองค์การตอบสนองความต้องการของลูกจ้างหรือเจ้าหน้าที่ในขั้นนี้คือ การให้ลูกจ้างหรือเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นใดที่ได้รับการยอมรับก็ควรจะมีการยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างหรือเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

(4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง

มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะให้คนอื่นเห็นว่า ตนเองมีค่าสำหรับการทำางานนั้น ความต้องการได้รับการยกย่องมีความหมายรวมถึง ความเชื่อในความสำเร็จของตน ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระภาพและเสรีภาพในตัวของตัวเอง สิ่งเหล่านี้รวมกันเข้าเป็นความปรารถนาที่จะมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะ มีจุดเด่น เป็นที่ยอมรับนับถือได้รับการยกย่องจากผู้อื่น

(5) ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความถนัด

ความต้องการในขั้นนี้นับว่าเป็นขั้นสูงสุด บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะพยายามแสดงความสามารถในการปฏิบัติการต่าง ๆ ความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในระดับขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมา เพราะเมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จในระดับต้น ๆ ที่ผ่านมาก็จะเกิดความมานะ และมองเห็นว่าความต้องการในระดับถัด ๆ ไป เป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องเอาชนะให้ได้ จึงเกิดอารมณ์เร่งเร้าให้พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปเพื่อสนองความต้องการในระดับสูง ๆ ขึ้น ซึ่งคนธรรมดาคนใดอยากจะเป็นนักอยากจะได้ แต่ไม่สามารถแสวงหาได้เช่น ต้องการได้ยศสูงสุด การได้ตำแหน่งสูงสุด เป็นต้น

2.4.2 ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจ

การจูงใจให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ฝ่ายบริหารมักจะเลือกเอาสิ่งจูงใจ (Incentives) ต่าง ๆ มาใช้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เพราะเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน และมีลักษณะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สิ่งจูงใจที่ดีที่สุดสำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มหนึ่งอาจจะไม่ดีหรือไม่ดีหรือไม่มีผลในระยะยาวก็ได้ ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ Maslow

ซึ่งเน้นเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ดังกล่าวมาแล้วสามารถนำมาใช้ประกอบการมุ่งใจในการทำงานได้ ในด้านการทำนองประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจนั้น ได้มีการค้นคว้าและศึกษากันอย่างมากมาย ซึ่งพอจะประมวลเสนอได้ดังนี้

Dersal (1968) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย

- (1) นโยบายและการบริหารขององค์การ
- (2) การปกครองบังคับบัญชา
- (3) เงินเดือน
- (4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
- (5) สภาพการทำงาน

และยังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานอื่น ๆ อีก

Dersal เห็นว่า ได้แก่สิ่งต่อไปนี้

- (1) ความสำเร็จในการทำงาน
- (2) การยอมรับของสังคม
- (3) ลักษณะของงาน
- (4) ความรับผิดชอบ
- (5) โอกาสก้าวหน้า

Gilmer และคณะ (1966) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ ดังนี้

- (1) ความมั่นคงปลอดภัย
- (2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- (3) การจัดการ
- (4) ค่าจ้าง
- (5) ลักษณะของงานที่ทำ
- (6) ลักษณะทางสังคมของงาน
- (7) การนิเทศงาน
- (8) การติดต่อสื่อสาร

(9) สภาพการทำงาน

(10) สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน

Smith (1965) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้

ดังนี้

(1) การปรับตัวของบุคคล

(2) ลักษณะของงาน

(3) เพื่อนร่วมงาน

(4) การนิเทศงาน

(5) การจัดการ

(6) ฐานะทางสังคม

Tiffin และ McCormick (1968) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ในการทำงานเอาไว้ ดังนี้

(1) สภาพการทำงาน

(2) บริษัทและการจัดการ

(3) ค่าจ้าง

(4) ชั่วโมงในการทำงาน

(5) เพื่อนร่วมงาน

(6) ลักษณะของงาน

(7) การนิเทศงาน

(8) การเลื่อนตำแหน่ง

Guilford และ Gray (1970) ได้เสนอปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจใน

การทำงานเอาไว้ ดังนี้

(1) ความมั่นคง

(2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

(3) เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ

(4) ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ

(5) สภาพการทำงาน

- (6) การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
- (7) องค์กรและการบริหารงาน
- (8) ปริมาณงาน
- (9) ค่าจ้าง
- (10) การนิเทศงาน
- (11) การติดต่อสื่อสาร
- (12) ชั่วโมงในการทำงาน
- (13) เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
- (14) สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมดที่กล่าวมา ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดอาการเบื่อหน่าย ท้อถอย ซึ่งนับว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการทำงานและวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ

Herzberg (1968) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แยกจากกัน ไม่เหมือนกันไม่มีความสัมพันธ์กัน และเป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งสองพวก ปัจจัยสองอย่างมีดังนี้

(1) ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงาน ได้แก่

1) นโยบายและการบริหาร (Company policy and administrative) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจ และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ

2) วิธีการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการ และเทคโนโลยีได้

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

4) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง การที่ต่างกันต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ การแข่งขันชิงดีชิงเด่นและการเอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น

5) สภาพการทำงาน (Work conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น ท่าเลยที่ตั้งไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

ปัจจัยสุขอนามัยนี้ เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก Herzberg เชื่อว่าไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์แต่น้อย กับแรงจูงใจของพฤติกรรมที่จะทำงาน ปัจจัยนี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจ และมีได้ช่วยให้เกิดความพอใจมากขึ้น ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดทิศทางที่ความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงานที่เขาทำงาน

(2) ปัจจัยแรงจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation factors) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่เขาได้แก่

1) ความสำเร็จในงาน (Achievement) ความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จปัจจัยนี้ นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

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

3) ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่สนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนเองเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากเกินไป

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

ปัจจัยแรงจูงใจนี้ Herzberg เชื่อว่า เป็นตัวจูงใจให้บุคคลทำงานหนักขึ้นเป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีที่ทำ ความรู้สึกอย่างไรต่องานที่เขาทำ ปัจจัยนี้ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานและความพอใจในงาน

สิ่งที่สร้างความไม่พอใจในงาน (Dissatisfiers or hygiene)	สิ่งที่สร้างความพอใจในงาน (Satisfiers or motivators)
1. นโยบายและการบริหาร	1. ความสำเร็จในงาน
2. วิธีการบังคับบัญชา	2. การยอมรับนับถือ
3. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	3. ลักษณะงาน
4. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	4. ความรับผิดชอบ
5. สภาพการทำงาน	5. ความก้าวหน้า

ปัจจัยทางซ้ายมือคือ ปัจจัยสุขภาพอนามัย อันเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ สืบเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกทั้งสิ้น ปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนงานเลย แต่หากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้ว ย่อมจะเกิดความไม่พอใจกับคนงานได้

ส่วนปัจจัยทางขวามือคือ ปัจจัยแรงจูงใจ อันเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคคลแต่ละคนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม การขาดซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจกับคนงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เกิดจากภายในของตัวบุคคลเอง

จากแนวคิดของ Herzberg การสร้างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารที่ต้องการประสิทธิภาพของงานมีหลักที่ควรปฏิบัติ คือ จัดสิ่งที่สร้างความไม่พอใจในงานให้เหลือน้อยที่สุดและในขณะที่เดียวกันจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร่วมงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งผู้บริหารควรหาแนวทางที่เหมาะสมดังนี้

(1) ความสำเร็จในงาน

- 1) มอบหมายงานที่มีลักษณะสร้างสรรค์และท้าทายความสามารถของผู้ร่วมงาน
- 2) ยั่วผู้ร่วมงานให้เห็นว่าเรามีโอกาสที่จะรับผิดชอบและมีความสามารถที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ

3) ให้การยอมรับนับถือ เมื่อผู้ร่วมงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

(2) การยอมรับนับถือ

- 1) กล่าวยกย่องชมเชยต่อหน้าที่เพื่อนร่วมงาน
- 2) ประกาศสรรเสริญเป็นลายลักษณ์อักษรหรือประกาศเกียรติคุณ
- 3) ให้รางวัล โบนัส หรือมอบเหรียญตรา
- 4) เลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ หรือเลื่อนตำแหน่ง

(3) ลักษณะของงาน

- 1) พยายามให้ผู้ร่วมงานทราบ และให้เข้าใจความสำคัญของงานที่เขาทำ
- 2) จัดแผนงานในหน่วยงานเสียใหม่ ให้มีลักษณะที่น่าสนใจ
- 3) มอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้ร่วมงาน

(4) ความรับผิดชอบ

- 1) ผู้บริหารควรหลีกเลี่ยงการควบคุมงานแบบกวดขัน
- 2) ให้โอกาสผู้ร่วมงานได้แสดงความสามารถของเขาอย่างเต็มที่
- 3) ให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมและรับรู้ในการดำเนินงานตามสถานภาพ

(5) ความก้าวหน้า

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
- 2) ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าได้สนับสนุน และฝึกฝนผู้ที่สามารถจะปฏิบัติงานต่าง ๆ

ได้ตามที่คาดหวัง

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรบูรณ์ สมบูรณ์ (2517) ได้ทำการศึกษาอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตท้องที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา พบว่า

(1) กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งปริมาณและคุณภาพไม่เพียงพอกับการรักษาความสงบเรียบร้อย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การศึกษาวิจัยไม่ดีเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้น้อย ซึ่งจบจากโรงเรียนมาใหม่ ๆ ยังไม่มีประสบการณ์ดี มักสร้างปัญหาอยู่เสมอ เช่น การดื่มสุรามึนเมา การเที่ยวเตร่ ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ราชการตามปกติ ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในการบังคับบัญชา

(2) เงินงบประมาณและสวัสดิการ มีปัญหาเกี่ยวกับการเงินงบประมาณของตำรวจ ซึ่งได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ในการออกตรวจพื้นที่และติดตามคนร้าย เงินเดือนไม่พอใช้จ่ายตลอดเดือน ต้องกู้ยืมมาใช้จ่าย บ้านพักไม่เพียงพอ การเบิกค่าเช่าบ้านล่าช้า ฯลฯ ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน

(3) ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องมือสื่อสาร ยังไม่เพียงพอในการออกปฏิบัติงานมีสภาพเก่า ต้องซ่อมแซมอยู่เสมอ บางครั้งนายตำรวจสัญญาบัตรต้องจ่ายเงินส่วนตัวเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการออกตรวจ หรือออกไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ

(4) อาวุธปืน กระสุนปืนและวัตถุระเบิดที่มีอยู่เป็นอาวุธที่มีสภาพเก่า ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ในด้านวิทยาการตำรวจ ทำให้การพิสูจน์หลักฐานล่าช้าเสียเวลา

(5) ความร่วมมือจากประชาชนผู้เสียหาย พยาน มักไม่ได้รับความสนใจ เมื่อเพื่อนบ้านถูกระบุชร้ายก็ไม่อยากช่วยเหลือเป็นพยานให้ เพราะกลัวเสียเวลา ผู้เสียหายบางคนไม่หาพยานให้พนักงานสอบสวน ไม่ยอมบอกชื่อคนร้ายเพราะเกรงอิทธิพล หรือไม่ยอมแจ้งความร้องทุกข์ บางครั้งพยานจากหน้าคนร้ายได้ก็ไม่กล้าชี้ตัวยืนยัน เพราะเกรงอิทธิพลของคนร้าย

(6) การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ มีปัญหาในการประสานงานและแบ่งหน้าที่การทำงานในระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน เช่น เมื่อรับแจ้งเหตุร้ายไม่รายงาน ร้อยเวรหรือผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพเรียบร้อยต่อประชาชนผู้มาติดต่อ

(7) กฎหมายที่จะต้องแก้ไข ซึ่งกฎหมายบางอย่างมีบทบังคับไม่รัดกุมและมีโทษน้อยเกินไป ผู้กระทำผิดไม่เข็ดหลาบ กระทำผิดซ้ำอีกบ่อย ๆ เช่น พระราชบัญญัติการพนัน พระราชบัญญัติปราบการค้าประเวณี เป็นต้น

(8) การแตกแยกความสามัคคี เนื่องจากผลประโยชน์ขัดกันเป็นส่วนตัวหรือเหตุทางครอบครัว ผู้บังคับบัญชามิให้ความยุติธรรมในการแบ่งหน้าที่การงาน มีความเหลื่อมล้ำ เอารอดเอาเปรียบ ถือพรรคถือพวก ใช้ระบบเส้นสาย กลั่นแกล้ง เขียนบัตรสนเท่ห์กล่าวหากัน ฯลฯ

(9) ขาดการบำรุงขวัญและขาดการจูงใจในการทำงาน เช่น การยกย่องชมเชย ให้รางวัล ซึ่งเป็นการบำรุงขวัญเมื่อทำงานได้ผลสำเร็จ การถูกต้องกรรมการสอบสวนจะถูกงดการเลื่อนขั้นเงินเดือนทันที มิให้โอกาสตรวจสอบเรื่องที่ถูกร้องเรียนพิสูจน์ตัวเองว่าผิดหรือไม่เพราะอาจถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน บางครั้งงานที่ทําไปกระทบกระเทือนหรือขัดผลประโยชน์ของบุคคลที่ไม่สุจริต การทำงานของตำรวจชั้นผู้น้อย ขาดผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือดูแล รับผิดชอบ

วิรัตน์ ราชณรงค์ (2521) ได้ทำการศึกษาวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่เป็นอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันอาชญากรรมอยู่ในเกณฑ์สูงและเข้มแข็ง การปราบปรามอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เช่น งานออกตรวจท้องที่ งานสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด และงานบริการประชาชนระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันเกินกว่า 8 ชั่วโมง มีเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนน้อยที่ยังขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ ยังมีปัญหาเกี่ยวกับอิทธิพลของพ่อค้าและอิทธิพลในท้องถิ่น การฆ่ากันตายยังมียาก เพราะการแก้แค้น และขัดผลประโยชน์เป็นส่วนตัว ประชาชนส่วนใหญ่ยังให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ มีส่วนน้อยที่ยังไม่ให้ความร่วมมือ เพราะเกรงว่าตนเองจะไม่ปลอดภัย ทรัพยากรในด้านการบริการยังขาดแคลน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาวุธที่ทันสมัย เครื่องมือสื่อสาร และยานพาหนะ เป็นต้น ด้านเศรษฐกิจ เงินเดือนไม่พอใช้จ่ายในครอบครัว ต้องเป็นหนี้เป็นสิน สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ บ้านพัก การบำรุงขวัญ ยังไม่เหมาะสมกับภาระกิจและการดำรงชีพ

ร.ต.อ.ปราศัย สังขทรัพย์ (2521) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลและในสถานีดตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า

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

(2) บัณฑิตที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลค่อนข้างสูงคือ เพื่อนร่วมงาน ส่วนบัณฑิตที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการค่อนข้างต่ำคือ เงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

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

(4) บัณฑิตที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาลค่อนข้างสูงคือ ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนบัณฑิตที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการค่อนข้างต่ำคือ เงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

(5) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ 3 หมวด ดังนี้

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

(6) ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ 3 หมวด ดังนี้

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

(7) จำราขการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำหังพลมีความเห็นว่ อุปสรรคในการปฏิบัติงานคือ ลักษณะของการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาและโอกาสแสดงความคิดเห็น

(8) จำราขการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาลมีความเห็นว่ อุปสรรคในการปฏิบัติงานคือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ปริมาณงานกับความรับผิดชอบและเงินเดือนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

จิตต์เจริญ เวลาดี (2522) ได้ศึกษาปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาลพบว่า เงินเดือนที่เจ้าพนักงานตำรวจได้รับมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับเงินเดือนมากขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ดีขึ้น มีผู้อยู่ในความอุปการะเลียงดุมมาก ปฏิบัติงานได้ผลน้อยกว่า ผู้อยู่ในความอุปการะน้อย แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการมาก ๆ หรือรับราชการมานาน มีทัศนคติในปัญหาของการปฏิบัติที่ดีน้อยกว่า แต่ก็สามารถปฏิบัติเพื่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการศึกษาสูงขึ้นกลับปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันและปราบปรามได้ผลน้อย เพราะว่เจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาสูงส่วนใหญ่เพ็งจะเข้ารับราชการ มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า

สกุล แสงแก้ว (2523) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล พบว่ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการทำงานอยู่ในอันดับสูงสุดและมีความพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในอันดับต่ำสุด

Blum และคณะ (อ้างถึงใน สกุล แสงแก้ว, 2523) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของตำรวจ และบุคคลที่เพ็งจะลาออกจากตำรวจในเมืองวอชิงตันในปี ค.ศ. 1971 พบว่ ปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพตำรวจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่จะททำให้ตำรวจเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่เข้ารับราชการเป็นตำรวจนั้นส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่ ประชาชนจะต้องได้รับความเคารพนับถือในงานที่พวกเขาปฏิบัติอยู่นอกจากนี้แล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ททำให้ตำรวจไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้นในันมีน้อย งานที่จะต้องปฏิบัติในเวลากลางคืน ความไม่ยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

ประเสริฐ เมฆฉวี (2523) ได้กล่าวว่า การจัดกำลังตำรวจให้มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสมกับสถานการณ์ เวลา และสถานที่ ในอันที่จะรักษาคุ้มครองสวัสดิภาพความปลอดภัยของชุมชน การจัดอาวุธ การจัดวิทยุ เครื่องมือสื่อสาร ติดเครื่องหมายอุปกรณ์พิเศษ เพื่อให้ตำรวจสามารถไปปรากฏตัวในที่เกิดเหตุโดยฉับพลันทันที เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงถึงอำนาจของตำรวจที่เหนือกว่าบุคคลธรรมดา ซึ่งมีผลในการสร้างความอบอุ่นให้แก่ประชาชนและเป็นการก่อให้เกิดจริยธรรมแก่ตำรวจโดยตรงยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจะได้ผลดีมีประสิทธิภาพเพียงพอ ขึ้นอยู่กับกำลังคนและเครื่องมือเครื่องมือมีใช่น้อย การติดตามคนร้ายที่กระทำความผิด จำเป็นต้องมีความพละการ เช่น รอดยนต์ รวมทั้งตัวผู้ปฏิบัติต้องมีอุปกรณ์อื่น ๆ ติดตัวไปด้วย เช่น อาวุธปืน วิทยุสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งสัมพันธกันสำหรับการทำงานติดต่อเพื่อแจ้งความเคลื่อนไหวหรือเส้นทางหลบหนีของผู้กระทำความผิด ดังนั้นการได้รับการสนับสนุนในด้านกำลังคนและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานในลักษณะที่พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในทางตรงกันข้ามหากว่า ขาดปัจจัยด้านบริหารงานดังกล่าวแล้ว ก็จะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สมเกียรติ พ่วงทรัพย์ (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ภาพในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของตำรวจนครบาล

ความมุ่งหมายในการศึกษาเรื่องนี้ก็เพื่อต้องการทราบว่า ในปัจจุบันนี้ผลการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนครบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายเป็นอย่างไร มีส่วนใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง เพื่อประโยชน์ในการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่จะได้นำไปแก้ไขปรับปรุงเพิ่มสัมฤทธิ์ภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ผลของการวิจัยยังสามารถเป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาชั้นสูงของกรมตำรวจ ใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ ตลอดจนเป็นแนวทางให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายของตำรวจ ควรได้รับความร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่าย รวมทั้งประชาชนด้วย

ในการรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามถึงมือประชากรตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้มีหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ สารวัตรสืบสวนสอบสวน สารวัตรใหญ่ และรองผู้กำกับการฯ จำนวนรวมทั้งสิ้น 153 คน และ

ขอรับแบบสอบถามกลับในวันรุ่งขึ้น แบบสอบถามดังกล่าวได้รับการทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่นและความแน่นอนโดยวิธีการทดสอบซ้ำ และได้นำมาแก้ไขก่อนใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของตำรวจนครบาลนั้น พบว่าประชาชนให้ความร่วมมือในการให้ข่าวสารข้อมูลผู้กระทำผิดกฎหมาย และให้ความร่วมมือในด้านเป็นพยานในการดำเนินคดี ตลอดจนให้ความร่วมมือปฏิบัติตามคำแนะนำของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนที่ใช้ประโยชน์จากวิทยาการตำรวจ ปรากฏว่า ตำรวจให้ความสนใจในคำร้องขอและไม่ร้องขออยู่ในระดับปานกลาง การฝึกอบรมแผนใหม่ของตำรวจเพื่อเสริมสร้างความรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ การสนับสนุนด้านการทำงานของตำรวจในระดับค่อนข้างต่ำ ความก้าวหน้าในการทำงานของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

- 1) ตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนมาก จะมีสัมฤทธิ์ภาพในการสืบสวนจับกุมมากกว่าตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนน้อย
- 2) ตำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากตำรวจหน่วยอื่นมากจะมีสัมฤทธิ์ภาพในการสืบสวนจับกุมมากกว่าตำรวจที่ได้รับความร่วมมือตำรวจหน่วยอื่นน้อย

สุวัฒน์ อมรวิวัฒน์ (2527) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงมาก มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตทางด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า อายุราชการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

ธีรพล คุปตานนท์ (2530) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า

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

(2) บัณฑิตทักษะและวิธีการปฏิบัติงานเรื่องการวางแผนในการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน การมอบหมายงานและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

(3) บัณฑิตสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสอบสวน ความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากประชาชนและภาระความรับผิดชอบในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530) ได้กล่าวไว้ว่า การเพิ่มทุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในลักษณะที่สนองตอบต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นอย่างเต็มกำลังความสามารถนั้น การได้รับความสนับสนุนเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่เช่น กำลังพล เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ อาวุธประจำกายเงินค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน เครื่องพ่นธนาการ และห้องปฏิบัติให้เพียงพอตามความจำเป็น ถือนับได้ว่าเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติหน้าที่สำเร็จ รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งในแผนแม่บทไทยแม่บท ฉบับที่ 3 ก็ได้กำหนดมาตรฐานในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไว้ ที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ถ้าต้องการให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้ผลดีก็ควรปรับปรุงเพิ่มทุนประสิทธิภาพองค์การ ระบบงาน อัตรากำลัง สวัสดิการ อาวุธ ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสาร และงบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้สูงขึ้น

วาทิน ศาพรศรี (อ้างถึงใน ประทีป ปิยะทัตศรี, 2533) ได้ศึกษาถึงเรื่อง"ปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านสืบสวนของรองสารวัตรสืบสวนสถานีตำรวจนครบาลกองบัญชาการตำรวจนครบาล" พบว่า ความสัมพันธ์ผลทางการเรียน ผลการฝึกประสบการณ์และสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ที่มีความสัมพันธ์ผลทางการเรียนสูง มีผลการฝึกประสบการณ์มากจะมีผลต่อการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนดีกว่า ผู้ที่มีความสัมพันธ์ผลทางการเรียนต่ำ และมีผลการฝึกประสบการณ์น้อย

จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัย ท้าให้มองเห็นภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนจะต้องมีความรับผิดชอบสูง อดทน กล้าหาญ ฉลาดและมีไหวพริบดี นอกจากนั้นยังต้องมีความยุติธรรมและรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด จึงท้าให้พนักงานสอบสวนต้องเป็น

บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกและฝึกอบรมเป็นอย่างดี เพราะต้องเป็นผู้รวบรวมพยานหลักฐานได้อย่างถูกต้อง ทั้งในด้านข้อเท็จจริงและด้านกฎหมาย ก่อนจะถึงขั้นพนักงานอัยการและศาล

ดังนั้น พนักงานสอบสวนจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญของกรมตำรวจที่จำเป็นจะต้องได้รับการดูแล ทะนุบำรุงและรักษาไว้เป็นอย่างดี ไม่ให้มีปัจจัยแวดล้อมที่ไม่พึงปรารถนาเข้าครอบงำได้ เช่น ผลประโยชน์จากผู้มีอิทธิพลท้องถิ่น การร่วมมือกับผู้กระทำความผิดเพื่อหวังผลประโยชน์ เป็นต้น กรมตำรวจจึงเป็นหน่วยงานโดยตรงที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่พนักงานสอบสวนในอันที่จะปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับนิธานของกรมตำรวจที่ว่า "บำเพ็ญทุกข์ บำรุงสุขแก่ราษฎร์" ความพึงพอใจในที่นี้มิใช่แต่เพียงความพึงพอใจทางด้านกายภาพเท่านั้น แต่จะต้องส่งผลไปถึงความพึงพอใจทางด้านจิตใจของพนักงานสอบสวนอีกด้วย

ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานสอบสวนคนหนึ่ง ซึ่งได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ในเรื่องความพึงพอใจของนักวิชาการหลายท่านแล้ว จึงได้สรุปปัจจัยที่จะนำมาศึกษาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนดังนี้

(1) ด้านลักษณะงาน ได้แก่

- 1) ปริมาณงานและความรับผิดชอบ
- 2) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 3) ความสำเร็จงานในการปฏิบัติงาน
- 4) ความมั่นคงในการทำงาน
- 5) ฐานะทางสังคม
- 6) สภาพการปฏิบัติงาน

(2) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

(3) ด้านสวัสดิการ

- 1) เงินเดือน
- 2) ผลประโยชน์ตอบแทน
- 3) สวัสดิการต่าง ๆ