

แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรม
ตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่น
ของประชาชน

โดย

พลตำรวจตรี ณรงค์ฤทธิ์ ตำนสุพรรณ
ผู้บังคับการศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน” ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา ของ พลตำรวจตรี ณรงค์ฤทธิ์ ด่านสุวรรณ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕ ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓
ต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย พลตำรวจตรี ณรงค์ฤทธิ์ ด้านสุวรรณ **หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ ๖๕

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค ๓ ต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ ๓. เพื่อหาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

ผลวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของงานและการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งโดยส่วนใหญ่ประสิทธิภาพจะถูกนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อทราบถึงผลการดำเนินการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องอย่างไร และมีวิธีการที่จะปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง ซึ่งจะนำไปประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ และการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต

พื้นฐานสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจตำรวจจึงต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเข้าใจปัญหาของตำรวจโดยมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน ภายใต้นโยบายของสำนักตำรวจแห่งชาติในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยจากอาชญากรรม การเคารพกฎจราจร การดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง และการป้องกันภัยจากยาเสพติดและควรสร้างจุดเริ่มต้นของตำรวจกับชุมชน

การส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของตำรวจ เพื่อป้องกันหรือลดการกระทำผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พบว่านอกจากวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจโดยปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจแล้วนั้น แต่ยังมีวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจโดยปฏิบัติตามจริยธรรมในวิชาชีพตำรวจ และวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจเชิงพุทธบูรณาการ ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาจริยธรรมที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของตำรวจเพื่อให้เกิดการบรรลุถึงปณิธานของการเป็น ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพตำรวจ

Abstract

Title Guidelines for Developing Police Sergeant Students, Provincial Police Training Centre Region 3, Towards the Confidence of the People
Field Social - Psychology
Name Pol. Maj. Gen. Narongrit Dansuwan **Course** NDC **Class** 65

In this research, the researcher studied the research on the guidelines for developing police sergeant students at Provincial Police Training Centre Region 3 towards the confidence of the people with the following objectives : 1. to study the problems and obstacles in performing the duties of police sergeant students, Provincial Police Training Centre Region 3, towards building confidence of the people; 2. to study the factors of success in building the confidence of the people towards performing duties of the police sergeant students; and 3. to search for the guidelines to enhance the confidence of the people towards performing duties of the police sergeant students

The results of the research showed that work efficiency is an indicator that demonstrates the success of the work and the preset goals. Most of the efficiency will be used to evaluate performance in order to know whether the results are in accordance with the established objectives or goals, are there any mistakes or weaknesses, and how to improve to be beneficial for the management and future operational planning.

The important basis affects the performance of the police; therefore police need to keep performing this good relationship regularly. Community relations operations require people to participate in recognizing and understanding the problems of the police with the final goal to create peace in the community under the policy of the Royal Thai Police to publicize the knowledge about crime prevention, traffic rules, living according to the sufficiency economy, and prevention of drug abuse. Additionally, there should be a start of police and community.

For promoting and developing moral standards and code of ethics of the police to prevent or reduce offenses of moral standards and code of ethics of the police, in addition to principles to develop ethics of the police by following the code of ethics and principles to develop the ethics of the police, there are also the ways to develop police ethics by behaving by following the traits of code of ethics of police profession and the Buddhist Integration Model of ethnic development for police. These principles create the new body of knowledge which is essential for the promotion development of morality and ethics of police to achieve determination of being the people guardians with pride in police profession.

คำนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจสำคัญในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของข้าราชการตำรวจ ประกอบกับนโยบายบริหารราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งในด้านการป้องกันปราบปราม มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามให้มีประสิทธิภาพ โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องอบรมข้าราชการตำรวจให้ปฏิบัติหน้าที่งานป้องกันปราบปรามทุกระดับ อย่างมีความซื่อสัตย์สุจริตและให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพเท่าเทียมกัน เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้การฝึกอบรมนักเรียนนายสิบตำรวจเพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ยศสิบตำรวจตรี ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ (ปฏิบัติการป้องกันปราบปราม) ตามความต้องการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีปรัชญาทางการศึกษา “ให้นักเรียนนายสิบตำรวจทุกคน เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถพัฒนาตนเองได้

การวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ทั้งนี้การพัฒนาประสิทธิภาพพนักงานเรียนนายสิบตำรวจยังเสริมคุณธรรมและจริยธรรม การส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของตำรวจเพื่อให้เกิดการบรรลุถึงปณิธานของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพตำรวจต่อไป

พลตำรวจตรี

(ณรงค์ฤทธิ์ ด้านสุวรรณ)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิจัยฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ก็ด้วยความเสียสละ ความอนุเคราะห์ของท่าน พลโท ชวนากร ผดุงกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์นที ขลิบทอง ผู้ทรงคุณวุฒิในการทำเอกสารวิจัย ด้านสังคมจิตวิทยา และ พลตำรวจตรี เสถียร บุญคำ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ให้แนวคิด และช่วยตรวจแก้ไขในส่วนที่บกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเป็นรูปเล่ม และ ข้อเสนอแนะจนสมบูรณ์ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเครื่องมือต่างๆ ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และข้าราชการ ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ครูในโรงเรียนศูนย์ฝึกศูนย์ฝึกอบรมนักเรียนนายสิบตำรวจภูธร ภาค ๓ และ กลุ่มนักเรียนนายสิบ ตำรวจที่จบไปทำงาน กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มผู้นำ ท้องถิ่น กลุ่มส่วนราชการ ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมาขอขอบคุณ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรที่ให้การสนับสนุน ในการทำวิจัยครั้งนี้

พลตำรวจตรี

(ณรงค์ฤทธิ์ ตานสุวรรณ)

นักศึกษามหาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
ขอบเขตของการวิจัย	๕
วิธีดำเนินการวิจัย	๗
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	๗
คำจำกัดความ	๗
บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๙
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	๙
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ	๒๑
แนวคิดทฤษฎีการสร้างเชื่อมั่น	๓๐
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๗
แนวคิดทฤษฎีหลักการมีส่วนร่วม	๔๘
แนวคิดทฤษฎีหลักคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส	๕๓
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๐
กรอบแนวคิดของการวิจัย	๗๑
บทที่ ๓ สภาพปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ	๗๒
สภาพโดยทั่วไปของหน่วยงาน	๗๒
การจัดการฝึกอบรม	๗๗
สภาพปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจที่ผ่านมา	
ในพื้นที่ปฏิบัติงาน	๗๘

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของนักเรียนนายสิบ	๘๐
หลักการสร้างความเชื่อมั่นของนักเรียนนายสิบตำรวจ	๘๒
หลักการยอมรับการมีส่วนร่วม	๘๔
หลักความโปร่งใสในการทำงาน	๘๘
หลักการปฏิบัติมาตรฐานของนักเรียนนายสิบตำรวจ	๙๑
สรุป	๙๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาต่อการสร้างความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ	๙๖
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	๙๖
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	๑๐๒
ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร	๑๐๔
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ	๑๐๘
ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส	๑๑๑
สรุป	๑๑๔
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๑๑๕
สรุป	๑๑๕
ข้อเสนอแนะ	๑๒๓
บรรณานุกรม	๑๒๗
ภาคผนวก	๑๓๕
ผนวก ก เครื่องมือวิจัย	๑๓๖
ผนวก ข รูปภาพประกอบการวิจัย	๑๔๐
ประวัติย่อผู้วิจัย	๑๔๓

๗

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑-๑	ตารางประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖
๒-๑	องค์ประกอบของการให้บริการ	๔๐

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒-๑	แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)	๑๘
๒-๒	แสดงการสร้างเชื่อมั่นของ เมเยอร์ (Mayer)	๓๒
๒-๓	แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น	๓๔
๒-๔	หลักการมีส่วนร่วม (6Cs)	๕๑
๓-๑	โครงสร้างการบริหารงาน ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓	๗๖

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการแผ่นดินที่สำคัญคือการเสริมสร้างการบริหารราชการแผ่นดินที่มุ่งเน้น การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตควบคู่ไปกับการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา แม้ว่ารัฐบาลจะมีผลการดำเนินงานที่ชัดเจน แต่ยังไม่มีความพึงพอใจที่จะทำให้กระบวนการสำรวจและผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่น ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวเรา โดยจะทำให้หน้าที่กำกับความคิดและความรู้สึกของเรา ในปัญหาต่างๆ และจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลภายนอก และเมื่อประเมินว่าตัวเองไม่พร้อมกล้าและมั่นใจที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นไม่ได้จำกัดอยู่แต่ความเชื่อมั่นภายในตนเองเท่านั้น^๑

เหตุผลสำคัญความเชื่อมั่นต่อประเทศไทยในสายตาของประชาชนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการบังคับใช้กฎหมาย และมาตรการในทางปฏิบัติของ ภาคราชการยังไม่เปิดโอกาสอย่างเต็มที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำสนับสนุนโครงการ หรือกิจกรรม เพื่อสะท้อนความโปร่งใสภาคราชการได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งการให้โอกาสประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินการ และการเข้าถึงอย่างใกล้ชิดพร้อมเป็นมิตรระหว่างประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

การตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินการของภาคประชาชนก็อยู่ในขอบเขตจำกัดระบบ และวิธีการตรวจสอบมีความยุ่งยากใช้ระยะเวลานาน และเน้นในขอบเขตของการเยียวยาคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชนเท่าที่จำเป็น ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนภายใต้ปรัชญาที่ว่า “รัฐรู้อะไรประชาชนต้องรู้อย่างนั้น” และไม่ปฏิบัติตามหลักการปกครองสมัยใหม่ ไม่ทันต่อภาวะแวดล้อมทางสังคมเศรษฐกิจ และการเมืองการปกครองที่เปลี่ยนแปลงไป

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการยกระดับการประเมินความเชื่อมั่นประเทศไทย และรัฐบาล คือ การดำเนินการในแนวทางเชิงรุกที่ต้องเน้นกระบวนการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในความโปร่งใสของรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้ และประเด็นสำคัญของการดำเนินการในแนวทางเชิงรุก คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน เพื่อสะท้อนภาพความโปร่งใส ทั้งในขั้นตอนและ

^๑ อธิปไตย วัฒนวิจารย์, ความเชื่อมั่น, (นิตยสารจัดการ, ๒๕๔๕), หน้า ๑๒๗-๑๒๘.

กระบวนการดำเนินการทางปกครองโดยสมบูรณ์ครบถ้วน ควบคู่ไปกับการกระตุ้นภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาและรับรู้การดำเนินการทางปกครองของภาครัฐอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง รัฐบาลจึงมีนโยบายอย่างชัดเจนในการที่จะสร้างแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นกับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

กระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่สำคัญคือ ระบบการตรวจสอบดำเนินการในภาครัฐโดยประชาชน โดยมีพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นกลไกสำคัญที่ประชาชนสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐและหน่วยงานของรัฐได้โดยตนเอง การวางหรือการกำหนดมาตรการเชิงรุกโดยกลไกทางการบริหารของรัฐบาล จะส่งเสริมและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการบ้านเมืองในระดับต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยึดหลักคุณธรรม ความโปร่งใส

คุณธรรม คือ สภาพคุณงามความดีหรือกฎธรรมชาติฝ่ายดีที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องควบคุมจิตใจให้สงบและมีความสุขในการดำรงชีวิตร่วมกันในสังคม มาตรฐานคุณธรรมและอุดมคติของตำรวจตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ.๒๕๕๓ ท้าย กฎ ก.ตร.ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๓ เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งให้ข้าราชการตำรวจอยู่ในกรอบของศีลธรรมและคุณธรรมขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางชี้แนะให้ข้าราชการตำรวจบรรลุถึงปณิธานของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

ข้าราชการตำรวจพึงยึดถือคุณธรรมสี่ประการตามพระบรมราโชวาทเป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งในการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

๑. การรักษาความสัจ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ และเป็นธรรม
๒. การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัจ ความดีเท่านั้น
๓. การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัจสุจริต ไม่ว่าจะด้วยเหตุประการใด
๔. การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

จากกฎระเบียบดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากผลความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ จุดหนึ่งจุดใดจะส่งผลกระทบแพร่กระจายไปยังส่วนอื่นได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะความเชื่อมั่นของประชาชน และสังคมที่มาจากสาเหตุของการยึดวัตถุมากกว่าความดีการแข่งขันเพื่อเอาชนะแทนการร่วมมือ สิ่งสำคัญอยู่ที่สังคมพึงปรารถนา ควรเน้นให้คนมีจริยธรรมมีจิตสำนึก ต่อความรับผิดชอบ ต่อสังคม มีระเบียบวินัย เพื่อให้มีคุณลักษณะดังกล่าวเอื้ออำนวยในการพัฒนาบุคลากรในความรับผิดชอบ ได้ดำรงชีวิตในสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลง และสามารถช่วยสร้างสรรค์สังคมได้อย่างมีความสุขปัญหาทางการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนจึงเป็นปัญหา

เกี่ยวกับเรื่องการกระทำเกี่ยวกับความประพฤติที่มีความดี ความชั่วความถูก ความผิด ควร ไม่ควร ถ้าสังคมขาดมาตรฐานในการเชื่อมั่น ย่อมทำให้ความสุขทางสังคมเป็นไปได้ยาก^๒

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๗ เป็นเครื่องมือกำกับความประพฤติของตำรวจให้อยู่ในกรอบของความเป็นระเบียบ กฎ ข้อบังคับ คำสั่ง ซึ่งเป็นลายลักษณ์อักษร การที่ตำรวจต้องประพฤติตนให้เป็นผู้มีมรรยาทตามแบบอย่างธรรมเนียมของตำรวจที่ต้องยึดถือปฏิบัติ หมายความว่าวินัยตำรวจเป็นหลักการความประพฤติของข้าราชการตำรวจตามแบบอย่างธรรมเนียมของตำรวจนั่นเอง ซึ่งได้มีการกำหนดขอบเขตแบบอย่างธรรมเนียมไว้ให้ถือปฏิบัติ กฎหมายตำรวจนี้เป็นกฎหมายมหาชน แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐบาลกับบุคคลากรของรัฐโดยอยู่ในลักษณะที่อีกฝ่ายหนึ่งคือ รัฐมีฐานะเหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่งคือ ข้าราชการตำรวจ เป็นนิติสัมพันธ์ที่องค์กรตำรวจ มีฐานะใช้อำนาจเหนือปกครองข้าราชการตำรวจ วินัยมีลักษณะไม่เท่าเทียมกันระหว่างองค์กรตำรวจกับข้าราชการตำรวจ ผู้บังคับบัญชามีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการทางวินัยกับผู้ใต้บังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติให้มีอำนาจหน้าที่ไว้เท่านั้น จะต่อรองไม่ได้ ไม่เหมือนกฎหมายเอกชน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

กฎหมายตำรวจเป็นกฎหมายปกครอง เป็นการจัดระเบียบการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจเป็นการกำหนดว่าพฤติกรรมใดที่ควรทำหรือไม่ควรทำถ้ามีการฝ่าฝืน ก็มีการลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนนั้นเป็นกฎหมายที่วางระเบียบการใช้อำนาจเพื่อปกครองบังคับบัญชาภายในองค์กรตำรวจ และเป็นหลักเกณฑ์กลางที่จะใช้บังคับกับข้าราชการตำรวจทุกคนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การดำเนินการทางวินัยเป็นการดำเนินการทางปกครอง เป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาก่อให้เกิดสิทธิหน้าที่ เปลี่ยนแปลงสิทธิ และหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา มีผลกระทบต่อสถานภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลกระทบต่อสถานภาพสิทธิดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นการถาวร หรือชั่วคราวทำให้สถานภาพข้าราชการตำรวจสิ้นสุดลง หรือการไม่ได้รับการเลื่อนขั้น อัตราเงินเดือน ไม่ได้รับการเลื่อนยศ^๓

การใช้อำนาจหน้าที่ของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรจะมีการคำนึงถึงจริยธรรม จรรยาบรรณ มิเช่นนั้น จะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ปัญหาในเรื่องการใช้อำนาจหน้าที่ของตำรวจในการดำเนินการที่ขัดกับจริยธรรม จรรยาบรรณ ซึ่งก็เป็นปัญหาที่มีมาต่อเนื่อง จะเห็นได้จากตามหน้าหนังสือพิมพ์ ตามเสียงวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนหรือสื่อมวลชน ได้วิพากษ์วิจารณ์ทั้ง ในด้านวินัย ความประพฤติและการปฏิบัติงานที่ไม่โปร่งใสบ่อยครั้ง ทำให้ภาพพจน์ของตำรวจอยู่ในระดับที่ประชาชนไม่น่าให้ความเชื่อมั่นได้สุดท้ายข้าราชการตำรวจก็ถูกผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัยตามมา

^๒ สรรเสริญ อินทร์ตัน และคณะ, จริยศาสตร์. (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๒), หน้า ๑-๒.

^๓ นายคล้ายทุกซ์. “การร้องเรียนตำรวจ/การดำเนินคดีวินัย/พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=4415>, ๒๕๖๕.

พฤติกรรมที่ขาดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจของประชาชน บางครั้งอาจทำลายภาพพจน์วงการตำรวจ และถือเป็นเรื่องธรรมดาสามัญที่พบเห็น และได้รับทราบเป็นประจำ เป็นเรื่องที่ประชาชนรับทราบมาโดยตลอด และเหตุการณ์ดังกล่าวก็เกิดขึ้นเป็นประจำ ดังนั้น จึงส่งผลให้ประชาชนหวาดผวา ไม่ไว้วางใจ และขาดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตำรวจในการรักษาความปลอดภัย และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน แม้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะได้พยายามกระทำทุกวิถีทางให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในงานสาขาต่างๆ ที่รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานก็มีการควบคุมให้ยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และวินัยตำรวจอย่างเคร่งครัดในทุกระดับ จัดหลักสูตรฝึกอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจและให้เป็นผู้ที่สามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีการทดสอบสมรรถภาพและประเมินผลอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าจะมีการดำเนินการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้วก็ตาม สำนักงานตำรวจก็ยังมีฝึกอบรมนักเรียนนายสิบตำรวจภูธรภาค ๓ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจให้กับประชาชน

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ เป็นหน่วยงานในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร เป็นหน่วยฝึกอบรมข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ ความสามารถ พร้อมทักษะ ในวิชาชีพตำรวจ โดยมุ่งเน้นคุณธรรม และจริยธรรม ฝึกอบรมทบทวนหลักสูตรต่างๆ ให้กับข้าราชการตำรวจ สรรหา และคัดเลือกบุคลากรเข้าเป็นข้าราชการตำรวจ ตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่งเสริม และพัฒนาองค์ความรู้ ด้านวิชาชีพตำรวจให้กับข้าราชการตำรวจ สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ ตามภารกิจที่ร้องขอตามวัตถุประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

๑. เพื่อให้นักเรียนนายสิบตำรวจทุกคนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. เพื่อเป็นแหล่งวิชาการที่มีขีดความสามารถในการเรียนรู้ พัฒนาองค์ความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๓. เพื่อเผยแพร่และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

๔. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

๕. เพื่อร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้ง ภาครัฐ และเอกชน ในการศึกษา และบริการทางวิชาการ

๖. เพื่อให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทุกคนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ และเป็นที่ยอมรับของประชาชน

จากปัญหาที่กล่าวมาดังนั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนา นักเรียนนายสิบตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นของประชาชน เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ และเพื่อหาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน
๒. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ
๓. เพื่อหาแนวทางการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑.๑ การวิจัยนี้เน้นการศึกษาแนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ และการสร้างเชื่อมั่นกับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ เท่านั้น

๑.๒ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแนวคิด/การสร้างเชื่อมั่นกับประชาชน จะไม่ลงลึกในรายละเอียดการปฏิบัติ หรือการดำเนินการระดับการปฏิบัติหน้าที่มากเกินไป

๑.๓ การวิจัยจะเน้นเฉพาะหลักการ การสร้างเชื่อมั่นกับประชาชนหรือการปฏิบัติตามมาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สามารถเปิดเผยได้เท่านั้น

๒. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มนักเรียนนายสิบ ตำรวจที่จบไปทำงาน กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มผู้นำท้องถิ่น กลุ่มส่วนราชการ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น ๕ กลุ่ม ตามตารางดังนี้

ตารางที่ ๑ - ๑ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร	กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก	การได้มากลุ่มตัวอย่าง	การเก็บข้อมูล
๑. กลุ่มนักเรียน นายสิบ ตำรวจ ที่จบไปทำงาน	- นักเรียนนายสิบตำรวจ ๕ คน - ตำรวจที่จบไปทำงาน ๕ คน	เลือกแบบ เจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	รวม ๑๐ คน		
๒. กลุ่มผู้บริหาร	- หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ๕ คน	เลือกแบบ เจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	รวม ๕ คน		
๓. กลุ่ม ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย	- ผู้ปกครองนักเรียนนายสิบตำรวจ ๕ คน - ผู้ปกครองตำรวจที่จบไปทำงาน ๕ คน - หัวหน้าหน่วยรับตำรวจที่จบไปทำงาน ๕ คน	เลือกแบบ เจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	รวม ๑๕ คน		
๔. กลุ่มผู้นำ ท้องถิ่น	- นายองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน - รองนายองค์การบริหารส่วนตำบล ๒ คน - ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน - กำนัน ๑ คน	เลือกแบบ เจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	รวม ๕ คน		
๕. กลุ่มส่วน ราชการ	- ผู้ว่าราชการจังหวัด ๑ คน - อัยการศาลจังหวัด ๑ คน - อัยการศาลทหาร ๑ คน - ทนายความ ๒ คน - ตำรวจ ๑๐ คน - ทหาร ๑๐ คน	เลือกแบบ เจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	รวม ๒๕ คน		
รวมทุกกลุ่ม	๖๐ คน		

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๖

๓. ขอบเขตระยะเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดรวบรวมข้อมูลทั้ง ปฐมภูมิ และทุติยภูมิในห้วงเวลา ตั้งแต่ปี ๒๕๖๕

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูล

๑.๑ ข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มนักเรียนนายสิบ ตำรวจที่จบไปทำงาน กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มผู้นำท้องถิ่น กลุ่มส่วนราชการ

๑.๒ ข้อมูลทุติยภูมิดำเนินการโดยการศึกษาค้นคว้า และเอกสารต่างๆ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลทฤษฎี หลักการต่างๆ

๓. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอข้อมูลแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ จากการศึกษาวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทราบปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรม ตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน

๒. ทราบปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

๓. ทราบผลการวิเคราะห์แนวทางการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

๔. ได้แนวทางการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

คำจำกัดความ

แนวทางการพัฒนา	หมายถึง	การพัฒนาคุณลักษณะของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน
การสร้างเชื่อมั่น	หมายถึง	การสร้างความไว้วางใจหรือความมั่นใจของประชาชน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความเต็มใจให้ความร่วมมือ ยอมรับ และมีความคาดหวังทางบวกที่มีต่อนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจ

หมายถึง สถาบันฝึกอบรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงาน
ฝึกภาค ๓ มีภาระหน้าที่หลักในการผลิต และฝึกอบรม
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพข้าราชการตำรวจนักเรียนนายสิบ
ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ เพื่อให้ออกไปรับใช้
ประชาชนตามพื้นที่ต่างๆ

บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกองบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นของประชาชน” เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกองบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ และเพื่อหาแนวทางการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานความคิดนำไปสู่กรอบความคิดในการวิจัย และประกอบการศึกษาวิเคราะห์อภิปรายผลโดยนำเสนอในรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
๓. แนวคิดทฤษฎีการสร้างเชื่อมั่น
๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๕. แนวคิดทฤษฎีหลักการมีส่วนร่วม
๖. แนวคิดทฤษฎีหลักจริยธรรมและความโปร่งใส
๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๘. กรอบแนวคิดของการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ความหมายของการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการปฏิบัติงานแล้วยังมีการกระจายหน้าที่การทำงานให้แก่หน่วยงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม จากการศึกษาให้ความหมายของการปฏิบัติงานมีนักปราชญ์ทางวิชาการได้ให้ความหมาย และแนวคิดที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

พุทธทาสภิกขุ ได้ให้ความหมายว่า^๑ การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นอาชีพการงาน ประเภทใด สรุปได้ว่าหน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม การที่จะรู้จักโลก หรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดีว่าอะไรเป็นอะไร จำต้องทำหน้าที่โดยตรงของตนโดยไม่มีมลทินต่างพร้อย ย่อมเป็นการเพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งก็จะรู้จักชีวิตจิตใจตนเองว่า หมายความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงใหลเพียงไร เป็นต้น ถ้าหากว่าไม่ได้ทำอะไรจริงๆ จังๆ ให้ดีที่สุดให้ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพหรือของหน้าที่นั้นๆ แล้ว มันยังน้อยเกินไปสำหรับที่จะรู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์และรู้จักความดับทุกข์ เป็นต้น

จากแนวคิดความหมายของการปฏิบัติงานของท่านพุทธทาส จะเห็นได้ว่าเป็นการทำหน้าที่เพื่อที่จะให้รู้ว่าเราทำอะไรเมื่อไหร่ อย่างไร ความหมายดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงการมีปฏิริยาต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ทศนคคต การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย ตามแนวคิด ประภาเพ็ญ สุวรรณ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้ความหมายว่า^๒ “การปฏิบัติ” เป็นปฏิริยาที่แสดงออกทางด้านร่างกายที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ พฤติกรรมด้านการปฏิบัตินี้อาจคาดคะเนว่าอาจ จะการปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายต่างๆ ของส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน

จากที่กล่าวมา การแสดงออกทางด้านพฤติกรรมทั้งทางร่างกายและจิตใจ นับว่าเป็นการปฏิบัติงานอีกอย่างหนึ่งที่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมแสดงออกในการปฏิบัติงาน อย่างพึงพอใจ ตามแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ จันรรจ์ บุญศิริ

จันรรจ์ บุญศิริ ได้ให้ความหมายว่า^๓ การปฏิบัติงาน คือ อารมณ์และการแสดงออกทางพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและมีแรงกระตุ้น เกิดการกระตือรือร้น และมีใจฝักใฝ่ต่อการปฏิบัติงาน หรือเรียกอีกอย่างว่าเป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมทางสังคม

จากที่กล่าวมา ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานเป็นประสบการณ์ตรงในการทำงาน และสามารถสร้างความสุขในการทำงานได้ การแสดงออกต่อการปฏิบัติงานเช่นนี้ อาจเกิดแนวคิดที่ดี และสร้างการเปลี่ยนแปลงหรืออาจเรียกได้ว่าพัฒนาการทางการปฏิบัติงาน ดังแนวคิดการศึกษา เพื่อพัฒนาชีวิตและสังคมของ ชม ภูมิภาค

^๑ พุทธทาสภิกขุ. คู่มือมนุษย์ (ฉบับสมบูรณ์). (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๓), หน้า ๒๕๓.

^๒ ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคคต : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๕๖), หน้า ๑.

^๓ จันรรจ์ บุญศิริ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๑๐

ชม ภูมิภาค ได้ให้ความหมายว่า^๔ การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่เป็นระบบระเบียบ มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่า มีนักวิชาการได้นำเสนอไว้ ดังนี้

จากที่กล่าวมาตามแนวคิดของ ชม ภูมิภาค การปฏิบัติงาน คือ การทำงานบุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการทำงานเพื่อสังคม และมุ่งพัฒนาสังคมให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นพพงษ์ บุณจิตราดุลย ได้ให้ความหมายว่า^๕ การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมกับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตาม ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ จากที่กล่าวมาการให้ความหมายของการปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องและเกี่ยวพันกับแนวคิดที่จะกล่าวไว้ในใน แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นลำดับไป

๒. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยก็คือคนหรือบุคลากรในองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร การสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงาน และขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องคำนึงถึง เพราะด้านความต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดียิ่งขึ้น ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งอธิบายถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ทูมทฤษฎีความสามารถมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริงไปสู่ความรักความผูกพัน และความซื่อสัตย์ในองค์กร ดังนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจ มีอยู่ ๕ ประการ คือ

๑. ระดับอาชีพ การที่มีตำแหน่งหน้าที่การงาน และอาชีพที่มั่นคง เป็นความพึงพอใจต่ออาชีพนั้น

๒. สถานะทางสังคม การได้รับความยินยอมจากสังคมในการดำรงตำแหน่งหน้าที่สามารถสร้างความยอมรับและเชื่อมั่นได้ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นผลสำเร็จและพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

^๔ ชม ภูมิภาค. การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม. (กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๔๐), หน้า ๑๐.

^๕ นพพงษ์ บุณจิตราดุลย. หลักการบริหารการศึกษา. (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๑๕ -๑๑๖.

๓. อายุความหมายของ Ghisell and Brown นั้นอายุนั้นมีทั้งส่วนสัมพันธ์ส่วนที่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

๔. สิ่งจูงใจที่เป็นค่าตอบแทนได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ และสวัสดิการหรือรายได้พิเศษที่เพิ่มขึ้น

๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ การเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงาน และการให้ความสำคัญกับบุคลากรที่อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยการเอาใจใส่ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน^๖

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต้องมีความเชื่อมโยงต่อองค์ประกอบทั้ง ๕ อย่าง ทั้งอาชีพการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่หรือสถานะทางสังคม อายุการทำงาน ในส่วนนี้จะประกอบกับความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือรายได้ ค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติหน้าที่

การกระทำของมนุษย์ (Human Action) โดยให้คำจำกัดความว่าเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งที่เปิดเผย ลึกลับ ซึ่งบุคคลผู้กำหนดให้มีความหมายเป็นส่วนตัวและตามแนวคิดของ Weber นั้น สามารถแสวงหาความเข้าใจในระดับความหมายที่เกิดขึ้นได้ ๒ ประการคือ

๑. ความหมายส่วนตัวจากการกระทำของบุคคลหนึ่ง สามารถเข้าใจได้จากการสังเกตโดยตรง

๒. มีการเข้าใจสิ่งเร้า เราสามารถแสดงความรู้สึกออกมาถึงตัวเราเองได้โดยการให้เหตุผล ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของผู้กระทำหรือถ้าการกระทำของบุคคลไม่มีเหตุผลแล้วอาจจะเข้าใจส่วนประกอบแห่งอารมณ์ที่มีการกระทำเกิดขึ้น โดยอาศัยการเข้าไปมีส่วนร่วม มีความเห็นอกเห็นใจต่อมนุษย์ด้วยกัน ผู้สังเกตไม่จำเป็นต้องมีส่วนเห็นด้วยกับทฤษฎีหรือจุดมุ่งหมายขั้นสูงสุดหรือค่านิยมของผู้กระทำ แต่โดยทางสติปัญญาแล้วเราอาจจะเข้าใจในสถานการณ์และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องได้^๗

จากแนวคิดของ Max Weber จะเห็นได้ว่าการกระทำของมนุษย์นั้นเป็นพฤติกรรมทั้งที่เปิดเผย ลึกลับ สามารถสังเกตได้จากการกระทำของมนุษย์เอง และการกระทำนั้นย่อมแสดงออกทางอารมณ์แบบมีส่วนร่วม ซึ่งการกระทำเช่นนี้สื่อให้เห็นถึงพฤติกรรมทางสังคมตามแบบของ William W. Reeder ที่จะกล่าวเป็นลำดับไป

ปัจจัยซึ่งเป็นเหตุทำให้มนุษย์กระทำหรือไม่ กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการอธิบายถึงการกระทำทางสังคม (Social Action) ที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคล รวมไปถึงการศึกษาองค์กรต่างไปจากนักสังคมวิทยาทั่วไป โดย Reeder ได้แสดงให้เห็นว่าการกระทำของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีความเชื่อในสิ่งนั้นๆ ดังนั้น จากผลงานในการวิจัยเป็นระยะเวลา ๒๕ ปี พบว่า ในการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลทุกเรื่องเป็นผลมาจากการ

^๖ Ghisell and Brown. Human Behavior at work : Organization Behavior. (New York : McGraw-Hill), 1955, p.134.

^๗ Max Weber. The Theory of Social and Economic Organization. (New York : The Free Press and Falcon's Win Press, 1974), p. 154.

ที่มีความเชื่อหรือไม่เชื่อดังกล่าว โดยเป็นการศึกษาถึงปัจจัยโดยตรง (Directive Factors) ในเรื่องความเชื่อและไม่เชื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจนั้น Reeder ได้เสนอแนวความคิดและแนววินิจฉัยในพฤติกรรมโดยที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของปัจจัยต่างๆ โดยที่ปัจจัยเหล่านั้นจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือและความไม่เชื่อถือ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ หลายรูปแบบ เพราะปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดการตัดสินใจและการกระทำพฤติกรรมทางสังคม Reeder ได้แบ่งปัจจัยออกเป็นประเภทต่างๆ รวม ๓ ประเภทคือ ปัจจัยดึง ปัจจัยผลัก และปัจจัยสามารถ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ปัจจัยดึง (Pull Factors) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยๆ ดังนี้ คือ

๑.๑ เป้าประสงค์ (Goals) คือการมุ่งมั่นที่จะมีพัฒนาการในการทำงานให้บรรลุเป้าประสงค์ของงาน เช่น ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและวางเอาไว้ล่วงหน้า

๑.๒ ความเชื่อ (Belief of Orientation) ความเชื่อเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในทางความคิด ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของบุคคลและพฤติกรรมทางสังคม ในกรณีที่ว่าบุคคลจะเลือกรูปแบบของพฤติกรรมบนพื้นฐานของความเชื่อถือที่ตนยึดมั่นอยู่ ซึ่งความเชื่อเหล่านี้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้คำนิยามว่า ความเชื่อ คือ การยอมรับข้อเสนอใดข้อหนึ่งว่าเป็นจริง ความเชื่อจะก่อให้เกิดภาวะทางจิตใจในบุคคล ซึ่งอาจเป็นพื้นฐานการกระทำโดยสมัครใจของบุคคลนั้น แต่อย่างไรก็ตามความเชื่อนี้จะทำให้บุคคลได้กระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมก็เป็นได้

๑.๓ ค่านิยม (Value Standards) เป็นสิ่งที่บุคคลได้ยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเอง ค่านิยมนั้นเป็นความเชื่ออย่างหนึ่งที่มีลักษณะถาวรค่านิยมของมนุษย์จะแสดงออกทางทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ในเกือบทุกรูปแบบค่านิยมมีผลต่อการตัดสินใจในกรณีที่ว่าการกระทำทางสังคมของบุคคลพยายามที่จะกระทำให้สอดคล้องกับค่านิยมที่ยึดถืออยู่

๑.๔ นิสัยและขนบธรรมเนียม (Habit and Customs) คือ แบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้แล้ว สืบต่อกันมาด้วยประเพณีและถ้ามีการละเมิดก็จะถูกบังคับด้วยการที่สังคมไม่เห็นชอบด้วยในการตัดสินใจที่จะเลือกกระทำพฤติกรรมใดอย่างหนึ่งของมนุษย์นั้น ส่วนหนึ่งจึงเนื่องมาจากแบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้ให้แล้ว

๒. ปัจจัยผลัก (Push Factors) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยๆ ดังนี้คือ

๒.๑ ความคาดหวัง (Expectation) คือ ท่าทีของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นถือปฏิบัติและกระทำในสิ่งที่ตนต้องการดั่งนั้น ในการเลือกกระทำพฤติกรรม (Social Action) ส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความคาดหวังและท่าทีของบุคคลอื่นด้วย

๒.๒ ข้อผูกพัน (Commitments) คือ สิ่งที่ผู้กระทำเชื่อว่าเขาถูกผูกมัดที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสภาพการณ์นั้นๆ ข้อผูกพันจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการกระทำของสังคม เพราะผู้กระทำตั้งใจที่จะกระทำสิ่งนั้นๆ เนื่องจากเขารู้สึกว่าเขามีข้อผูกพันที่จะต้องกระทำ

๒.๓ การบังคับ (Force) คือ ตัวที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้กระทำตัดสินใจกระทำได้เร็วขึ้นเพราะขณะที่ผู้กระทำตั้งใจกระทำสิ่งนั้น เขาอาจจะยังไม่แน่ใจว่าจะกระทำพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่ แต่เมื่อมีการบังคับก็จะทำให้ตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นได้เร็วขึ้น

๓. ปัจจัยสามประการ (Able Factors) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย ดังนี้

๓.๑ โอกาส (Opportunity) เป็นความคิดของผู้กระทำที่เชื่อว่า สถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วยให้มีโอกาสเลือกกระทำ

๓.๒ ความสามารถ (Ability) การที่ผู้กระทำรู้ถึงความสามารถของตัวเอง ซึ่งก่อให้เกิดผลสำเร็จในเรื่องที่ทำ จนนำไปสู่กระบวนการทางสังคมโดยทั่วไป และการที่บุคคลกระทำพฤติกรรมใดๆ บุคคลจะพิจารณาความสามารถของตนเองก่อน

๓.๓ การสนับสนุน (Support) คือ สิ่งที่ผู้กระทำรู้ว่าจะได้รับหรือคิดว่าจะได้รับจากการกระทำนั้นๆ^๔

จากหลักการแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ William W. Reeder ๓ ประเภท คือ ปัจจัยตั้ง ปัจจัยผลึก และปัจจัยทั้งสามประการ จะเห็นได้ว่าหลักการดังกล่าวเป็นการเชื่อมโยงได้อย่างลงตัว และมีระบบทั้งมีการเปิดโอกาสทางความสามารถ และสนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน แนวคิดดังกล่าวสามารถเป็นปัจจัยหลักที่เชื่อมโยงกับพฤติกรรมของบุคคลที่จะกล่าวไว้ดังนี้

ดังนั้น ในการคัดเลือกสรรหา หรือบรรจุบุคคลให้เข้าทำงานในหน้าที่ต่างๆ กันนั้น ต้องมีความสอดคล้องกับความสามารถความถนัดและความสนใจของบุคคลนั้นๆ ด้วยซึ่งจุดมุ่งหมายในการทำงานของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันไม่เหมือนกัน ดังนั้นสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลมี ดังนี้

๑. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป ได้แก่

๑.๑ อายุ เพศและวัยต่างๆ ก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น เด็กและผู้สูงอายุไม่เหมาะแก่การทำงานที่ต้องใช้แรงงานหนัก

๑.๒ การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะด้านย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ

๑.๓ ประสบการณ์การได้เคยเรียนรู้งานนั้นๆ มาก่อนย่อมก่อให้เกิดประสบการณ์ความชำนาญในงานนั้นๆ

จากที่กล่าวมาแนวคิดการปฏิบัติงานของ William W. Reeder จะเห็นได้ว่าเป็นแนวคิดทางพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ที่มีการวางแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างปราณีต ในการมองถึงการทำงานของคุณลักษณะความถนัดในการทำงาน ทั้งมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและแบ่งออกเป็นปัจจัยหลัก

^๔ William W. Reeder. Leadership Development in a Mormon Community. (New York : Wiley, 1968), pp. 1-7.

๒. ปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น ๒ ปัจจัยคือ

๒.๑ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานในองค์การแต่ละแห่งมีงานในลักษณะที่แตกต่างกัน ออกไปงานบางงานสามารถดำเนินการภายในสำนักงาน เช่น งานด้านธุรการ โดยมีเครื่องใจในการทำงาน คือ เป็นห้องทำงานที่ติดเครื่องปรับอากาศ สถานที่ที่มีความสะดวกสบาย แต่งานบางอย่างเป็นงานที่ทำทหายความสามารถบุคคลบางกลุ่ม ดังนั้นลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแบ่งออกได้ดังนี้

๒.๑.๑ วิธีการปฏิบัติงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง มีการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานใดและงานนั้นๆ มีความยากลำบากเพียงใด

๒.๑.๒ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ความคล่องตัวของการทำงาน มีผลมาจากเครื่องใช้ประจำสำนักงานว่า มีความสะดวกสบายและทุนแรงได้มากเพียงใด

๒.๒ ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

๒.๒.๑ สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลของบุคคลในสังคมนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือขนาดใด^๙ ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานมีดังต่อไปนี้

๒.๒.๒ ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน ลักษณะนิสัยท่าทาง หมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว

๒.๒.๓ การจูงใจ หมายถึง การสร้างสมประสบการณ์และเปลี่ยนแปลง ลักษณะของแต่ละบุคคลจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ทศนคติแรงจูงใจและลักษณะท่าทางที่ได้พัฒนาของแต่ละบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่ได้เคยร่วมทำงานด้วยกันมา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคล และมีผลกระทบต่อเกี่ยวเนื่องไปถึงกิจกรรมหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์การต่างๆ ด้วย^{๑๐}

จากหลักการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนการบริหารงานบุคคล ตามแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ จะเห็นว่าเป็นการ สร้างลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน ทศนคติ ค่านิยม และการจูงใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นวิธีการที่สร้างแนวคิดทางการปฏิบัติงานได้อย่างรอบคอบ และสามารถสร้างกลุ่มการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ด้วยตนเอง

การปฏิบัติงานร่วมกันในกลุ่มเล็กๆ ในการพิจารณาสถานการณ์และผลที่ได้รับ องค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ๑. มีความสนใจในงานที่กระทำ ๒. มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับงานนั้น ๓. รู้สึกผูกพันกับสิ่งที่กระทำอยู่ ๔. ได้รับความรู้สึกพอใจจากงานที่กระทำ ๕. มีความเข้าใจเพียงพอว่าตนต้องทำอะไรและอย่างไร

^๙ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, ๒๕๓๕), หน้า ๘๑-๘๓.

^{๑๐} ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๗), หน้า ๒๑-๒๔.

๖. มีเวลาพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ ๗. วางแผนอย่างพอเพียงว่าจะทำอะไรจำเป็นต้องทำ ๘. จัดเวลาอย่างเหมาะสมและพอใจ และ ๙. สามารถมองเห็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน^{๑๑}

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นมีปัจจัยต่างๆ มากมายที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จดังต่อไปนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาโอกาสแสดงความสามารถ และแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทนหรือชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นต้น จากที่กล่าวมา แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสามารถเป็นบรรทัดที่เชื่อมโยงกับหลักการของนักวิชาการทั้งหลายที่เรียกว่า ทฤษฎีการปฏิบัติงาน

๓. ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นว่ามีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรพัฒนาไปสู่ความสำเร็จ โดยมีนักวิชาการหลายท่านที่สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์หรือเรียกว่าทฤษฎี E.R.G. (E.R.G. ย่อมาจาก Existence Relatedness Growth Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎีนี้คล้ายคลึงกับทฤษฎีของ Maslow แต่มีข้อแตกต่างกันอยู่กล่าวคือ ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Alderfer จัดแบ่งได้ ๓ กลุ่ม คือ

๑. ความต้องการยังมีชีวิต (Existence Needs) ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ บำบัดความหิว กระจาย อารมณ์ และทางวัตถุ (ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน)

๒. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความปรารถนาที่จะมีสัมพันธภาพบางประการกับผู้อื่น การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ซึ่งตรงกับความต้องการทางสังคม ต้องการความรัก ฯลฯ

๓. ความต้องการการเติบโต (Growth Needs) ผู้ที่มีความต้องการความเจริญงอกงามจะต้องเป็นผู้ที่ตั้งอกตั้งใจขยันทำงาน และอุทิศเวลาให้แก่งานจนสุดความสามารถเสียสละอย่างเต็มที่

๓.๑ สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมเกียรติ และศักดิ์

๓.๒ นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

^{๑๑} พิชญา วัฒนรังสรรค์. “การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ ๔ ดาว ย่านสยามสแควร์”. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริหารและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๘), หน้า ๒๕.

๓.๓ สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่างๆ

๓.๔ ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลที่ถูกย้ายทำงานไปที่แหล่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

๓.๕ ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง การที่ได้ยอมรับในความเชื่อมั่นจากเพื่อนร่วมงาน และมีความมั่นคงต่อหน้าที่การงาน

๓.๖ วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Govern) หมายถึง การสั่งการ การควบคุมกำกับ และสอดส่องดูแล ในอาชีพการงานหรือความมั่นคงขององค์กร^{๑๒}

จากที่กล่าวมา ตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ เป็นแนวคิดทฤษฎีในการจัดการด้านพฤติกรรมของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน หรือเรียกอีกอย่างว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการบริหารการจัดการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมอย่างเห็นได้ชัด และสร้างความคุ้มค่า ความสอดคล้องกับประชาชนเป็นอย่างดีตามแนวคิดของ Adams, J. S. Equity Theory ที่ว่าด้วยความเสมอภาค ทฤษฎีการเสมอภาคมีรากเหง้ามาจากทฤษฎีความไม่สอดคล้องของประชาชน (Cognitive Dissonance Theory) และทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ทฤษฎีเสมอภาคนี้กล่าวว่คือการทุ่มเทในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจเป็นเรื่องของความเสมอภาค หรือความไม่เสมอภาค ซึ่งบุคคลรับรู้ในสถานการณ์ของการทำงานหนึ่งๆ ที่ได้จากองค์กรกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้องค์กรนั้นเท่ากัน ดังนี้^{๑๓}

ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร = ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร

สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์กร = สิ่ง queผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์กร

ถ้าในทางตรงกันข้าม

ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร > ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร

ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร < ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร

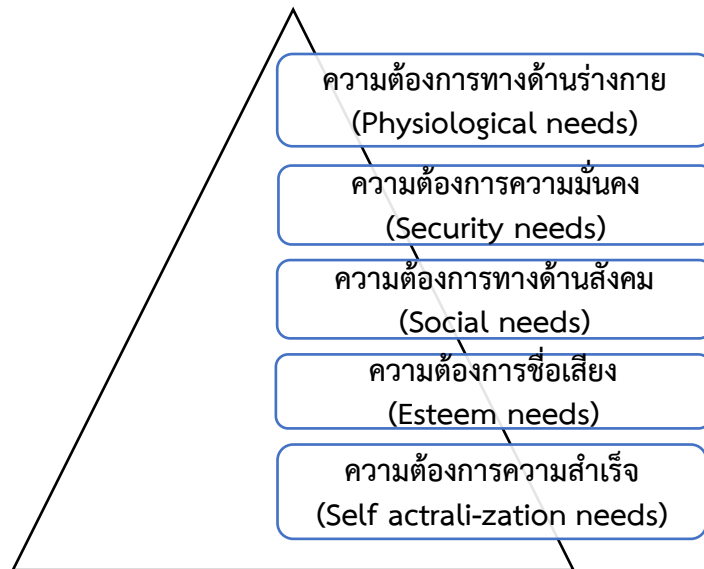
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หรือ Maslow's need hierarchy กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์มีขั้นตอน ถ้าความต้องการอันหนึ่งได้รับการตอบสนองจะเป็นที่พึงพอใจแล้วความต้องการถัดไปที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้น ความต้องการนี้แบ่งออกเป็น ๕ ขั้นตอน คือ^{๑๔}

^{๑๒} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. (กรุงเทพมหานคร : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๐๙-๑๑๔.

^{๑๓} Adams, J. S. "Equity Theory". (Online). Available : <http://www.salary.siamhrm.com>, 2566.

^{๑๔} Maslow, A., Motivation and Personality. 2 nd ed., (New York : Harpers and Row, 1970), p.170.

แผนภาพที่ ๒ - ๑ แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)



ที่มา : ออนไลน์, ๒๕๖๕

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน ชั้นแรกของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มการพักผ่อน เป็นต้น

๒. ความต้องการความมั่นคง (Security needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะเกิดขึ้นมา ความต้องการความปลอดภัยมีอยู่ ๒ แบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ

๓. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ

๔. ความต้องการชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วยความมั่นใจในตนเอง ในความรู้ความสามารถของตนในอันที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญหรือนับถือ

๕. ความต้องการที่จะมีความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self actualization needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวังของเขาทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (two factor theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมา แนวคิดทฤษฎีของ Maslow เน้นในรูปแบบความต้องการของมนุษย์ตามหลักคุณธรรมเป็นหลัก หรือความต้องการที่ถูกต้อง และสรุปว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ๒ ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว คือ

๑. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบ และเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

๑.๑ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

๑.๒ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะได้รับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

๑.๓ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ทำลายให้ต้องลงมือหาหรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำดับแต่ผู้เดียว

๑.๔ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๑.๕ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรภายในองค์กร การได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หรือปัจจัยสุขอนามัยปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

๒.๑ เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่น่าพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

๒.๒ โอกาสที่จะได้ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต (Possibility growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

๒.๓ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

๒.๔ สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

๒.๕ นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กรติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

๒.๖ สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพ ภายในของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อีกด้วย

๒.๗ ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเธอ เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

๒.๘ ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

๒.๙ วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร^{๑๕}

ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement)

๒. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power)

๓. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation) ถ้าผู้บริหารตระหนักถึงความต้องการเหล่านี้ก็สามารถกำหนดงานให้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีลักษณะแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม^{๑๖}

จากที่กล่าวมา ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีปัจจัยหลัก ๒ ประการที่มีผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นและความพยายามในการทำงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาจะเป็นตัวป้องกันไม่ใ้บุคคลไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางการบริหารจำเป็นต้องส่งเสริมให้มีปัจจัยทั้งสองนี้พร้อมๆ กัน

สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นการวางระเบียบการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ จะเห็นได้ว่าหลักการดังกล่าวเป็นการเชื่อมโยงในการปฏิบัติงานได้อย่างลงตัว และมีการวางระบบการปฏิบัติงานทั้งมีการเปิดโอกาสทางความสามาถ และสนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสามารถเป็นบรรทัดที่เชื่อมโยงกับหลักการและแนวทางการปฏิบัติตามแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

^{๑๕} Herzberg, F. et. al., Job Attitude : Review of Research and opinion. (Pittsburgh : Psychological Series of Pittsburgh, 1957), p. 153.

^{๑๖} McClelland, D. C., Human motivation. (Cambridge : Cambridge University Press Management, 1985), p 1-14.

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

๑. ความหมายเกี่ยวกับภารกิจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมกับ ตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

มานพ ฉวยกลาง กล่าวว่า^{๑๗} ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกการควบคุมทางสังคม (Social Control) อย่างหนึ่งที่ทำให้ดำรงอยู่ของสังคมมีความสุข ปลอดภัยตรงตามความหมายที่ว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” การดำเนินงาน และการปฏิบัติงานของตำรวจ ค่อนข้างเป็นงานการควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม (Social Norm) งานของตำรวจ จึงมีขอบเขตที่กว้างขวางสำหรับประเทศไทยนั้น ตามระเบียบการตำรวจได้กำหนดไว้ว่า ตำรวจมีอำนาจตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ตามยุคตามสมัยต่างๆ กระจัดกระจายกันอยู่ในตัวบทกฎหมายบ้างในประกาศพระบรมราชโองการบ้าง ในกฎเสนาบดีบ้าง และในระเบียบข้อบังคับต่างๆ บ้าง ซึ่งได้กล่าวโดยสรุปแล้ว ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ คือ

๑. ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

๒. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชน และถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวน จับกุม ตรวจค้นและปราบปรามนำตัวผู้กระทำ มาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

๓. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ไปดุษเดียวกับ

๔. ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

๕. ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้ง ในเขตที่ทำการ และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมาย และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน

^{๑๗} มานพ ฉวยกลาง. “การบริหารงานของสถานีตำรวจภูธร ตำบลช่องเม็ก”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗), หน้า ๖-๘.

จากที่กล่าวมา ความหมายเกี่ยวกับภารกิจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ จะเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ มีการวางกฎระเบียบเพื่อพิทักษ์สันติราษฎร์ อันก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยอย่างเป็นธรรม และพร้อมดูแลพลเรือนของตนเองให้มีความเป็นอยู่อย่างสงบเรียบร้อย จากความหมายดังกล่าวมานี้ว่าเป็นกระบวนการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธร ตามแนวคิดของท่าน ชินวัตร ศรีสวัสดิ์ ที่ได้กล่าวไว้ในภารกิจของตำรวจ

ชินวัตร ศรีสวัสดิ์ ได้กล่าวถึงภารกิจของตำรวจโดยทั่วๆ ไป คือ^{๑๘}

๑. การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายใน เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

๒. รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่การกระทำผิดทางอาญา

๓. บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

๔. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

จากภารกิจของตำรวจดังกล่าว เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ครอบคลุมกว้างขวางเกินไป ที่ทำให้ตำรวจมีบทบาทหลายฐานะ ได้แก่

๑. ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

๒. ในฐานะผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

๓. ในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือนและกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างทหารและพลเรือน

๔. ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุข แก่ประชาชน

๕. ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศ ในลักษณะรุกราน โดยฉับพลันและการก่อการร้ายในรูปแบบต่างๆ

นอกเหนือจากความขัดแย้งของบทบาทต่างๆ เหล่านี้แล้ว การที่ตำรวจต้องรับบทบาทดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ติดตามอีกมาก ซึ่งปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจยิ่ง ได้แก่ การขยายขอบเขตความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มอำนาจหน้าที่แก่ประชาชน กล่าวคือ ถ้าปล่อยให้องค์กรตำรวจโดยปราศจากเป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ที่แน่ชัดและเฉพาะเจาะจงนานเพียงใด องค์กรตำรวจก็จะประสบอุปสรรคต่างๆ ในการบริหารและในการปฏิบัติงานพอกพูนมากขึ้นเพียงนั้น ผลที่ตามมาก็ไม่เพียงแต่เป็นอุปสรรคต่อการวางแผน การดำเนินงาน การควบคุมบังคับบัญชา และประเมินผล การปฏิบัติงาน แต่ยังเชื่อมโยงถึงการกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดเลือกบุคลากร และการจัดหลักสูตรฝึกอบรมอีกครั้งด้วย

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกการควบคุมทางสังคมอย่างหนึ่งที่ทำให้ดำรงอยู่ของสังคมมีความสุข และปลอดภัย การดำเนินงาน และการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานการควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม ภารกิจของตำรวจที่สำคัญ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่การกระทำผิดทางอาญา

^{๑๘} ชินวัตร ศรีสวัสดิ์. กระบวนการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองกาฬสินธุ์. (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗), หน้า ๘.

การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน และการดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ ตามหลักการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่จะได้กล่าวเป็นลำดับไป

๒. หลักการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

หลักการประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. ๒๕๕๑ ด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีอำนาจ และหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ และการรักษากฎหมาย ค้ำครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนรักษาความสงบเรียบร้อย ของสังคมบริการชุมชนให้เกิดความร่มเย็น ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย และดำเนินการ เพื่อนำผู้กระทำความผิดกฎหมายเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม และประชาชนมีความศรัทธาเชื่อมั่น จึงจำเป็นต้องกำหนดประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ เป็นกรอบ การประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจให้มีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดีและเป็นมาตรฐาน ดังนี้^{๑๙}

๒.๑ ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ประกอบด้วย

๒.๑.๑ คุณธรรม ค่านิยมหลัก และอุดมคติของตำรวจ เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งให้ข้าราชการตำรวจอยู่ในกรอบของศีลธรรมและคุณธรรม ขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางชี้แนะให้ข้าราชการตำรวจบรรลุถึงปณิธานของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

๒.๑.๒ จริยธรรมของตำรวจ คือ คุณความดีที่เป็นข้อประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเพื่อให้ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่นและยอมรับ

๒.๑.๓ จรรยาบรรณของตำรวจ คือ ประมวลความประพฤติในการปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพตำรวจ ที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของข้าราชการตำรวจ และวิชาชีพตำรวจ

๒.๒ ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ มีดังนี้

๒.๒.๑ การไม่เลือกปฏิบัติ หมายความว่า การไม่ใช้ความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจส่วนตัวต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อันเนื่องมาจากชาติกำเนิด เพศ ศาสนา หรือความเชื่อ เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ การศึกษา ความเห็นทางการเมืองหรือความเห็นอื่น

๒.๒.๒ ประโยชน์ หมายความว่า เงิน ทรัพย์สิน บริการ ตำแหน่งหน้าที่ การงาน สิทธิประโยชน์ หรือประโยชน์อื่นใด หรือค้ำประกันสัญญาที่จะให้หรือจะได้รับสิ่งดังกล่าว ในอนาคตด้วย

๒.๒.๓ การทารุณหรือทารุณกรรม หมายความว่า การปฏิบัติหรือกระทำใดๆ ต่อร่างกายหรือจิตใจของบุคคล ในลักษณะที่โหดร้ายไร้มนุษยธรรม หรือก่อให้เกิดความเจ็บปวดอย่างแสนสาหัส หรือดูถูกศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

๒.๒.๔ ข้าราชการตำรวจต้องเคารพและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณของตำรวจอย่างเคร่งครัด เมื่อตนได้ละเมิด ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ จะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาเป็นหนังสือทันที หากไม่แน่ใจ

^{๑๙} “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐”, หน้า ๖๗-๘๗.

ว่าการที่ตนได้กระทำหรือตัดสินใจ หรือจะกระทำหรือจะตัดสินใจเป็นที่จะเป็นการละเมิด ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจหรือไม่ ให้ข้าราชการตำรวจนั้น ปรีกษาหาหรือผู้บังคับบัญชา หรือปรึกษากบศุนยให้คำปรึกษาแนะนำตามกฎคณะกรรมการข้าราชการ ตำรวจ (ก.ตร.) ข้อ ๘ วรรคสาม

๒.๓ คุณธรรม ค่านิยมหลัก และอุดมคติของตำรวจข้าราชการตำรวจต้องยึดถือ คุณธรรมสี่ประการตามพระบรมราโชวาท เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งในการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๓.๑ การรักษาความสัจ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม

๒.๓.๒ การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัจ ความดีเท่านั้น

๒.๓.๓ การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัจสุจริต ไม่ว่าด้วยเหตุประการใด

๒.๓.๔ การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อย ของตนเพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

๒.๓.๕ ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติตามค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรม สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดดังนี้

๒.๓.๕.๑ การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

๒.๓.๕.๒ การมีจิตสำนึกที่ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ

๒.๓.๕.๓ การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

๒.๓.๕.๔ การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

๒.๓.๕.๕ การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ

๒.๓.๕.๖ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

๒.๓.๕.๗ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

๒.๓.๕.๘ การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุข

๒.๓.๕.๙ การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์การ

๒.๓.๖ ข้าราชการตำรวจต้องยึดถืออุดมคติของตำรวจ ๙ ประการเป็นแนวทาง ชี้นำการประพฤติตน และปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุถึงปณิธานของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ดังนี้

๒.๓.๖.๑ เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่

๒.๓.๖.๒ กรุณาปราณีต่อประชาชน

๒.๓.๖.๓ อดทนต่อความเจ็บใจ

๒.๓.๖.๔ ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก

๒.๓.๖.๕ ไม่มักมากในลาภผล

๒.๓.๖.๖ มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

๒.๓.๖.๗ ดำรงตนในยุติธรรม

๒.๒.๖.๘ กระทำการด้วยปัญญา

๒.๓.๖.๙ รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

๒.๓.๗ ข้าราชการตำรวจต้องเคารพ ศรัทธา และยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

๒.๓.๗.๑ จงรักภักดีและเทิดทูนพระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระราชทายาทและไม่ยอมให้ผู้ใดล่วงละเมิด

๒.๓.๗.๒ สนับสนุนการเมืองประชาธิปไตยด้วยศรัทธา มีความเป็นกลางทางการเมืองไม่เป็นผู้บริหารหรือกรรมการพรรคการเมือง และไม่กระทำการใดๆ อันเป็นคุณหรือเป็นโทษแก่พรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น

๒.๓.๘ ข้าราชการตำรวจต้องเคารพสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และตามกฎหมายอื่นโดยเคร่งครัด โดยไม่เลือกปฏิบัติ

๒.๓.๙ ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ ประชาชน ชุมชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

๒.๓.๙.๑ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น รอบคอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นธรรม

๒.๓.๙.๒ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร เสียสละ ใช้ปฏิภาณไหวพริบ กล้าหาญ และอดทน

๒.๓.๙.๓ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปิดความรับผิดชอบ

๒.๓.๙.๔ ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คำนึงค่าโดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

๒.๓.๙.๕ รักษาความลับของทางราชการ และความลับที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามที่กฎหมาย กฎข้อบังคับกำหนด

๒.๓.๑๐ ข้าราชการตำรวจต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เพื่อให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่น ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

๒.๓.๑๐.๑ มีท่าทีเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดี และมีความสุภาพอ่อนโยนต่อประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติ

๒.๓.๑๐.๒ ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชนไม่เบียดเบียน ไม่แสดงกริยาหรือท่าทางไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติ รวมทั้งไม่ใช้ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน

๒.๓.๑๐.๓ เอื้อเพื่อ สงเคราะห์ และช่วยเหลือประชาชนเมื่ออยู่ในฐานะที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือประสบเคราะห์จากอุบัติเหตุ การละเมิดกฎหมาย หรือภัยอื่นๆ ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายหรือไม่

๒.๓.๑๐.๔ ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างเคร่งครัด การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่ร้องขอ ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ไม่ถ่วงเวลาให้เนิ่นช้า และไม่ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นเท็จแก่ประชาชน

๒.๓.๑๑ ข้าราชการตำรวจต้องหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันโลกทันเหตุการณ์ และมีความชำนาญการในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ธรรมเนียมการปฏิบัติของส่วนราชการในกระบวนการยุติธรรม เช่น ฝ่ายอัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และกระทรวง ทบวง กรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของตน เพื่อสามารถประสานงานได้อย่างกลมกลืนแนบเนียน และเป็นประโยชน์ต่อราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๒.๓.๑๒ ข้าราชการตำรวจต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม โดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

๒.๓.๑๒.๑ ไม่ใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ของตน แสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒.๓.๑๒.๒ ไม่ใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ของตนไปในทางจงใจหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของข้าราชการตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่น อันเป็นผลให้การตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของผู้นั้น สูญเสียความเที่ยงธรรมและยุติธรรม

๒.๓.๑๒.๓ ไม่รับของขวัญนอกเหนือจากโอกาสและกาลตามประเพณีนิยม และของขวัญนั้น ต้องมีมูลค่าตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประกาศกำหนด

๒.๓.๑๒.๔ ไม่ใช้เวลาราชการหรือทรัพย์สินของราชการ เพื่อธุรกิจหรือประโยชน์ส่วนตน

๒.๓.๑๒.๕ ไม่ประกอบอาชีพเสริมซึ่งมีลักษณะเป็นผลประโยชน์ทับซ้อน หรือเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม

๒.๓.๑๒.๖ ดำรงชีวิตส่วนตัวไม่ให้เกิดมลทินมัวหมองต่อตำแหน่งหน้าที่ ไม่ทำผิดกฎหมายแม้เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่หมกมุ่นในอบายมุขทั้งหลาย ไม่ฟุ้งเฟ้อหรูหรา และใช้จ่ายประหยัดตามฐานะแห่งตน

๒.๓.๑๓ ข้าราชการตำรวจต้องภาคภูมิใจในวิชาชีพ กล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม เพื่อเกียรติศักดิ์และศักดิ์ศรีของความเป็นตำรวจ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

๒.๓.๑๓.๑ ปฏิบัติหน้าที่อย่าง ตรงไปตรงมาตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๒.๓.๑๓.๒ ไม่สั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติกรในสิ่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อคุณธรรมและศีลธรรม

๒.๓.๑๓.๓ ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ตนรู้หรือควรจะรู้ว่าไม่ชอบด้วยกฎหมายในการนี้ให้หักท้วงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่ง

๒.๓.๑๓.๔ ไม่เสี่ยงกฎหมาย ใช้หรือแนะนำใช้ช่องโหว่ของกฎหมาย เพื่อประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือทำให้สูญเสียความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

๒.๓.๑๔ ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

๒.๓.๑๔.๑ ประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีรวมทั้งเป็นที่ปรึกษาและที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชา

๒.๓.๑๔.๒ หมั่นอบรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชายึดถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณว่า กล่าวตักเตือนด้วยจิตเมตตา และให้ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

๒.๓.๑๔.๓ ปกครองบังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองครองธรรมยอมรับฟังความคิดเห็น และไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

๒.๓.๑๔.๔ ใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเคร่งครัด และปราศจากความลำเอียง

๒.๓.๑๕ ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานข้าราชการตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

๒.๓.๑๕.๑ เคารพเชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย

๒.๓.๑๕.๒ รักษาวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะ

๒.๓.๑๕.๓ ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ รักใคร่ สมานฉันท์ และมีมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

๒.๓.๑๕.๔ อุทิศตนเองไม่หลีกเลี่ยงหรือเกี่ยงงาน ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่โดยยึดความสำเร็จของงานและชื่อเสียงของหน่วยเป็นที่ตั้ง

กล่าวโดยสรุป หลักการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ข้าราชการตำรวจต้องเป็นที่พึ่งของประชาชน ต้องเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่ใช้อำนาจเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้ ข้าราชการตำรวจต้องมีคุณธรรม จริยธรรมสูง ประกอบกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างภาคภูมิใจตามบทบาทและหน้าที่ของตำรวจ

๓. บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ

การปฏิบัติงานของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันนี้หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ ๘ ประการ คือ^{๒๐}

๓.๑ การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) คือ การปฏิบัติใดๆ ก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลใน ด้านการตัดโอกาสชดชวางมิให้เกิดการกระทำความผิด หรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นเป็นสำคัญ ประกอบด้วย การกำหนดโครงการแผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบงานป้องกันปราบปราม และเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสมรรถภาพสูงประกอบด้วย คุณสมบัติความสามารถส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การควบคุมแหล่งเสื่อมโทรมอันเป็นปัจจัยสาเหตุแห่งอาชญากรรมอย่างเข้มงวด การให้การศึกษาด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานงานแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานงานระหว่างตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์อย่างใกล้ชิดเหล่านี้ จักเป็นประโยชน์เกื้อกูลอย่างยิ่งในการเรียกร้องความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน ให้สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยตรง ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดจำนวนอาชญากรรม และสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้นได้เป็นอย่างดี

๓.๒ การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ได้แก่การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถื่น (Police Patrol) อย่างเพียงพอ และเอาใจใส่อย่างทั่วถึงทั้งในรูปแบบสายตรวจเท้า (Foot Patrol) สายตรวจจักรยาน (Bicycle Patrol) สายตรวจรถจักรยานยนต์ (Sacooter and Motorcycle Patrol) สายตรวจรถยนต์ (Automobile Patrol) สายตรวจทางน้ำ (Marine Patrol) สายตรวจหน่วยม้า (House Patrol) สายตรวจสุนัขตำรวจ (Policecanine Patrol) สายตรวจพิเศษ (Spacial Typesof Patrol) ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิคตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยม และมีความสามารถเคลื่อนที่ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว (Ompresence) นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลสนองต่อการควบคุมหรือขจัดปัจจัยต่างๆ อันเป็นภัยต่อสังคมไว้ก่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยฉับพลัน และในลักษณะขยายต่อการที่จะกระทำผิดยิ่งขึ้น จึงได้มีคำกล่าวเป็นที่ยอมรับนับถือของตำรวจอย่างจริงจังว่า “การจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ” (The Heart of Police Effort Against Crime is Patrol)

^{๒๐} โสภกา ชูพิกุลชัย. การประชาสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ. (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๒), หน้า ๑๔๒-๑๔๔.

๓.๓ การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำความผิด (Apprehension of Offenders) เป็นมาตรการปราบปราม หลังจากการกระทำความผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนสอบสวนหลังจากการจับกุมผู้กระทำความผิดได้ โดยฉับพลันทันด่วนยอมเป็นการช่วยเหลือผู้กระทำความผิด ให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับจากการประกอบอาชญากรรมโดยทันที และเป็นการสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป ตำรวจพึงระลึกอยู่เสมอว่า การจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำความผิดจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย และมีประจักษ์พยานหลักฐานยืนยันเป็นที่แน่ชัดอย่างแจ่มแจ้ง ทั้งในด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อกันผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายการสงสัย หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีจะต้องรักษาความเที่ยงธรรม และความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุด นอกจากนั้นการจับกุมผู้กระทำความผิดที่ถูกต้องตามความเป็นจริงจะมีผลอย่างดียิ่งในด้านการปราบปรามอาชญากรรม และการกำหนดมาตรการฟื้นฟูจิตใจ ของผู้กระทำความผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ภายหลังจากการพ้นโทษไปแล้วอีกด้วย

๓.๔ การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of Property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหายหรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็ว มีผลในด้านลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม และเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้นๆ โดยตรง ทั้งนี้ให้รวมตลอดถึงการกำหนดมาตรการควบคุมโรงจำนำ หรือซัดหาล่งรับซื้อของโจรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความสูญเสียหรือตัดโอกาสช่องทางแห่งการโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดกวดขันยิ่งขึ้น

๓.๕ การรักษาระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of Eriminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ ได้แก่ การควบคุมการจราจรและควบคุมกิจการสาธารณสุข การขจัดสวัสดิการต่างๆ แก่ประชาชน การจัดควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน และการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว (Domestic Disputes) ไปจนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชนให้ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความผาสุกของชุมชน

๓.๖ การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of Service) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไปที่สอดคล้องกับหลักการจัดบริการของตำรวจแก่สังคม อาทิ การจัดบริการข่าวสาร การแจ้งบอกถนนหนทาง ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน การจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน การจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การควบคุมทะเบียนต่างๆ การควบคุมการเลือกตั้ง การจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

๓.๗ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of Individual Freedom) นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค ปกป้องพิทักษ์ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงรังแกจากเหล่ามิถนาชีพแล้ว ตำรวจยังมีภารกิจในการคุ้มครองปัจเจกชน มิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติรวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดีโดยสมบูรณ์อีกด้วย

๓.๘ การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ (Different Kind of Function) หน้าที่ในประการอื่นของตำรวจ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่นๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การปฏิบัติหน้าที่ควบคุม หรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญ การอารักขาคุ้มครองบุคคลสำคัญ การจัดการตำรวจรักษา และป้องกันขับไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูที่บุกรุก ย่ำยีอธิปไตยของชาติบ้านเมือง เป็นต้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ เป็นการวางกฎระเบียบ และหน้าที่ของตำรวจไว้ ๘ ประการ เป็นลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจ คือ เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Agency) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้นๆ กำหนดให้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่กันอย่างเป็นปกติสุขหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นผู้ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิดและทำให้เกิดความปลอดภัยในสังคมได้อย่างมั่นคง ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมั่นคง และสามารถสร้างความเชื่อถือต่อประชาชนได้อย่างมีเหตุมีผลตามแนวคิดความเชื่อมั่นที่จะกล่าวเป็นลำดับไป

แนวคิดทฤษฎีการสร้างความเชื่อมั่น

๑. ความหมายของความเชื่อมั่น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์ ได้ให้ความหมายว่า^{๒๑} ความเชื่อมั่น เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวเรา โดยจะทำ หน้าที่กำกับความคิดและความรู้สึกของเราในปัญหาต่างๆ และจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลภายนอกซึ่งก็คือสิ่งที่เรียกว่าบุคลิกภาพที่มีความเชื่อมั่น โดยจะเป็นคนที่มีลักษณะมั่นคง ไม่ลังเลในการตัดสินใจ ไม่วิตกกังวลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้วสามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ และเมื่อประเมินว่าตัวเองไม่พร้อมก็กล้า และมั่นใจที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้ทั้งนี้ความเชื่อมั่นไม่ได้จำกัดอยู่แต่ความเชื่อมั่นภายในตนเอง แต่รวมถึงความเชื่อมั่นในผู้อื่นด้วย

จากที่กล่าวมา ตามแนวคิดความเชื่อมั่น ของ ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์ จะเห็นว่าเป็นลักษณะทางพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลเรียกว่าบุคลิกภาพที่มีความเชื่อมั่น การให้ความคิดเห็นดังกล่าว สามารถสร้างค่านิยมให้เกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร หรือหน่วยงานทางภาครัฐที่ควรนำมาปฏิบัติ

^{๒๑} ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์. “ความเชื่อมั่น”, นิตยสารผู้จัดการ. (ฉบับเดือนมกราคม, ๒๕๔๕), หน้า ๑๒๗.

ดังนั้น ความเชื่อมั่น จึงมีความหมาย เช่นเดียวกับกับความเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ซึ่งหมายถึง การให้ความสะดวกสบาย หรือความเชื่อในความสามารถที่จะทำให้เราสมหวังหรือความสามารถที่จะให้การช่วยเหลือเราได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามแนวคิดโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ ของ ประพนธ์ สหพัฒนา

ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ ได้กล่าวถึงความเชื่อมั่นไว้ว่า^{๒๒} ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจ ไว้วางใจหรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยความเชื่อมั่นเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ยุติธรรมความสามารถในการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การบริหารจัดการองค์กร และรวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย

ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อการให้ความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก

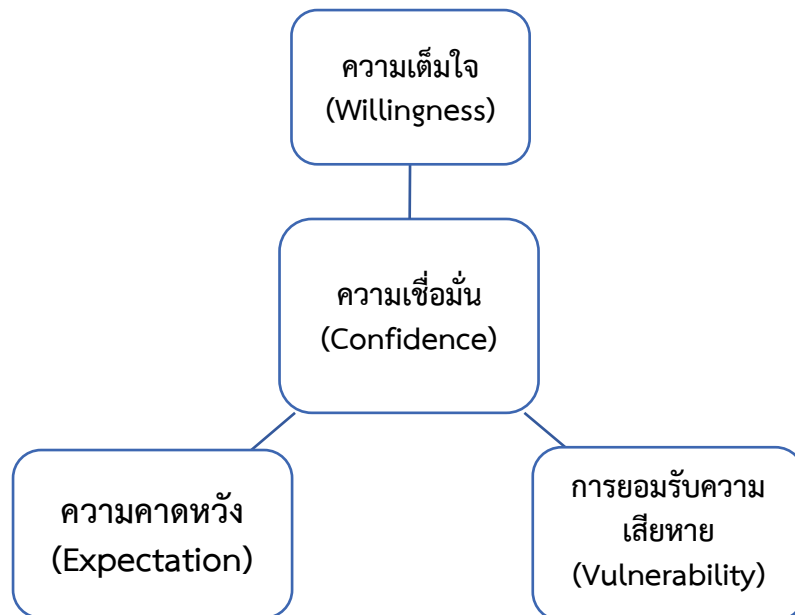
ดังนั้นจากที่กล่าวมา ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเป็นความเชื่อของประชาชนว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถที่จะทำให้ประชาชนสมหวัง และสามารถที่จะช่วยเหลือหรือเป็นที่พึ่งพิงของประชาชนได้ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับ และความไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของประชาชน รวมถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อันจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์

การประสานงาน และความร่วมมืออันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการที่จะรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาชนก็ไม่อยากที่จะให้ความร่วมมือหรือเข้ามาร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งในปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

^{๒๒} ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ. “โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙”, (รายงานการวิจัย, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ๒๕๕๙), หน้า ๑๗๑.

เมเยอร์ Mayer และ คณะ ได้กล่าวว่าจากค่านิยามที่^{๒๓} ความเชื่อมั่น คือ ความยินยอมของบุคคลที่จะยอมรับผลการกระทำที่อาจเป็นผลทางลบของบุคคลอื่น โดยอยู่บนพื้นฐานความคาดหวังที่ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติ โดยมีองค์ประกอบสำคัญของความเชื่อมั่น ๓ ประการ คือ

แผนภาพที่ ๒ - ๒ แสดงการสร้างความเชื่อมั่นของ เมเยอร์ (Mayer)



ที่มา : เมเยอร์ (Mayer), ๒๕๖๕

๑. ความเต็มใจ (Willingness) กล่าวคือ คนเราอาจจะมีแนวโน้มที่จะให้ความเชื่อมั่นแก่บุคคลหนึ่งอยู่แล้ว แต่ทว่าการให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจแก่บุคคลอื่นอย่างตั้งใจเป็นปรากฏการณ์ที่เจาะจง หรือเป็น ความเชื่อถือว่าไว้วางใจที่มอบให้แก่บุคคลอื่นควรจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ประเด็นนี้แสดงให้เห็นว่าทุกๆ สิ่งมีความเท่าเทียมกัน หากบุคคลมีความคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนสูงจากการให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจผู้อื่นอย่างถูกต้องเหมาะสม บุคคลนั้นย่อมจะให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสูงตามไปด้วย

๒. การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) สะท้อนถึงการรับรู้ถึงการสูญเสียซึ่งอาจเกิดขึ้น เมื่อบุคคลให้ความเชื่อมั่นแก่บุคคลที่ไม่สมควรจะได้รับความเชื่อถือว่าไว้วางใจนั้น กล่าวคือให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจแก่บุคคลที่แสวงหาผลประโยชน์จากการได้รับความเชื่อมั่น โดยที่บุคคลนั้นจะตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจก็ตาม เมื่อบุคคลให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใด ก็เท่ากับว่าเปิดโอกาส

^{๒๓} Mayer, R.C., Davis, J. H., & Schoorman, F.D., “An integrative model of organizational trust”, (Academy of management review, 1995), pp. 709-734.

ให้เขาผู้นั้นทำให้เกิดภัยอันตรายหรือความเสียหายได้ ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นการยอมรับความเป็นไปได้ของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นนั้น

๓. ความคาดหวัง (Expectation) การแสดงออกของแต่ละบุคคล สามารถแสดงออกได้ทั้งด้านวาจา กิริยาท่าทาง โดยต้องมีเหตุและผลรองรับในความเชื่อมั่นนั้นๆ เพราะเมื่อเกิดความเชื่อมั่นที่ถูกต้องนั้น ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมได้ ทางตรงกันข้ามหากความเชื่อมั่นนั้นเป็นไปในทางที่ผิดแล้ว ผลที่ได้รับย่อมไม่เป็นผลดีต่อตัวผู้เชื่อ และสังคมเป็นแน่ เพราะความเชื่อมั่นนั้นจะนำไปสู่การปฏิบัติของผู้เชื่อเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องราวของความเชื่อมั่นในการทำงาน หรือความเชื่อมั่นในการกำหนดนโยบายให้บริการสาธารณะ

จากที่กล่าวมา ความรู้สึกผูกพันเหล่านี้ ไม่จำเป็นต้องมีครบถ้วนทั้งสามอย่าง มีเพียงหนึ่งหรือสองอย่างก็อาจผูกพันให้พนักงานบางคนทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปจนเกษียณก็ได้ ไม่มีองค์กรใด ที่อยากให้พนักงานพากันลาออก และคงไม่อยากให้คนเก่งๆ ของตนต้องออกไปทำกับคู่แข่ง การสร้างความรู้สึกผูกพันตามคำแนะนำที่กล่าวต่อไปนี้ จึงเป็นแนวทางหนึ่ง ที่ควรได้รับการพิจารณา

กุลชญา ภาหิโนคกสูง ความเชื่อมั่นอาจเรียกได้ว่าความเชื่อใจไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะความเชื่อใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ย่อมส่งผลต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน^{๒๔}

จากที่กล่าวมา ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจไว้วางใจ หรือความเชื่อใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะมาจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์ความยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม อาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร

ในแง่องค์กร ความเชื่อมั่น เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย ดังนั้นความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อการให้ความร่วมมือ การประสานงาน และการร่วมปฏิบัติงาน

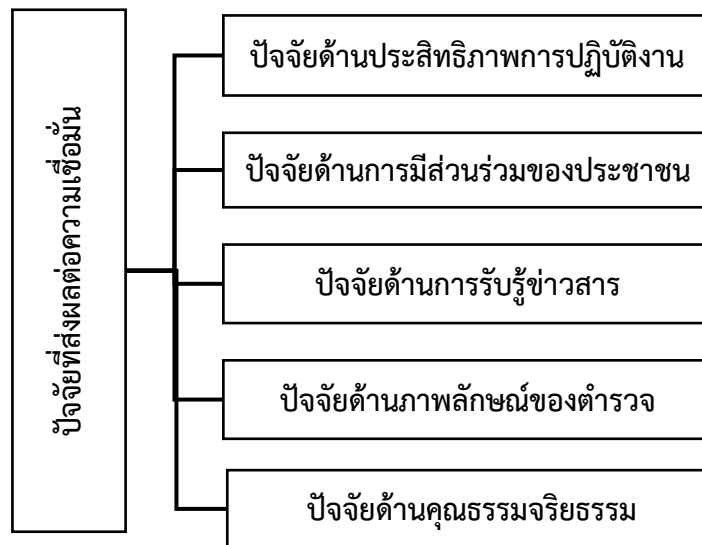
ดังนั้นการสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนไว้วางใจ จึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมากดังนี้

^{๒๔} กุลชญา ภาหิโนคกสูง. “ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้ถนน เพื่อการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของประเทศไทย : การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุ”. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๙), หน้า ๕๐-๕๑.

๒. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้ประชาชนเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน ซึ่งแบ่งเป็น ๕ ปัจจัย ดังนี้

แผนภาพที่ ๒-๓ แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น



ที่มา : ออนไลน์, ๒๕๖๕

๑. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน เป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับการใช้จ่ายเงินภาษีอากร

๒. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อการพิจารณากำหนดนโยบายและตัดสินใจของภาครัฐ และสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

๓. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในช่วงระยะเวลาต่างๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

๔. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อข้าราชการตำรวจสายปราบปราม เป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลัก อ้างอิงอยู่ด้วย อาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวม และสร้างสรรค์ คติวิเคราะห์

สิ่งต่างๆ จนทำให้เกิดความเชื่อ การรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่างๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

๕. ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม หมายถึง หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องยึดถือตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

จากที่กล่าวมา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นเกิดขึ้นจากการที่บุคคลหนึ่งซึ่งได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ซึ่งแยกเป็นสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่ดีของบุคคล และปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายปราบปราม

สรุปได้ว่า ในการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง นโยบาย ยุทธศาสตร์และแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันมีหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และเบลเยียม ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยการสร้างและมอบหมายหน้าที่ด้านนี้ให้หน่วยงานเฉพาะในกระบวนการยุติธรรมดำเนินการที่สำคัญคือหน่วยงานของตำรวจ ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ

๓. การสร้างความเชื่อมั่น

การสร้างความเชื่อมั่นหรือความเชื่อใจนั้นต้องอาศัยความจริงใจ โดยสำหรับหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน และได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ในสังคม หากประชาชนขาดความเชื่อมั่นแล้ว การได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากประชาชนก็จะน้อยลง ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่างๆ ได้สำเร็จคล่องตามเป้าหมายที่ตั้งไว้^{๒๕}

การที่จะได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชนบางครั้งต้องพึ่งพาสื่อต่างๆ ให้เข้ามา มีบทบาท ในการเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะสื่อมีอิทธิพลต่อการสร้างความเชื่อมั่น ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่รับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกระบวนการยุติธรรม และอาชญากรรมผ่านสื่อต่างๆ หากสื่อนำเสนอแต่สิ่งไม่ดีเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชนก็ยิ่งจะขาดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ถ้าหากสื่อนำเสนอในสิ่งที่ดีและข้อมูลที่ถูกต้องก็จะสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

^{๒๕} Cao, L., & Zhao, J. S., "Confidence in the police in Latin America", *Journal of Criminal Justice*. 33, 2005 : 403-412.

แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นโดยแท้จริงนั้นก็คือ กระบวนการที่โปร่งใส เป็นธรรม และผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือ ความคาดหวังของประชาชน และความเชื่อมั่นประกอบไปด้วยหลัก ๗ ประการดังนี้^{๒๖}

๑. ความหมายของความเชื่อมั่น คือ ความเชื่อถือ ความเชื่อใจ ความไว้วางใจ ความ มั่นใจ ซึ่งความเชื่อมั่นเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับองค์กร หากคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการวางแผน และแก้ปัญหา มีส่วนร่วมในการคิดหาแนวทางต่างๆ จะทำให้มีความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วม นอกจากนี้ ยังได้มีผู้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้หลายความหมาย

๒. ความสำคัญของความเชื่อมั่น คือ ความเชื่อมั่นหรืออาจเรียกได้ว่าความเชื่อถือ ไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานโดยเฉพาะความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ย่อมส่งผลต่อการบริหารจัดการ เนื่องจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐนั้นก็ จะไม่มีความสำคัญและขาดการสนับสนุน

๓. การสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร คือ ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับ องค์กร แต่จะสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดภายในองค์กรได้อย่างไร ซึ่งความเชื่อมั่นนั้นต้องเกิดจากตัว พนักงานขององค์กรว่าพนักงานมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กรหรือไม่ โดยมีวิธีการสร้างความเชื่อมั่น ดังนี้ ๑. การให้ผู้บริหาร หรือหัวหน้า เป็นแบบอย่างให้พนักงาน ๒. การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ๓. พนักงานส่วนมากต้องการให้หัวหน้ามีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง เปิดเผย ๔. เปิดโอกาสให้ทุกคนอย่าง เท่าเทียมกัน การไม่ลำเอียง หรือมีอคติกับคนใดคนหนึ่ง ๕. ให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) การให้ ข้อมูลป้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ ๖. มีส่วนร่วมในการวางแผนและแก้ปัญหา ๗. ยอมรับในความ ผิดพลาด

๔. องค์ประกอบความเชื่อมั่น คือ ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้นั้นประกอบไปด้วย องค์ประกอบ ๓ องค์ประกอบ คือ ๑. ความเชื่อมั่นด้านศักยภาพ ๒. ความเชื่อมั่นด้านการสื่อสาร ๓. ความเชื่อมั่นด้านคำมั่นสัญญา

๕. ขอบเขตที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจ บุคคลอื่น ในองค์กรเดียวกัน หลักการขั้นพื้นฐานของความเชื่อมั่น มีดังนี้ ๑. ความเชื่อมั่นทำให้เกิดการสูญเสีย ความไว้วางใจ ๒. ความไว้วางใจก่อให้เกิดความไว้วางใจ ๓. ตำแหน่งที่สูงขึ้นมักเป็นโอกาสให้ทำสิ่งที่ไม่ น่าไว้วางใจ ๔. การลดขนาดองค์กรจะทดสอบระดับความไว้วางใจ ๕. ความไว้วางใจเสริมสร้างความ สามีคคี ๖. ความไม่ไว้วางใจทำลายกลุ่มของตนเอง ๗. ความไม่ไว้วางใจลดผลผลิต

๖. การสร้างความเชื่อมั่น การสร้างความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจต้องมีความยึดมั่น ต่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งผู้นำมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจการปฏิบัติงาน มีวิธีการสร้างความไว้วางใจ ดังนี้ ๑. การฝึกฝนให้เป็นคนเปิดเผย (Practice Openness) ๒. มีความ

^{๒๖} กุลชญา ภาหิโนโคสูง. “ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้ถนนเพื่อการท่องเที่ยว ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของประเทศไทย : การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุ”. (วิทยานิพนธ์วิทยา ศาสตร์มหาบัณฑิต, ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๙), ๕๐-๕๓.

ยุติธรรม (Be Fair) ๓. พูดตรงตามความรู้สึกของตนเอง (Speak Your Feeling) ๔. บอกความจริง (Tell the Truth) ๕. แสดงความคงเส้นคงวา (Show Consistency) ๖. รักษาคำมั่นสัญญา (Fulfill Your Promises) ๗. รักษาความเชื่อมั่น (Maintain Confidence) ๘. แสดงให้เห็นถึงความสามารถ (Demonstrate Competence)

๗. การพัฒนาความเชื่อมั่น ความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจเป็นวิธีทางหนึ่งในการสะท้อนสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในองค์กร และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกัน ที่อาจเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสัมพันธ์ภาพ ซึ่ง Reynold ได้เสนอแนวทางการพัฒนาความไว้วางใจ ดังนี้ ๑. ความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา ๒. ความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจต้องการความเข้มแข็งอดทน ๓. ความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจต้องมีการปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีการสร้างความเชื่อมั่น เปรียบเหมือนความไว้วางใจหรือความมั่นใจของบุคคล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้น ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจไว้วางใจ หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม อาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร ในแง่องค์กร ความเชื่อมั่น เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย

ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีมีความสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนั้นจะส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมมือ การประสานงาน และการร่วมปฏิบัติงาน การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจ จึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลต่อผลสำเร็จใน การทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการนั้น เป็นสิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่มีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง คำว่าความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายว่าระดับความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความความเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า^{๒๗} การแสดงออกในทางทัศนคติ สื่อให้เห็นถึงบุคลิกภาพ ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ในทางทัศนคติจะมองว่าเป็นความพึงพอใจและไม่พึงพอใจก็ได้

^{๒๗} Vroom, W.H. *Working and Motivation*. (New York : John Wiley and Sons, Inc 1964), 99.

จากที่กล่าวมา การให้ความหมายทางความสำคัญด้านทัศนคตินี้ว่าเป็นความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ที่สอดคล้องกับความหมายของ โวลแมน (Wolman) ที่ให้ความหมายในความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก และมีความสุข

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง^{๒๘} “ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ”

การสร้างแรงจูงใจให้เกิดความเชื่อมั่น ในด้านอารมณ์และความรู้สึก ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคคลในการปฏิบัติงานต่อองค์กรหรือหน่วยงาน

บาร์สกี (Barsky) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า^{๒๙} หมายถึง ทัศนคติด้านบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นความรู้สึกสนุกสนาน สบายใจ ปิติยินดี ตื่นเต้น แต่ถ้าหากว่าไม่มีความพึงพอใจก็จะก่อให้เกิดความผิดหวัง ทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ รวมถึงองค์กรนั้นๆ ด้วย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผู้ให้บริการได้รับจากบริการนั้นๆ ซึ่งหากมีความพึงพอใจมากจะส่งผลให้ผู้บริการกลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่งที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

จากการให้ความหมายด้านความพึงพอใจของ บาร์สกี (Barsky) เป็นการสร้างให้เกิดอารมณ์และความรู้สึก ตลอดจนรับรู้ผลของการกระทบในสิ่งที่ดีและไม่ดี ทั้งความสมหวังและความผิดหวัง การแสดงออกดังกล่าวนั้นล้วนแล้วแต่เกิดความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler) ได้ให้ความหมายไว้ว่า^{๓๐} ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือหากการทำงานของข้อเสนอ ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจหากการทำงานของข้อเสนอ ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

^{๒๘} Wolman, Thomas E. Education and Organizational Leadership in Elementary School, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice-Hall, 1973), 384.

^{๒๙} Barsky, Jonathan D., “World - Class Customer Satisfaction”, (n. Irwin 1995), p 2.

^{๓๐} Kotler, P., “Marketing Management”. (Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall, 1999), p 5.

จากการให้ความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา โคเลอร์ (Kotler) มองว่าความพึงพอใจเป็นความคาดหวังของบุคคลที่ก่อให้เกิดระดับของความพึงพอใจ ของพนักงานที่สังเกตการณ์ทำงาน และมองเห็นผลของงานทางการผลิตสินค้าเพื่อให้เกิดความพอใจของลูกค้าเปรียบเสมือนการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

เชลลี (Shelly) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า^{๓๑} ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ ในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาจะเห็นว่ามีความเห็นคล้ายๆ กันซึ่งพอจะสรุปได้ว่าหากสิ่งที่คาดหวังได้รับตรงกับความต้องการของบุคคลนั้นก็จะทำให้เกิดความพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์กับสิ่งนั้น

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ ได้ให้ความหมายว่า^{๓๒} ความพึงพอใจเป็นภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ และสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

จากการให้ความหมายความพึงพอใจข้างต้นมองว่าเป็นการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือเรียกอีกอย่างว่าพฤติกรรมองค์การนับว่าเป็นอีกระดับหนึ่งของความพึงพอใจของอารมณ์

ปรากรม วุฒิพงศ์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า^{๓๓} เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ และสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่งคือคุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

จากการให้ความหมายของความพึงพอใจข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นการยอมรับและประทับใจ พร้อมทั้งความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความหมายดังกล่าวนี้เป็นแนวคิดที่มีค่านิยมที่ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการในการพอใจ

^{๓๑} Shelly, M. W., "Responding to Social Change", (Pensylvania : Dowden Hutchison & Ross, 1975), p 2.

^{๓๒} เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐), หน้า ๒๕.

^{๓๓} ปรากรม วุฒิพงศ์. ระบบประกันสุขภาพของไทย. (กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แสดงแดด, ๒๕๔๐), หน้า ๓๘.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม กล่าวว่า^{๓๔} ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดจากพื้นฐานของความชอบ หรืออาจจะไม่ชอบทั้งเป็นความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไปตามอารมณ์ และความรู้สึกที่ชอหรือพอใจ

จากการที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นเป็นไปในทางบวกและทางลบ การตอบสนองความต้องการหรือให้ได้รับสิ่งตอบแทนที่แต่ละบุคคลคาดหวังไว้ ถ้าสิ่งใดที่สร้างให้ความรู้สึกผิดหวังจะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบก็ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจได้

วรรณดี พูลพอกสิน ได้กล่าวไว้ว่า^{๓๕} แนวคิดความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการ แบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ

ตารางที่ ๒-๑ องค์ประกอบของการให้บริการ

องค์ประกอบของการให้บริการ		
ระบบการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่มา : วรรณดี พูลพอกสิน, ๒๕๖๕

๑. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

๑.๑ ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความง่ายของลำดับขั้นการเข้าถึงข้อมูลตามการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

๑.๒ ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ หมายถึง ปริมาณของบริการที่ให้นั้นต้องครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง

๑.๓ การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของบริการที่ได้รับ หมายถึง ข้อมูลที่ถูกผลิตออกมานั้นมีคุณค่าหรือมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

๑.๔ ความก้าวหน้าและการพัฒนาของระบบบริการ หมายถึง ความดีขึ้นในด้านปริมาณหรือคุณภาพของข้อมูลที่ใช้การบริการในระบบ

^{๓๔} วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐), หน้า ๑๐.

^{๓๕} วรรณดี พูลพอกสิน, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการมารับบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพจังหวัดนนทบุรี”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๕๐-๕๑.

๒. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

๒.๑ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายในการเข้ารับบริการเช่น ความสะดวกในการเข้าถึงระบบบริการนั้นๆ

๒.๒ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

๒.๓ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้เช่น การบริหารข้อมูลในระบบอย่างสม่ำเสมอ

๒.๔ ความมีคุณภาพของบริการ หมายถึง อัตราเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการให้บริการเช่น ระบบการจัดเก็บข้อมูลของระบบ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑ การมีบุคลิกท่าทีหรือมรรยาทต่อการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะต่างๆ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบึ้งตึง

๓.๒ ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้ให้บริการ เช่น การแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

๓.๓ ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการบริการ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง มีความยุติธรรม เสมอภาค เช่น การให้บริการต่อผู้มีสิทธิในโครงการทุกคนเหมือนกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการบริการ ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บเงินจากผู้รับบริการในส่วนที่สิทธิประโยชน์คุ้มครอง

จากการให้ความหมายของความพึงพอใจของ วรณวดี พูนพอกสิน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจย่อมมีส่วนประกอบหรือองค์ประกอบจึงสามารถสร้างความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความหมายดังกล่าวนี้มีการวางระบบไว้ดังนี้ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์ประกอบทั้ง ๓ ส่วนนี้ล้วนเป็นขั้นตอนที่สร้างความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้ให้แนวคิดที่^{๓๖} ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ ในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันตามแบบทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ ๒ ประการ คือ

^{๓๖} Hinshaw and Atwood., A theory of human motivation Psychological Review 50. (N.Y. McGraw – Hill 1943), p. 3-4.

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป

๒. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๒.๑ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒.๒ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

๒.๓ ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๒.๔ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๒.๕ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or SelfRealization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากขึ้นเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและ พอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา.

๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือลำดับขั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ต่อเนื่องเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น

กล่าวโดยสรุป ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป

ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กล่าวว่า^{๓๗} ทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ การพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระลึกว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น และต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

จากที่กล่าวมาข้างต้น การตอบสนองด้านความต้องการเปรียบเสมือนความพึงพอใจของบุคคลหนึ่งที่สามารถบอกได้ถึงความต้องการทางความรู้สึกทางอารมณ์ที่สร้างความลงตัวให้กับความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกที่ดีของแต่ละบุคคลต่องานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำแล้วจะทำให้บุคคลนั้นทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับงานจะทำให้งานที่ทำอยู่ไม่บรรลุผลสำเร็จและไม่มีประสิทธิภาพ

^{๓๗} ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๓๗๓.

ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่ง ที่สร้างความสำคัญให้กับบุคคลที่สามารถเข้าถึงความรู้สึกของความพึงพอใจ และเป็นหลักสำคัญต่อการบริการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ความสำคัญดังกล่าวนี้ยังมีการประเมินค่าและสอดคล้องกับความพึงพอใจตามแนวคิดของพอร์เตอร์ (Porter) ที่จะกล่าวไว้ต่อไป

พอร์เตอร์ (Porter) ได้กล่าวถึง^{๓๘} ความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

การวัดและประเมินผลความพึงพอใจหลังการการปฏิบัติงาน สามารถได้ผลและค่าความจริงเป็นอย่างดี พ้อมทั้งการทำเช่นนี้ยังสามารถสร้างบุคคลต้นแบบขึ้นเพื่อพัฒนาความพึงพอใจให้เป็นค่านิยมสมัยใหม่ได้

พรณี ข.เจนจิต กล่าวว่า^{๓๙} ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น ๔ ประการ คือ ๑. การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน ๒. ประสบการณ์ของบุคคล ๓. การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว ๔. สื่อมวลชน

การที่บุคคลสร้างสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้นั้น ย่อมก่อให้เกิดอิทธิพลทางสภาพจิตใจได้เป็นอย่างดี และสามารถดูดซับความรู้สึกได้จากการสร้างค่านิยมให้เกิดความต้องการตามแนวคิดของ อรรถกิจ กรณ์ทอง

อรรถกิจ กรณ์ทอง กล่าวว่า^{๔๐} เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ ๑. วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม ๒. ความสามารถทางร่างกาย ๓. ประสบการณ์ และ ๔. สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

ความต้องการเป็นเป้าหมายทางอารมณ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นตามความต้องการของมนุษย์ ความต้องการทางความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนล้วนแสวงหาบางหน่วยงานนั้นมีการสร้างความพึงพอใจเพื่อนำมาปรับใช้กับการบริหารงานให้บุคลากรในองค์กร

^{๓๘} Porter, L.W., A student active need satisfactions in bottom and middle. Management jobs., (Journal of Applied Psychologe, 1981), p. 1.

^{๓๙} พรณี ข.เจนจิต. จิตวิทยาการเรียนการสอน. (กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๕๔), หน้า ๒๘.

^{๔๐} อรรถกิจ กรณ์ทอง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕), หน้า ๑๖.

เสถียร เหลืองอร่าม กล่าวว่า^{๑๑} ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและ องค์การได้ ๗ ประการ ดังนี้ ๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ๒. สร้างความจงรักภักดี มีศรัทธาต่อหมู่คณะและองค์การ ๓. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมประพฤติกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ๔. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สังข์สละ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ ๕. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ๖. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ขององค์การ ๗. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น และศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

จากแนวคิดความสำคัญของความพึงพอใจ ของเสถียร เหลืองอร่าม ทั้ง ๗ ประการ จะเห็นได้ว่า เป็นการร่วมมือกันทำงานและความสามัคคีเป็นหลักในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจในการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จได้ตามประสงค์ ที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของ สมบูรณ์ พรธรรณภาพ

สมบูรณ์ พรธรรณภาพ กล่าวว่า^{๑๒} ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ ๖ ประการ ดังนี้

๑. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
๒. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
๓. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
๔. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
๕. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
๖. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่างๆ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันที่คนคิดอย่างแยกกันไม่ออก ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการแบ่งออก ได้เป็นความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการและความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะ ได้มาจากการรับบริการนั้นโดย

^{๑๑} เสถียร เหลืองอร่าม. หลักการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพฯ :โพธิ์สามต้นการพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๘๘.

^{๑๒} สมบูรณ์ พรธรรณภาพ. หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพฯ :อนงค์ศิลป์การพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๖๗.

ผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็วความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักด้านคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

๒. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ได้รับ ประสบการณ์และแสดงออกทางพฤติกรรมที่ตอบสนองในลักษณะแตกต่างกันไปความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจหรือการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ และการตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้งานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่กระตุ้นให้สิ่งที่ทำนั้น ประสบความสำเร็จ โดยมีองค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดของนักวิชาการดังนี้

คูเปอร์ (Cooper) กล่าวว่า^{๔๓} ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น ๖ ลักษณะ คือ

๑. ทำงานที่ตนสนใจ
๒. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
๓. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
๔. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
๕. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ
๖. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

จากที่กล่าวมา คูเปอร์ (Cooper) มองว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจควรมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป จึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของความพึงพอใจตามแนวคิดของ คูเปอร์ (Cooper) อาจมองว่าเป็นความต้องการต่อสิ่งที่ต้องรับก็เป็นได้

ยิเซลลี และบราวน์ (Ghiselli, & Brown) มีความเห็นว่า^{๔๔} องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี ๕ องค์ประกอบ คือ

๑. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
๒. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
๓. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง ๒๕ - ๓๕ ปี และ ๔๕ - ๕๕ ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
๔. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ

^{๔๓} Cooper, A.M. How to supervise people. (New York : McGraw - Hill, 1985), p 31 - 33.

^{๔๔} Ghiselli, E. & Brown, C.W. Personal and industrial psychology. (New York : McGraw - Hill, 1992), p 430 - 433.

๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

องค์ประกอบของความพึงพอใจนั้นต้องประกอบไปด้วย อาชีพ สภาพการทำงาน ระดับอายุ รายได้ และคุณภาพของการปกครองหรือบังคับบัญชา แนวคิดของ ยีเซลลี และบราวน์ (Ghiselli, & Brown) ดังกล่าวบอกถึงการแสวงหา หรือความต้องการทางความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งหลักการนี้เป็นความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความต้องการในทุกบุคคล อีกทั้งยังคล้ายคลึงกับแนวคิดความพึงพอใจของ ล็อก (Lock)

ล็อก (Lock) ได้กล่าวถึง^{๔๕} องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. ๑๙๗๖ ไว้ ๙ องค์ประกอบ ดังนี้

๑. ตั๋วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตั๋วงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

๒. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

๓. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

๔. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

๕. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

๖. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

๗. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือ แนะนำให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

๘. เพื่อนร่วมงาน (co - workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

๙. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

จากที่กล่าวมา ล็อก (Lock) มองว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจ เป็นการมั่นคงในหน้าที่การงาน หรือพึงพอใจกับงานและการตอบแทนที่ได้รับ

^{๔๕} Lock, E.A., The nature and cause of job satisfaction, Industrial and organizational psychology. (Chicago : Rand McNally, 1976), p 132.

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ อาจจะเกิดขึ้น จากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยม และประสบการณ์ของตัวบุคคล ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขากระทำซึ่งแสดงออกมาเป็นความชอบหรือความไม่ชอบ คุณลักษณะของงานในรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน และในสภาพแวดล้อมของการทำงานซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการของร่างกาย จิตใจ และการเรียนรู้การประเมินความ

แนวคิดทฤษฎีหลักการมีส่วนร่วม

๑. ความหมายของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นหลักการที่ให้ความสำคัญ และเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจเพื่อพัฒนาหลักการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนร่วมรับรู้ ร่วมคิด และร่วมตัดสินใจเพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกๆ ฝ่าย

การมีส่วนร่วม เป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับการดำเนินงานของสถานีตำรวจในด้านต่างๆ โดยอาจส่งผลให้งานที่ทำสำเร็จหรือล้มเหลวต่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ก็ได้ นอกจากนี้แล้วยังมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้มากมายดังต่อไปนี้

จักรพงษ์ สงวนชม ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า^{๔๖} หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในการรับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อันเป็นผลประโยชน์ร่วมกันของคนในชุมชน

จากที่กล่าวมา การมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ จักรพงษ์ สงวนชม เป็นการสร้างภูมิปัญญาและการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่ได้รับไปปฏิบัติหรือดำเนินการทำงานในรูปแบบต่างๆ ตามแต่โอกาสที่รับผิดชอบ

อริย์รัช แก้วเกาะสะบ้า ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า^{๔๗} การเน้นให้เห็นว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับตำรวจเป็นสิ่งที่จำเป็นเนื่อง จากเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผล

^{๔๖} จักรพงษ์ สงวนชม. “ภูมิปัญญาและการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในการจัดการทรัพยากรดิน กรณีศึกษาหมู่บ้านกะเลา ตำบลหมื่นศรี อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๔๙), หน้า ๒๔.

^{๔๗} อริย์รัช แก้วเกาะสะบ้า. “ตำรวจชุมชน, ๒๕๖๒”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.parliament, ๒๕๖๖>.

กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจตำรวจจึงต้องดำรงรักษาไว้ ซึ่งสัมพันธ์ภาพอันดีนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเข้าใจปัญหาของตำรวจโดยมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน ภายใต้นโยบายของสำนักตำรวจแห่งชาติในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยจากอาชญากรรม การเคารพกฎจราจร การดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง และการป้องกันภัยจากยาเสพติด

การมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ปัญหาดังกล่าว เป็นการเคารพกฎกติกาที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมได้อย่างปราณีต เพราะประชาชนกับตำรวจเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และป้องกันปัญหาทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน

ปราโมทย์ จิตรสมบุญ จุดเริ่มต้นของตำรวจชุมชน เพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกัน มี ๓ ประการ^{๔๘}

๑. การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) การสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสารไปสู่กลุ่มประชาชนเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานองค์กร กลุ่มประชาชนเป้าหมายและประชาชน ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน ทำให้ประชาชนเกิดความนิยมเลื่อมใสศรัทธาต่อหน่วยงาน

๒. การให้บริการแก่ชุมชน (Public Service) เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับตำรวจเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับตำรวจ การให้บริการประชาชนนหลายรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนให้ความช่วยเหลือไม่ขัดต่องานตำรวจ

๓. การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน (Public Participation) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ไมตรีการเป็นกันเองระหว่างตำรวจกับประชาชนมีความสนใจในเรื่องอาชญากรรมเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหา

จากที่กล่าวมาความหมายของการมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคล ได้มีส่วนช่วยเหลือระหว่างกัน ด้วยจิตใจ และอารมณ์ของแต่ละบุคคลในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานและร่วมรับผิดชอบ ในเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของสังคม

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การร่วมตัดสินใจ ทั้งในขั้นตอนการริเริ่มนโยบาย การจัดทำแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งการปฏิบัติ การติดตาม และประเมินผลตามนโยบาย แผนงานโครงการหรือกิจกรรมนั้น เป็นต้น

^{๔๘} ปราโมทย์ จิตรสมบุญ. “การมีส่วนร่วมของประชาชนโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี”. (เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, ๒๕๕๓), หน้า ๓.

๑. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน (Participation in Work Decision) ในการมีส่วนร่วมสามารถออกเสียงคัดค้าน และเป็นผู้ทำการตัดสินใจท้ายสุดทุกเรื่องในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นเรื่องของการจัดระบบการทำงาน วิธีการทำงาน ใครเป็นผู้กระทำ ทำอะไร

๒. การมีส่วนร่วมปรึกษาหารือ (Consultative Participation) แสดงความคิดเห็นในเรื่องเนื้อหาเกี่ยวกับงาน

๓. การมีส่วนร่วมระยะสั้น (Short-term Participation) จะเป็นการมีส่วนร่วมที่มีเงื่อนไขด้านเวลากำหนดไว้

๔. การมีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Participation)

๕. การให้ทุกคนร่วมเป็นเจ้าของ (Ownership) เป็นการให้ได้มีสิทธิ ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ

๖. การมีส่วนร่วมโดยผ่านตัวแทน (Representative Participation)

การตั้งกฎกติกาดังกล่าว เป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เป็นอย่างดี หรือเรียกว่าการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่หรือการที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่ดำเนินและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

๒. หลักการมีส่วนร่วม

การทำความเข้าใจกับทุกภาคส่วนเป็นไปอย่างเข้าใจ คู่มือการจัดการความรู้ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทยดังกล่าวอยู่ภายใต้หลักการมีส่วนร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายกับประชาชน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๖ ประการ เรียกว่า “6Cs” ตามแนวทางการศึกษาที่ได้รับความนิยมประกอบไปด้วย^{๔๙}

^{๔๙} ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และ คณะ. การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน: จากแนวคิดสู่ปฏิบัติการวิจัยในสังคมไทย. (กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, ๒๕๔๙), หน้า ๒๒-๒๓.

แผนภาพที่ ๒-๔ หลักการมีส่วนร่วม (6Cs)



ที่มา : ปาริชาต สถาปิตานนท์ และ คณะ, ๒๕๔๙ : ๒๒-๒๓.

๑. Co-Operation (การร่วมมือ) หรือการทำงานบนความร่วมมือของคนในท้องถิ่น หลักการดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการคัดเลือกตัวแทนซึ่งบุคคลดังกล่าวไม่ใช่บุคคลที่สามารถให้ข้อมูลที่ สำคัญได้เป็นอย่างดี หรือเป็นบุคคลที่มีอำนาจชุมชน

๒. Compliance (การยินยอม) หรือการทำงานเพื่อคนในท้องถิ่น หลักการดังกล่าว เกี่ยวข้องกับการมอบหมายภารกิจหรือหน้าที่พร้อมกับการเสนอสิ่งกระตุ้นเร้าใจ อย่างไรก็ตาม บุคคลภายนอกทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดวาระสำคัญ และทิศทาง การดำเนินกระบวนการกิจกรรม ที่เกี่ยวข้อง

๓. Consultation (การให้คำปรึกษา) หรือการทำงานเพื่อคนในท้องถิ่นและกับ บุคคลในท้องถิ่น หลักการดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกในชุมชนของ ท้องถิ่น ทั้งนี้บุคคลภายนอกยังคงจะต้องทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลและมีอำนาจในการตัดสินใจลงมือ กระทำกิจกรรมที่เกิดขึ้น

๔. Cooperation (การให้ความร่วมมือ) หรือการทำงานกับคนในท้องถิ่น แนวทาง ดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการที่สมาชิกในชุมชนและบุคคลภายนอกทำงานร่วมกันเพื่อแสวงหาแนวทาง ที่เหมาะสม โดยกรณีดังกล่าวบุคคลภายนอกมีบทบาทหน้าที่เฉพาะด้านการสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับ ทิศทางในการดำเนินการขณะที่บุคคลท้องถิ่นเป็นผู้ตัดสินใจดำเนินงาน

๕. Co-Learning (การเรียนรู้ร่วมกัน) หรือการทำงานกับบุคคลในท้องถิ่นและโดยบุคคลในท้องถิ่นนั้น แนวทางดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการที่สมาชิกในชุมชนและบุคคลภายนอกแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจต่างๆ ร่วมกันและทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อช่วยกันกำหนดแผนการดำเนินกิจกรรมโดยบุคคลภายนอกทำหน้าที่สนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกในชุมชน

๖. Collective (การลงมือกระทำร่วมกัน) หรือการทำงานโดยบุคคลในท้องถิ่นเกี่ยวข้องกับการที่สมาชิกท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดวาระของตน และขับเคลื่อนวาระดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติโดยปราศจากความคิดริเริ่มจากบุคคลภายนอกหรือการสนับสนุนกระบวนการโดยบุคคลภายนอก

จากที่กล่าวมา แนวคิดหลักการมีส่วนร่วมตามแบบของ ปารีชาติ สถาปิตานนท์ มองว่าการมีส่วนร่วมเป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีแบบแผนและขั้นตอนประกอบไปด้วย การร่วมมือ การยินยอม การให้คำปรึกษา การเรียนรู้ร่วมกัน และการลงมือกระทำร่วมกันตามหลักการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ เป็นการมีส่วนร่วมแบบการพัฒนาชุมชน ได้อย่างดีและหลักการดังกล่าวนี้ว่าเป็นรูปแบบในการมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาสังคมได้อย่างยั่งยืน

๓. รูปแบบกิจกรรมการมีส่วนร่วม

รูปแบบของการมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนภายในพื้นที่ที่มีการรวมกลุ่มในรูปของประชาคมหรือชุมชน อันเป็นแนวคิดที่สนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้มีความเข้มแข็งที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ซึ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ดำเนินอยู่โดยทั่วไป สามารถสรุปได้เป็น ๔ รูปแบบ คือ

๑. การรับรู้ข่าวสาร (Public Information) ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ การได้รับแจ้งข่าวสารดังกล่าวจะต้องเป็นการแจ้งก่อนที่จะมีการตัดสินใจดำเนินโครงการ

๒. การปรึกษาหารือ (Public Consultation) เป็นรูปแบบการมีส่วนร่วม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในโครงการและกิจกรรมมากขึ้น

๓. การประชุมรับฟังความคิดเห็น (Public Meeting) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนและฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรม และผู้มีอำนาจตัดสินใจที่มีหลายรูปแบบ ได้แก่

๓.๑ การประชุมในระดับชุมชน (Community Meeting) จัดขึ้นในชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ โดยเจ้าของโครงการหรือกิจกรรมจะต้องส่งตัวแทนเข้าร่วม เพื่ออธิบายให้ที่ประชุมทราบถึงลักษณะโครงการและผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและตอบข้อซักถาม

๓.๒ การประชุมรับฟังความคิดเห็นในเชิงวิชาการ (Technical Hearing) สำหรับโครงการที่มีข้อโต้แย้งในเชิงวิชาการ จำเป็นจะต้องเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาจากภายนอกมาช่วยอธิบายและให้ความเห็นต่อโครงการ ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมประชุมต้องได้รับทราบผลดังกล่าวด้วย

๓.๓ การประชาพิจารณ์ (Public Hearing) เป็นเวทีในการเสนอข้อมูลอย่างเปิดเผยไม่มีการปิดบัง ทั้งฝ่ายเจ้าของโครงการและฝ่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากโครงการ โดยจะต้องมีองค์ประกอบของผู้เข้าร่วมที่เป็นที่ยอมรับ มีหลักเกณฑ์และประเด็นในการพิจารณาที่ชัดเจน และแจ้งให้ทุกฝ่ายทราบทั่วกัน

๓.๔ การร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นเป้าหมายสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากที่กล่าวมา แนวคิดทฤษฎีหลักการมีส่วนร่วม ชี้ให้เห็นถึงกระบวนการในการพัฒนาบุคคลให้ก้าวเข้าสู่รูปแบบการมีส่วนร่วมแบบตรงไปตรงมาอย่างเห็นได้ชัด หรืออาจเรียกได้ว่ากระบวนการที่แสวงหาความยุติธรรม

จากแนวคิดทฤษฎีหลักการมีส่วนร่วมในข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นการสร้างภูมิปัญญาและการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่ได้รับไปปฏิบัติหรือดำเนินการทำงานในรูปแบบต่างๆ การมีส่วนร่วมเป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่มีแบบแผนและขั้นตอนประกอบไปด้วย การร่วมมือ การยินยอม การให้คำปรึกษา การเรียนรู้ร่วมกัน และการลงมือกระทำร่วมกัน ตามหลักการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ เป็นการมีส่วนร่วมแบบการพัฒนาชุมชน ที่ปรากฏในหลักการพึงปฏิบัติของตำรวจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ฉะนั้นกระบวนการดังกล่าวจึงสอดคล้องกับหลักคุณธรรมจริยธรรมของตำรวจ

แนวคิดทฤษฎีหลักคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส

๑. ความหมายของคุณธรรมจริยธรรม

คุณธรรมจริยธรรมเป็นเสมือนบัพัญญูติของความดีและความงามของจิตใจที่ส่งผลให้บุคคลประพฤติดีประพฤติชอบด้านคุณธรรมจริยธรรม จึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ทั้งนี้คุณธรรมจริยธรรมเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่เป็นพฤติกรรมดีงามที่แสดงออกและควรส่งเสริมให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการ เจ้าหน้าที่ตำรวจ และสังคม ต้องการให้มีขึ้นในตัวของผู้เรียนซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สังคมชอบ และให้การสนับสนุนเพราะเป็นสิ่งที่จะต้องดีงาม คุณธรรมจริยธรรมจะประกอบขึ้นด้วยองค์ประกอบหลายอย่างเข้าด้วยกัน ดังนั้นคุณธรรมจริยธรรมจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญของทุกคน เป็นสิ่งจำเป็นในสังคม ความสงบสุขและความเจริญก้าวหน้าจะบังเกิดขึ้นเมื่อคนในสังคมมีคุณธรรมจริยธรรม นโยบายสังคมของรัฐบาลมุ่งมั่นที่จะสร้างสังคมเข้มแข็ง

คำว่า คุณธรรม ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Virtue จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร คำว่า คุณธรรม จริยธรรม มักจะใช้ควบคู่กันเสมอ คำว่า “คุณธรรม” กับคำว่า “จริยธรรม” เป็นคำที่มีความหมายแตกต่างกัน คำว่า “คุณธรรม” แปลว่า ความดี มีประโยชน์ เป็นคำที่มีความหมายเป็นนามธรรม ส่วน คำว่า “จริย” แปลว่า กิริยาที่ควรประพฤติ เป็นคำที่มีความหมายเป็นรูปธรรม ส่วนคำว่า “ธรรม” มีความหมายหลายประการ เช่น ความดี หลักคำสอนของศาสนา หลักปฏิบัติ เมื่อนำคำทั้งสองมารวมกันจะได้เป็นคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งมีผู้ให้ความหมายต่างๆ คำว่า คุณธรรม จริยธรรม มีความหมายใกล้เคียงกันมาก จึงมักมีผู้ใช้คำสองคำนี้ไปด้วยกันเป็นคุณธรรมและจริยธรรม แต่คำสองคำนี้มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีนักจิตวิทยา นักปรัชญา และนักการศึกษา ให้ความหมายไว้ดังนี้

ดวงพร อุทัยสุริ ได้สรุปความหมายของคุณธรรมจริยธรรมว่า^{๕๐} เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องดีงามที่พึงปฏิบัติต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม เพื่อก่อให้เกิดความสงบสุข ความเจริญรุ่งเรือง เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติ

จากการให้ความหมายดังกล่าว การปฏิบัติตนเป็นคนดี การทำความดีต่อสังคมและผู้อื่น เพื่อให้สังคมอยู่ดีมีสุข นับว่าเป็นการสร้างต้นทุนที่ดีต่อชีวิตในเชิงคุณธรรม

นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ ได้สรุปความหมายของคุณธรรมจริยธรรม คือ^{๕๑} คุณลักษณะสภาวะหรือสภาพของคุณงามความดีที่บุคคลมีอยู่และแสดงออกทางความประพฤติปฏิบัติในลักษณะที่พึงงามถูกต้องเหมาะสม โดยสอดคล้องกับกฎเกณฑ์และมาตรฐานของการประพฤติปฏิบัติในทางสังคม

จากการให้ความหมายดังกล่าว การมุ่งมั่นที่จะสร้างความดีให้เป็นต้นทุนของชีวิตนั้น นับว่าเป็นคุณลักษณะที่เหมาะสมในการสร้างจริยธรรมให้แก่ชีวิต เพราะการยึดหลักจริยธรรมมาประพฤติปฏิบัติเป็นการสั่งสมคุณความดี และสร้างมิตรไมตรีให้แก่ตนเองและบุคคลในสังคมได้

สุภาพร สุขสวัสดิ์ สรุปว่า^{๕๒} คุณธรรมจริยธรรม หมายถึง หลักแห่งความประพฤติดี เป็นพฤติกรรมการแสดงออกอันเนื่องมาจากคุณงามความดีในจิตใจ ตามหลักศีลธรรม ประชญา ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นไปตามความสำนึกในจิตใจ กระทำเพราะเป็นสิ่งที่ดีงามถูกต้อง ไม่ใช่เพราะมีกฎระเบียบหรือสภาพบังคับให้ต้องกระทำ ถ้าผู้ใดมีคุณธรรมในจิตใจแล้วแสดงออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม ก็จะได้ชื่อว่าเป็นผู้มีจริยธรรมอันงดงาม ดังนั้น คำว่า “คุณธรรมจริยธรรม” เป็นคำที่คนส่วนใหญ่จะกล่าวควบคู่กันอยู่เสมอ

จากที่กล่าวมา การประพฤติปฏิบัติที่เป็นสิ่งที่ดีงามถูกต้องตามมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคม หรืออาจจะให้ความหมายได้ว่า “คุณธรรมตามกรอบจริยธรรม” คุณธรรมและจริยธรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนามนุษย์เพื่อให้มีคุณภาพ ลักษณะอันนำมาซึ่งคุณธรรมจริยธรรมที่ดี ความประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม หรือการประพฤติตามเกณฑ์ที่ถูกต้องทั้งกาย วาจา และใจ อันก่อให้เกิดประโยชน์และความสุข ทั้งต่อตนเองและสังคมส่วนรวม นำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าของสังคม เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างคุณธรรมและจริยธรรมให้เกิดในตัวบุคคลมากที่สุด

^{๕๐} ดวงพร อุทัยสุริ. “ศึกษาพฤติกรรมเชิงคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัดสงขลา”. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๕๔), หน้า ๑๕.

^{๕๑} นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ. “การวิจัยนาร่องการใช้ตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมเพื่อพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในสถานศึกษา”. ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม), (สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน), ๒๕๕๑), หน้า ๙.

^{๕๒} สุภาพร สุขสวัสดิ์. “การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนโรงเรียนสตรีนนทบุรี”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๒), หน้า ๒๑.

ทั้งนี้ ความแตกต่างของคุณธรรมกับจริยธรรม สรุปได้ว่า คุณธรรมมีลักษณะเป็นนามธรรม (Abstract) ส่วนจริยธรรมมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) แต่ทั้ง ๒ อย่างเสริมให้มนุษย์มีคุณสมบัติที่งดงามสง่า มีเสน่ห์ในตัว ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นคุณสมบัติที่สัมผัสได้ทั้งสิ้น

กล่าวโดยสรุป “คุณธรรมจริยธรรม” หมายถึง หลักแห่งความประพฤติดี เป็นพฤติกรรม การแสดงออกอันเนื่องมาจากสภาพคุณงามความดีในจิตใจ ตามหลักศีลธรรม ปรัชญา ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นไปตามความสำนึกในจิตใจ กระทำเพราะเป็นสิ่งที่ตั้งงามถูกต้อง ไม่ใช่เพราะมีกฎระเบียบหรือสภาพบังคับให้ต้องกระทำ ถ้าผู้ใด มีคุณธรรมในจิตใจแล้วแสดงออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม ก็จะได้ชื่อเป็นผู้มีจริยธรรมอันงดงาม ดังนั้น คำว่า “คุณธรรมจริยธรรม” เป็นคำที่คนส่วนใหญ่จะกล่าวควบคู่กันอยู่เสมอ

๒. ความหมายของคุณธรรม

คำว่า คุณธรรม มีผู้ให้ความหมายไว้ในทัศนะที่แตกต่างกัน ดังนี้

พรณรงค์ สิงห์สำราญ สรุปว่า^{๕๓} คุณธรรม หมายถึง สภาพความดีงามทั้งหลาย ซึ่ง ฝังลึกอยู่ในจิตสำนึกของบุคคล และเป็นคุณสมบัติที่มีอาจหาได้ในสัตว์โลกชนิดอื่น อาจกล่าวได้ว่า คุณธรรมเป็นสมบัติของมนุษยชาติโดยเฉพาะ และจริยธรรมนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการอยู่ร่วมกัน ในสังคมอย่างมีความสุขถ้าคนในสังคมใดมีจริยธรรมสูงสังคมนั้นจะมีแต่ความเจริญผู้ที่มีจริยธรรมสูงจะประพฤติปฏิบัติแต่ในสิ่งที่ดีและบรรลุถึงสภาพชีวิตอันทรงคุณค่าอันพึงประสงค์

จากการให้ความหมายของคุณธรรมดังกล่าว เห็นหลักคุณธรรม เป็นสภาพของความดีงามในด้านจิตใจ เพราะถ้าหน่วยงานในภาครัฐใดที่ยึดหลักคุณธรรมแล้วมักพบความดีทั้งในตนเองและสังคม ที่มุ่งพัฒนาความดีร่วมกันในสังคม

ดุจเดือน พันธุนาวิน กล่าวว่า^{๕๔} หลักธรรมทางศาสนาเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณธรรม เพราะว่า หลักธรรมในศาสนาเป็นคำสั่งสอนที่ให้คุณคนตระหนักรู้ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ดีหรือสิ่งใดเป็นสิ่งที่ไม่ดี สิ่งใดควรปฏิบัติหรือสิ่งใดไม่ควรปฏิบัติ ซึ่งมีการนำไปประยุกต์เป็นหลักในการปฏิบัติ ในอาชีพต่างๆ หรือที่เรียกว่า จรรยาบรรณ (Ethics) ดังนั้น หลักธรรมทางศาสนาจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณธรรม

จากประเด็นดังกล่าวหลักธรรมทางศาสนามองว่าคุณธรรมคือความดี แต่ในทางปฏิบัติตามแบบของประชาชนนั้นมักมองว่าหรือเรียกว่า จริยธรรม คำว่าจริยธรรม คือความดีงามที่ไม่เลือกปฏิบัติ จากแนวคิดดังกล่าวนี้ควรนำมาพัฒนาสังคมในระบบราชการหรือหน่วยงานของภาครัฐ ให้ครบทุกองค์การจึงจะนำไปสู่ระบบพัฒนาแบบยั่งยืน

^{๕๓} พรณรงค์ สิงห์สำราญ. เจตคติของนักศึกษาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่มีต่อคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม. (กรุงเทพฯ : วิทยาลัยนอร์ท, ๒๕๕๐), หน้า ๑๖.

^{๕๔} ดุจเดือน พันธุนาวิน. “การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในประเทศไทยและต่างประเทศ”. (ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้, (องค์กรมหาชน), ๒๕๕๑), หน้า ๔.

นักสี่ ศรีวัฒน์ทรัพย์ ได้สรุปความหมายของคุณธรรม คือ^{๕๕} สภาพคุณงามความดี ที่มีอยู่ในจิตใจของบุคคล เป็นสิ่งที่บุคคลโดยทั่วไปหรือสังคมยอมรับ เกิดจากความเพียรพยายามในการกระทำความดีเป็นระยะเวลาติดต่อกัน จนเกิดเป็นความเคยชินและเป็นนิสัย ได้รับการสั่งสมหรือปฏิบัติตามกันมาจากจิตใจโดยมิได้ฝืนใจ เป็นแนวทางในการประพฤติตนที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น และส่งผลให้สังคมของการอยู่ร่วมกันมีความสุขและความเจริญงอกงาม

จากที่กล่าวมา การยึดหลักคุณธรรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ที่ต้องอาศัยอยู่ร่วมกัน เพราะคุณธรรมเป็นหลักแห่งความประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกต้องและดีงาม และมีจุดหมายปลายทางอยู่ที่คุณงามความดีของสังคมโดยส่วนรวม

สุทธีวรรณ ตันตริจนาวงค์ และ ศศิกัญจน์ ทวีสุวรรณ ให้ความหมายของคุณธรรม ว่า^{๕๖} คุณธรรม หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่ามีประโยชน์ เป็นความดี เป็นมโนธรรม เป็นความคิดดี ที่กระตุ้นให้มีการประพฤติปฏิบัติอยู่ในกรอบที่ดีงาม และสามารถจำแนกความถูกผิดได้มีสติสัมปชัญญะมีความรับผิดชอบชั่วดี มีอุปนิสัยความตั้งใจและเจตนาที่ดีงาม

จากการให้ความหมายคุณธรรมของ **สุทธีวรรณ ตันตริจนาวงค์ และ ศศิกัญจน์ ทวีสุวรรณ** เห็นว่าคุณธรรมเป็นความดีที่มีประโยชน์ ต่อสังคมและบอกให้รู้ถึงการทำงานควรมีสติสัมปชัญญะ พร้อมรู้จักรับผิดชอบชั่วดี แนวคิดดังกล่าวนี้เป็นการส่งเสริมคุณธรรมให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม ของนาวิ นเหมือนแสง

นาวิ นเหมือนแสง กล่าวโดยสรุป คุณธรรม คือ^{๕๗} ความดีงามในจิตใจ เช่น ความเมตตา ความซื่อสัตย์ เป็นต้น มีผลทำให้จิตใจอยู่ในภาวะที่ดีงาม และพร้อมที่จะสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ ส่วนจริยธรรมคือ การแสดงออกทางกาย วาจา เช่น เมื่อมีความเมตตากรุณาถึงมือช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อมีความซื่อสัตย์ก็ตั้งมั่นอยู่ในศีล ๕ ไม่ลักขโมย ไม่โกหก เป็นต้น ทั้งคุณธรรมและจริยธรรมเป็นหลักธรรมที่มีความเกี่ยวเนื่องสนับสนุนกัน คนที่มีคุณธรรมสูงคือคนจิตใจทรงคุณธรรมย่อมจะประพฤติปฏิบัติสิ่งใดๆ ในลักษณะของการมีจริยธรรมสูงด้วย

^{๕๕} นักสี่ ศรีวัฒน์ทรัพย์. “การศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้วยหนังสือภาพประกอบการ์ตูน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๓ โรงเรียนวัดศรีมหาโพธิ์”. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๑), หน้า ๑๓.

^{๕๖} สุทธีวรรณ ตันตริจนาวงค์ และ ศศิกัญจน์ ทวีสุวรรณ. “การส่งเสริมคุณธรรมที่มีประสิทธิภาพ :กรณีศึกษากลุ่มเด็ก/เยาวชนและข้าราชการภาครัฐ”. (กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, ๒๕๕๒), หน้า ๑๑.

^{๕๗} นาวิ นเหมือนแสง. “การบริหารสถานศึกษากับการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๓), หน้า ๓๙.

ดังนั้น คุณธรรมและจริยธรรมของคนในสังคมหรือของสังคมหนึ่งๆ มีรากฐานมาจาก ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเห็นพ้องต้องกันของคนในสังคมนั้น แต่ละยุคแต่ละสมัย คุณธรรมและจริยธรรม ในสังคมหนึ่งๆ จะมีวิวัฒนาการและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยด้วย

จากที่กล่าวมา การให้ความหมายของคุณธรรม ตามแนวคิดของนาวิน เหมือนแสง เห็นได้ว่า คุณธรรมเป็นความเมตตาที่ดีต่อกันพร้อมสรรสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับสังคม สังคมใดที่มีรากฐานทางคุณธรรมสังคมนั้นย่อมสงบสุข

อุทิศ ทาหอม สรุปรว่า^{๕๘} คุณธรรม คือ คุณงามความดีที่อยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติในทางที่ดีในทางที่ชอบ เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม รู้จักผิดชอบชั่วดี ตามทำนองคลองธรรม ไม่ทำผิดศีลธรรมอันดีงาม เช่น การไม่ฆ่าสัตว์ การไม่ลักทรัพย์ การไม่ประพฤติผิดในกาม การไม่พูดเท็จ การไม่เสพสิ่งเสพติด เป็นต้น คุณธรรมเป็นเครื่องที่จะประกอบ คุณงามความดีของมนุษย์ เป็นนามธรรม ไม่ใช่เป็นรูปธรรม เพราะเนื่องจากมันอยู่ในสภาพของจิตใจ ไม่ได้แสดงออกมาเป็นการประพฤติปฏิบัติ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากเราจะแสดงออกมา เรียกว่า จริยธรรม เพราะตัวจริยธรรมเป็นการประพฤติออกมาให้เป็นรูปธรรม ซึ่งทั้งคุณธรรมและจริยธรรม มีความหมายใกล้เคียงกัน แต่คนละความหมาย คุณธรรมเป็นเรื่องของความดีงามภายในจิตใจ แต่จริยธรรมเป็นการประพฤติหรือแสดงออกมาให้เห็น

จากที่กล่าวมา คุณธรรม นับมาจากพื้นฐานทางสังคมการที่จะมีคุณธรรมต้องเริ่ม ที่ผู้นำเป็นหลัก ตามหลักการหากผู้นำมีทัศนคติที่ดีต่อสังคมนั้นคุณธรรมก็จะพึงบังเกิด เพราะคุณธรรม เกิดขึ้นที่จิตใจเป็นได้ทั้งอารมณ์ และความรู้สึก ที่สอดคล้องกับ การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม ตามแนวคิดของ พระครูประโชติ จันทวิมล (นาม จนทโชโต) ที่จะกล่าวเป็นลำดับไป

พระครูประโชติ จันทวิมล (นาม จนทโชโต) สรุปรว่า^{๕๙} คุณธรรม หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดที่จะประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม คุณธรรม คือ ความดีงามในจิตใจที่ทำให้บุคคลประพฤติดี ผู้มีคุณธรรมเป็นผู้มีความเคยชินในการประพฤติดี ด้วย ความรู้สึกในทางดีงาม คุณธรรมเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับกิเลสซึ่งเป็นความไม่ดีในจิตใจ ผู้มีคุณธรรม จึงเป็นผู้ที่ไม่มากด้วยกิเลสซึ่งจะได้รับการยกย่องว่าเป็นคนดี

จากแนวคิดของ พระครูประโชติ จันทวิมล (นาม จนทโชโต) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับคุณธรรมไว้ว่า คุณธรรม ความดีงามในจิตใจที่ทำให้บุคคลประพฤติดี คำกล่าวเช่นนี้เปรียบ

^{๕๘} อุทิศ ทาหอม. “บทบาทของครูด้านผู้นำทางคุณธรรมจริยธรรมในทัศนะของ นักศึกษา ระดับอุดมศึกษา”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (การบริหารการพัฒนา สังคม) (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔), หน้า ๔๖.

^{๕๙} พระครูประโชติจันทวิมล (นาม จนทโชโต). “การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม นักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศหอวังนนทบุรี อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี”. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๑๑.

เหมือนการเตือนสติให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานมุ่งสร้างความคิด โดยการประพุดิตนเป็นคนดีของสังคม

ไชยพร เรื่องแท้ ได้สรุปความหมายของคำว่าคุณธรรมว่า^{๖๐} คุณธรรม หมายถึง หลัก ของความดีงามแห่งการประพุดิตน และลักษณะอุปนิสัยอันดีงามที่สั่งสมอยู่ในจิตใจของบุคคล มาเป็นเวลานาน มีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ยึดถือและปฏิบัติตาม อันนำมาซึ่งความเจริญของตนเองและสังคม ซึ่งคุณธรรมที่เกิดขึ้นในจิตใจนั้นเกิดจากการอบรมและปลูกฝัง

กล่าวโดยสรุป คุณธรรม หมายถึง สภาพหรือคุณลักษณะของคุณงามความดี ซึ่งอยู่ในจิตสำนึกของบุคคล และเป็นแรงกระตุ้นผลักดันให้เกิดความรู้สึกรู้สึกผิดชอบในการประพุดิตนปฏิบัติอยู่ในกรอบที่ดีงามของสังคม อีกนัยหนึ่ง คือ สามารถเห็นได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกทางกาย วาจา และจิตใจ เมื่อบุคคลใดประพุดิตนปฏิบัติตนโดยยึดหลักคุณธรรมแล้วย่อมเกิดคุณค่าแก่บุคคลนั้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและบุคคลทั่วไป

๓. ความหมายของจริยธรรม

คำว่า จริยธรรม เป็นคำที่มีความหมายกว้าง มีนักปรัชญา นักการศึกษาได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับจริยธรรมไว้หลายความหมาย ดังต่อไปนี้

ประทีป มากมิตร ได้สรุปว่า^{๖๑} จริยธรรม ก็คือ หลักการที่มนุษย์ในสังคมยอมรับว่าดีงามและเห็นควรยึดถือปฏิบัติเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในสังคมนั้นเอง และเมื่อนำไปใช้กับการประกอบอาชีพหรือการทำงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของมนุษย์และสังคม ก็ย่อมหมายความว่ามนุษย์ย่อมจะต้องมีจริยธรรมในการทำงาน หรือการประกอบวิชาชีพ เพราะในการทำงานมนุษย์ย่อมต้องมีสังคมซึ่งประกอบด้วยคนหลายคน มีความเชื่อและความคิดเห็นที่ต่างกัน

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการวางกรอบให้มนุษย์ประพุดิตนปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างสงบสุขและบรรลุเป้าหมายในงานนั้น

จากที่กล่าวมาตาม ความหมายของจริยธรรม ของ ประทีป มากมิตร มองว่า จริยธรรม คือ หลักการที่มนุษย์ในสังคมยอมรับว่าดีงาม และเห็นควรยึดถือปฏิบัติเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในสังคมนั้นเอง แนวคิดดังกล่าวนี้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ของ นภีลี ศรีวิวัฒนทรัพย์ ที่จะกล่าวไว้เป็นลำดับไป

^{๖๐} ไชยพร เรื่องแท้. “บทบาทของสถานศึกษาในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่นักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต ๑”. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๑๔.

^{๖๑} ประทีป มากมิตร. “จริยธรรมของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน”. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๐), หน้า ๑๙.

นภีลี ศรีวัฒนทรัพย์ ได้สรุปความหมายของจริยธรรม คือ ^{๖๒} การประพฤติปฏิบัติ ให้ เป็นไปตามหลักศีลธรรมวัฒนธรรม ค่านิยมที่ชมชอบตามทำนองคลองธรรมตามแนวทางพุทธ ศาสนา และมีความพึงพอใจว่าการกระทำนั้นถูกต้องดีงาม เหมาะสมตามขนบธรรมเนียมประเพณี มีลักษณะของความดีความถูกต้องอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม อีกทั้งเป็นการรู้สึกผิด ชอบชั่วดี และเป็นการกระทำที่สังคมให้การยอมรับ แสดงออกในลักษณะเป็นรูปธรรม

จากที่กล่าวมา การสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นทางสังคมตามแนวความดีของสังคมนั้น เป็นการประพฤติให้รู้ถึงคุณค่าของจริยธรรมและเป็นการกระทำที่สังคมให้การยอมรับ จากการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวนั้น เป็นการพัฒนารูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้จริยธรรม

ขวัญฟ้า รังสิยานนท์ ให้ความหมายของจริยธรรม คือ ^{๖๓} การแสดงออกด้าน พฤติกรรม (กาย สังคม) จิตใจและปัญญาที่เกิดจากการรู้เข้าใจความจริง รู้ถึงกฎเกณฑ์แห่งความ เป็นไปตามเหตุปัจจัยของสิ่งทั้งหลาย แล้วเอาความรู้ที่นั้นมาใช้ทำให้ปฏิบัติต่อชีวิตตนเองและ สิ่งทั้งหลายรอบตัวได้ถูกต้อง จริยธรรมตามหลักพุทธศาสนาจึงเป็นเรื่องของระบบการดำเนินชีวิตที่ดี งามทั้งด้านกาย สังคม จิตใจ และปัญญา ที่สอดคล้องกับหลักความจริงของธรรมชาติ

จากการให้ความหมายของจริยธรรมดังกล่าวนี้ นับว่าเป็นการวางระเบียบในการ จัดรูปแบบของจริยธรรมได้อย่างลงตัว ทำให้การปฏิบัติต่อชีวิตตนเอง และสิ่งทั้งหลายรอบตัวได้ ถูกต้องและลงตัว

นาวิน เหมือนแสง กล่าวว่า ^{๖๔} จริยธรรม ด้วยลักษณะและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ จริยธรรม จะมีคุณสมบัติประเภทใดประเภทหนึ่งในสองประเภท คือ เป็นลักษณะที่สังคมต้องการ ให้มีอยู่ในสมาชิกสังคมนั้น เป็นพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบให้การสนับสนุน และผู้กระทำส่วนมาก เกิดความพอใจว่าการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม ส่วนอีกประเภทหนึ่ง คือ ลักษณะที่ สังคมไม่ต้องการให้มีอยู่ร่วมในสมาชิกของสังคม เป็นการกระทำที่สังคมลงโทษหรือพยายามกำจัดและ ผู้กระทำพฤติกรรมนั้นส่วนมากรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและไม่สมควร

^{๖๒} นภีลี ศรีวัฒนทรัพย์, การศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้วยหนังสือภาพประกอบการ์ตูน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๓ โรงเรียนวัดศรีมหาโพธิ์, ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร, ๒๕๕๑), หน้า ๑๕.

^{๖๓} ขวัญฟ้า รังสิยานนท์. “การพัฒนารูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้แนวพุทธสำหรับ เด็กปฐมวัย”. คุษณินพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สังคมวิทยา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย รามคำแหง, ๒๕๕๑), หน้า ๑๕.

^{๖๔} นาวิน เหมือนแสง. “การบริหารสถานศึกษากับการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของ ผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร”. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร, ๒๕๕๓), หน้า ๔๐.

จากแนวคิดของ นาวิณ เหมือนแสง เป็นการนำหลักจริยธรรมในการบริหารงานบุคคลมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ ฉะนั้น ผู้ที่มีจริยธรรมสูง คือ ผู้ที่มีลักษณะและพฤติกรรมประเภทแรกมากและประเภทหลังน้อย ลักษณะต่างๆ ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมนั้น แบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ด้วยกัน เช่น ความรู้ ทัศนคติ การใช้เหตุผล และพฤติกรรมต่างๆ เป็นต้น

ชยันนท์ นิลพัฒน์ กล่าวโดยสรุปว่า^{๖๕} จริยธรรม คือ หลักการที่มนุษย์ในสังคมยอมรับว่าดีงามและเห็นควรยึดถือปฏิบัติเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุขในสังคมนั้นเอง และเมื่อนำไปใช้กับการประกอบอาชีพหรือการทำงาน การทำงานหรือการประกอบอาชีพ เพราะในการทำงานมนุษย์ย่อมต้องมีสังคมซึ่งประกอบด้วยคนหลายคนมีความเชื่อและความคิดเห็นที่ต่างกัน จึงมีความจำเป็นต้องมีการวางกรอบให้มนุษย์ประพฤติไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างสงบสุขและบรรลุเป้าหมายในงานนั้นๆ

จากที่กล่าวมา คุณธรรมและจริยธรรมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง คือ ทำให้ตนเองมีชีวิตที่สงบ มีความเจริญรุ่งเรืองในชีวิตส่วนตัวและการทำงานอาชีพ มีความมั่นคง ก้าวหน้า ได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป

กล่าวโดยสรุป หลักคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส เป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นในการดำเนินชีวิต ในการเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ และเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม หากทุกคนประพฤติปฏิบัติตามจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่การงานของตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ย่อมส่งผลให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ครอบครัวยุบอุ่น มีความสุข ฐานะทางเศรษฐกิจมั่นคง ประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ คือ สถาบันครอบครัวได้รับการยกย่อง สถาบันการศึกษา หรือสถาบันอื่นๆ มีชื่อเสียง ทำให้บุคคลอื่นศรัทธาเลื่อมใส สถาบันหรือหน่วยงานที่ตนเองสังกัดมีความเจริญก้าวหน้า สังคมได้รับความสงบสุขและได้รับการพัฒนา สถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มีความมั่นคง ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ มีความมั่นคงถาวร เพราะทุกคนมีความรู้ความเข้าใจและเต็มใจยึดถือปฏิบัติตาม ดังนั้นสังคมจะมีความสงบเรียบร้อย และประเทศชาติมีการพัฒนาควรยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม และความโปร่งใสให้ก้าวหน้าสืบไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

^{๖๕} ชยันนท์ นิลพัฒน์. “จริยธรรมในการบริหารงานบุคคลของคณะอนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เขตพื้นที่การศึกษา”. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๕), หน้า ๑๗.

ร้อยตำรวจเอก ประทีป มั่นใจ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์” ผลวิจัยพบว่า^{๖๖} การปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติ และพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางความรู้และความสามารถ การแสดงออกทางทัศนคติ และการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัวความสนใจ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานเพื่อความมั่นคง และความสงบสุขในองค์กรและประเทศ

สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” ผลวิจัยพบว่า^{๖๗} ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกการควบคุมทางสังคมอย่างหนึ่งที่ทำให้ดำรงอยู่ของสังคมมีความสุข และปลอดภัย การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานการควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม ภารกิจของตำรวจที่สำคัญ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่การกระทำ ผิดทางอาญา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน และการดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

นางสาวพัชรินญา พงษ์สุทัศน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้หลักอิทธิบาทธรรม ของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลวิจัยพบว่า^{๖๘} การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่า บุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงาน พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

^{๖๖} ร้อยตำรวจเอก ประทีป มั่นใจ. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘), หน้า ๓๒.

^{๖๗} สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๙), หน้า ๑๕.

^{๖๘} นางสาวพัชรินญา พงษ์สุทัศน์. “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้หลักอิทธิบาทธรรม ของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔), หน้า ๑๐.

ร้อยตำรวจเอกหญิง อุษณีย์ ปานนาค, ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรภาค ๙” ผลวิจัยพบว่า^{๖๙} การทำกิจกรรมใดๆ ที่บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินกิจกรรม โดยการมุ่งผลผลิต มีสัดส่วนของต้นทุนหรือการลงทุนน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างทันต่อสถานการณ์ และประโยชน์ที่จะได้รับ ทำให้องค์กรมีความคุ้มค่า ซึ่งอาศัยปัจจัยประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้อง รวดเร็ว และองค์กรมีความพึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่าการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรเพื่อให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ การปฏิบัติงานนั้นก็เพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ของงานเป็นหลัก หรือเรียกได้ว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบข้าราชการ

ดาบตำรวจ ภาณุวัฒน์ ราชสมัคร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรสาโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” ผลวิจัยพบว่า^{๗๐} ข้าราชการตำรวจเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดินนับแต่อดีตถึงปัจจุบันและยังคงมีความสำคัญต่อไปในอนาคต หากข้าราชการขาดจริยธรรมย่อมขาดผลเสียต่อประเทศชาติและประชาชน จริยธรรมของข้าราชการเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นเพราะจริยธรรมเป็นปัจจัยในการกำหนดพฤติกรรม ตำรวจควรยึดมั่นในแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ แต่ผู้ปฏิบัติต้องพร้อมด้วยความรู้ ความสามารถมีระเบียบวินัย มีสุขภาพที่ดี

ร้อยตำรวจเอก สมเกียรติ ชุมพล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาล” ผลวิจัยพบว่า^{๗๑} การส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการเกิดขึ้นโดยมีที่มาจากเหตุผลสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี การเมือง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นำมาซึ่งผลกระทบต่อความมั่นคง ปัญหาอาชญากรรมและความไร้ระเบียบต่างๆ อีกทั้งสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งทางด้านการบริหารทั่วไป

^{๖๙} ร้อยตำรวจเอกหญิง อุษณีย์ ปานนาค. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรภาค ๙”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๖๕), หน้า ๑๐.

^{๗๐} ดาบตำรวจภาณุวัฒน์ ราชสมัคร. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรสาโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ”. วิชานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๑๖.

^{๗๑} ร้อยตำรวจเอก สมเกียรติ ชุมพล. “พุทธบูรณาการการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางสายใหม่”. ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐), หน้า ๒๔.

บริหารบุคคล บริหารงบประมาณ ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงการประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการแผ่นดิน และกฎหมายต่างๆ ที่เปิดช่องให้มีการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายให้การบริหารราชการเป็นไปโดยประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ดาบตำรวจ ภาคิน สีสุธรรม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีตามหลักพุทธบูรณาการ” ผลวิจัยพบว่า^{๗๒} ผู้บริหารควรจะต้องศึกษาข้อมูลทำความเข้าใจในด้านองค์ประกอบของตัวบุคลากร เพราะองค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีถ้าได้รับการอบรม หรือการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกสายงานก็จะเป็นผลดีเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจจะได้นำความรู้ต่างๆ ไปพัฒนาตนเอง พัฒนางานต่อไปเพื่อสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นทั้งคนดี คนเก่งในสายตาประชาชนในอนาคต

ลิปตำรวจโท ชัชชัย วรรณสุทธิ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินงานของงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธร ภาค ๔” ผลวิจัยพบว่า^{๗๓} ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นเรื่องการเน้นความสำคัญของสิ่งที่ออกแทนที่จะเป็นสิ่งที่ป้อนเข้า จุดมุ่งหมายที่สำคัญของผลลัพธ์จึงได้แก่การศึกษาว่าผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ เป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบในรูปแบบการบริหารราชการที่ก่อให้เกิดคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ก่อเกิดในองค์กรของพนักงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจ

นางสาว ศศิกานต์ คล่องกิจการ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสิ่งทอในเขตบางขุนเทียนบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร” ผลวิจัยพบว่า^{๗๔} องค์กรหรือนายจ้างควรที่จะมุ่งเน้นไปที่ความต้องการพื้นฐานของพนักงานคือ ควรตั้งวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายรวมไป จนถึงความคาดหวังให้ชัดเจน เพราะสิ่ง

^{๗๒} ดาบตำรวจ ภาคิน สีสุธรรม. “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีตามหลักพุทธบูรณาการ”. ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐), หน้า ๓๔.

^{๗๓} ลิปตำรวจโท ชัชชัย วรรณสุทธิ. “ประสิทธิผลในการดำเนินงานของงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธร ภาค ๔”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๖๓), หน้า ๑๕-๑๖.

^{๗๔} นางสาว ศศิกานต์ คล่องกิจการ. “ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสิ่งทอในเขตบางขุนเทียน”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, ๒๕๖๐), หน้า ๑๖.

เหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้ว่าผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการคืออะไร และพนักงานควรที่จะปฏิบัติตัวอย่างไร และสิ่งที่สำคัญก็คือ นายจ้างจะต้องรู้จักเปิดโอกาสให้พนักงานได้ลงมือทำในสิ่งที่พวกเขาทำได้ดีที่สุด และควรแสดงออกซึ่งความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ซึ่งแนวทางต่างๆ นี้จะเป็นตัวที่ช่วยส่งเสริมและสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น

พันตำรวจโท ดร. ไพบจน์ กุลาชัย และคณะ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ต้นเหตุแห่งความไว้วางใจตำรวจและผลกระทบต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและการให้ความร่วมมือกับตำรวจ” ผลวิจัยพบว่า^{๗๕} ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีด้วยกันหลายปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการจ้างงาน และความเคร่งทางศาสนา ปัจจัยด้านทัศนคติและความเชื่อด้านต่างๆ เช่น ความสุขในชีวิต ความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของชุมชนที่อยู่อาศัย

ลิปตำรวจตรีกันตภณ ศรีสุวรรณ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามกรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต” ผลวิจัยพบว่า^{๗๖} ความเชื่อมั่น เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันการบริหารจัดการองค์การ รวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย ดังนั้นความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มี ความสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้ก็จะส่งผลกระทบต่อการให้ความร่วมมือการประสานงาน และการร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้นการสร้างเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก

เรืองฤทธิ์ พรหมมา ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลวิจัยพบว่า^{๗๗} ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกหรือความไว้วางใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ

^{๗๕} พันตำรวจโท ดร. ไพบจน์ กุลาชัย และคณะ. “ต้นเหตุแห่งความไว้วางใจตำรวจและผลกระทบต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและการให้ความร่วมมือกับตำรวจ”. รายงานวิจัย, (โครงการวิจัยประเภทงบประมาณ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๒), หน้า ๑๐.

^{๗๖} ลิปตำรวจตรีกันตภณ ศรีสุวรรณ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามกรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์, ๒๕๖๒), หน้า ๙.

^{๗๗} เรืองฤทธิ์ พรหมมา. “การประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒”, รายงานการวิจัย, (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต: กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๒), หน้า ๑๑.

เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเต็มใจที่จะสนับสนุนหรือสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งความเชื่อมั่นของประชาชนจะเป็นผลมาจากประสบการณ์และการรับรู้ของบุคคลซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามการรับรู้และความสัมพันธ์ของแต่ละบุคคล

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเชื่อมั่น เป็นการสร้างความเชื่อถือจากคนหนึ่งไปอีกรายหนึ่ง ดังการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน และสร้างความยอมรับให้ก่อเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ดาบตำรวจหญิง ขดาษา อิมสำราญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน” ผลวิจัยพบว่า^{๗๘} ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกที่ดีของแต่ละบุคคลต่องานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำแล้วจะทำให้บุคคลนั้นทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับงานจะทำให้งานที่ทำอยู่ไม่บรรลุผลสำเร็จและไม่มีประสิทธิภาพ

วีชรี วรอนันต์กุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์การ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า^{๗๙} ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบและส่วนสำคัญในการบริหาร และเป็นกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ และจากสภาพความเป็นจริงในสังคม ปัจจุบันความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญมากขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก การที่บุคลากรมีความไว้วางใจในองค์การหรือไว้วางใจในผู้นำ จะทำให้ทีมงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เข้ามากระทบได้ดี โดยรักษาความไว้วางใจให้คงเส้นคงวาระหว่างคำพูดและการกระทำ ตลอดจนการแสดงออกถึงการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เอื้ออาทรต่อกันทั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์การจะต้องบริหารจัดการให้โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์การให้มีความสอดคล้องกัน โดยองค์การต้องเรียนรู้ที่ทำให้บุคลากรนั้นสามารถร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์เพื่อเสริมสร้างอำนาจขององค์การ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

^{๗๘} ดาบตำรวจหญิง ขดาษา อิมสำราญ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน”. สารนิพนธ์สุตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาดไทย, คณะศิลปศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๕๕), หน้า ๑๒.

^{๗๙} วีชรี วรอนันต์กุล. “การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์การ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร”. วิชานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๘), หน้า ๑๘.

ร้อยตำรวจเอก สมเกียรติ ชุมพล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธรูปบูรณาการการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาล” ผลวิจัยพบว่า^{๕๐} ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งสืบเนื่องจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะของงาน ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความคาดหวังในใจของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การบริหารงานในองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชนจะประสบผลสำเร็จได้ ผู้บริหารจะต้องสามารถที่จะนำปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัจจัยทางการบริหารมาช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด” ผลวิจัยพบว่า^{๕๑} ความรู้สึกที่ดีของพนักงาน ที่มีต่อการทำงาน ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการด้านต่างๆ จากองค์กร ทั้งในรูป ที่เป็นวัตถุ เช่น เงินเดือนของขวัญ และไม่เป็นวัตถุ เช่น บรรยากาศที่เป็นมิตรในที่ทำงาน ความยุติธรรม สวัสดิการต่างๆ รวมไปถึง คำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ สร้างแรงจูงใจในการทำงานรวมถึง มีส่วนสร้างความสุขในที่ทำงานอีกด้วย

นางสาววรัศลินญา ศุภธนโชติพงศ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ต้นเหตุแห่งความไว้วางใจตำรวจและผลกระทบต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย และการให้ความร่วมมือกับตำรวจ” ผลวิจัยพบว่า^{๕๒} ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่แต่ละบุคคลมีลักษณะไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล จะมีความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าคาดหวังมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะเกิดความพึงพอใจในทางตรงข้ามกันเมื่อผิดหวังหรือไม่ได้การตอบสนองตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งตั้งใจไว้มากหรือน้อยเพียงใด

^{๕๐} พันตำรวจโท วรพล วสุชนะชัย. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ”. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, ๒๕๕๙), หน้า ๖.

^{๕๑} เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. “การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, ๒๕๖๑), หน้า ๑๘.

^{๕๒} นางสาววรัศลินญา ศุภธนโชติพงศ์. “คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค ๒๐๓”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๖๒), หน้า ๒๘.

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นเป็นไปในทางบวกและทางลบ การตอบสนองความต้องการหรือให้ได้รับสิ่งตอบแทนที่แต่ละบุคคลคาดหวังไว้ ถ้าสิ่งใดที่สร้างให้ความรู้สึกผิดหวังจะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบก็ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจได้

บุญชนะ ยี่สารพัฒน์ และ อมรเทพ เมืองแสน ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธรเมือง มหาสารคาม ผลวิจัยพบว่า^{๕๓} ตำรวจจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม เพราะการที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขนั้น ย่อมมีการกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับทุกคนให้ยึดถือปฏิบัติโดยทั่วกัน ในกรณีนี้จำเป็นต้องมีผู้รักษากฎเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อมิให้มีผู้ละเมิด หรือหากละเมิดก็ต้องดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นการทำหน้าที่ของตำรวจนั่นเอง กล่าว คือ ตำรวจมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายการป้องกันเหตุร้ายไม่ให้เกิดขึ้น การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และการรักษาความมั่นคงภายในของรัฐ ดังนั้น การป้องกันอาชญากรรมจึงนับเป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักของตำรวจ ที่จะลดอาชญากรรมและก่อให้เกิดความสงบสุขของประชาชน

เรื่องฤทธิ์ พรหมมา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานี ผลวิจัยพบว่า^{๕๔} ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียน ภายใต้พื้นฐานของความรู้ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ความคิดเห็น จะเกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมโดยที่เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับบัตติลักษณะของบุคคลและของกลุ่มบุคคลหรือของสังคม ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้างๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

^{๕๓} บุญชนะ ยี่สารพัฒน์ และ อมรเทพ เมืองแสน. “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม”. รายงานการวิจัย, (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๗), หน้า ๑๕.

^{๕๔} เรื่องฤทธิ์ พรหมมา. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานี”. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ๒๕๕๗), หน้า ๘.

พันตำรวจเอก ดร.มิชัย สีเจริญ และคณะ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย” ผลวิจัยพบว่า^{๔๕} การมีส่วนร่วมประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ พบว่า บุคคลหรือสมาชิกของกลุ่มหรือชุมชนที่พักอาศัยจะเข้ามาร่วมกิจกรรมส่วนรวม เริ่มจากสองส่วนหลัก ได้แก่ การเต็มใจและการใช้อำนาจบังคับ ซึ่งรายละเอียดปรากฏตามข้างต้น เมื่อพิจารณาต่อในส่วนของรูปแบบกิจกรรมการมีส่วนร่วมได้หลากหลายรูปแบบ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการแบ่งปันข้อมูล การเฝ้าระวังอันตรายรอบตัวเองและคนในครอบครัว การแสดงความรู้สึกรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่และสิ่งของ และการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ อย่างไรก็ตาม การที่หน่วยงานตำรวจพิจารณารับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาตรการป้องกันภัยอันตรายตามรูปแบบนั้นได้เปิดรับการมีส่วนร่วมก็เป็นสิ่งที่หน่วยงานรัฐควรพิจารณาคำนี้ไว้เสมอ

ร้อยตำรวจเอกหญิง ภคพร ศรีวิสัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก” ผลวิจัยพบว่า^{๔๖} ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล หรือจากความประทับใจซึ่งได้มาจากการได้มีความรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์และการสังเกตซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ภาพลักษณ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เมื่อบุคคลได้สัมผัสหรือรับรู้สิ่งใหม่ที่มีอิทธิพลต่อจิตใจและความรู้สึก ภาพลักษณ์ที่มีความสำคัญเป็นอย่างไรมากต่อหน่วยงานหรือองค์กรในสังคม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการมีส่วนร่วม พบว่า การมีส่วนร่วมเป็นการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การจัดการความรู้การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ร้อยตำรวจเอก กิตติพงษ์ แพงพา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำของข้าราชการตำรวจ ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของสถานีตำรวจภูธรเจริญศิลป์จังหวัดสกลนคร” ผลวิจัยพบว่า^{๔๗} การมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาส

^{๔๕} พันตำรวจเอก ดร.มิชัย สีเจริญ และคณะ. “การจัดการความรู้การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย”. รายงานวิจัย, (โครงการจัดการความรู้การวิจัยเพื่อการใช้ประโยชน์ด้านความมั่นคง สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.), ๒๕๖๒), หน้า ๑๗.

^{๔๖} ร้อยตำรวจเอกหญิง ภคพร ศรีวิสัย. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, ๒๕๖๓), หน้า ๘.

^{๔๗} ร้อยตำรวจเอก กิตติพงษ์ แพงพา. “ภาวะผู้นำของข้าราชการตำรวจที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของสถานีตำรวจภูธรเจริญศิลป์จังหวัดสกลนคร”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๖๔), หน้า ๕๒.

ให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ร่วมมือ ร่วมปรึกษาวางแผน ดำเนินการพัฒนา ทำกิจกรรม ร่วมรับรู้เสนอความเห็นในการตัดสินใจ ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมติดตาม ตรวจสอบโดยเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ดาบตำรวจหญิง พิมพรรณ ภัคดิอุธรณ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลคันนายาว” ผลวิจัยพบว่า^{๘๘} ธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐานในการพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพและมีประสิทธิผลซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ ๖ ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า จากหลักดังกล่าวสามารถนำมาปรับใช้กับสถานีตำรวจนครบาล คันนายาว เพื่อเป็นแนวทางนำพาองค์กรไปสู่ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ

ดาบตำรวจฉันทน กัญญภัคชัยปักษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน” ผลวิจัยพบว่า^{๘๙} การยอมรับว่าธรรมาภิบาลเป็น หลักการที่ดีเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยในประเทศไทย และมีการกระตุ้นให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ และเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า ถ้าระบบการบริหารราชการมีความยุติธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้

นางสาวปริญญา ยกพล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารกับความพึงพอใจของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร” ผลวิจัยพบว่า^{๙๐} หลักธรรมาภิบาลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ธรรมาภิบาลเป็นแนวปฏิบัติ ในการจัดระเบียบสังคมที่มีความสำคัญครอบคลุมทุกภาคส่วน เป็นกฎเกณฑ์การปกครองที่มีความเป็นธรรมทำให้ไม่เกิดการฉ้อโกง ไม่มีการทุจริต ประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข เพราะบุคคล ในภาครัฐตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อประชาชนและองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้หลักธรรมาภิบาล ยังช่วยกระตุ้นให้กระบวนการประชาธิปไตยเกิดความสมบูรณ์ ระบบการบริหารงานของรัฐมีความ ยุติธรรม น่าเชื่อถือ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐได้มากขึ้น และทุกคนปฏิบัติ หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สร้างสังคมให้เข้มแข็ง ในทุกด้าน เป็นภูมิคุ้มกันที่ดีของประเทศ

^{๘๘} ดาบตำรวจหญิง พิมพรรณ ภัคดิอุธรณ. “ธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลคันนายาว”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๕๖), หน้า ๑๓.

^{๘๙} ดาบตำรวจฉันทน กัญญภัคชัยปักษ์. “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน”. วิทยานิพนธ์พุทธธรรมมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๒๐.

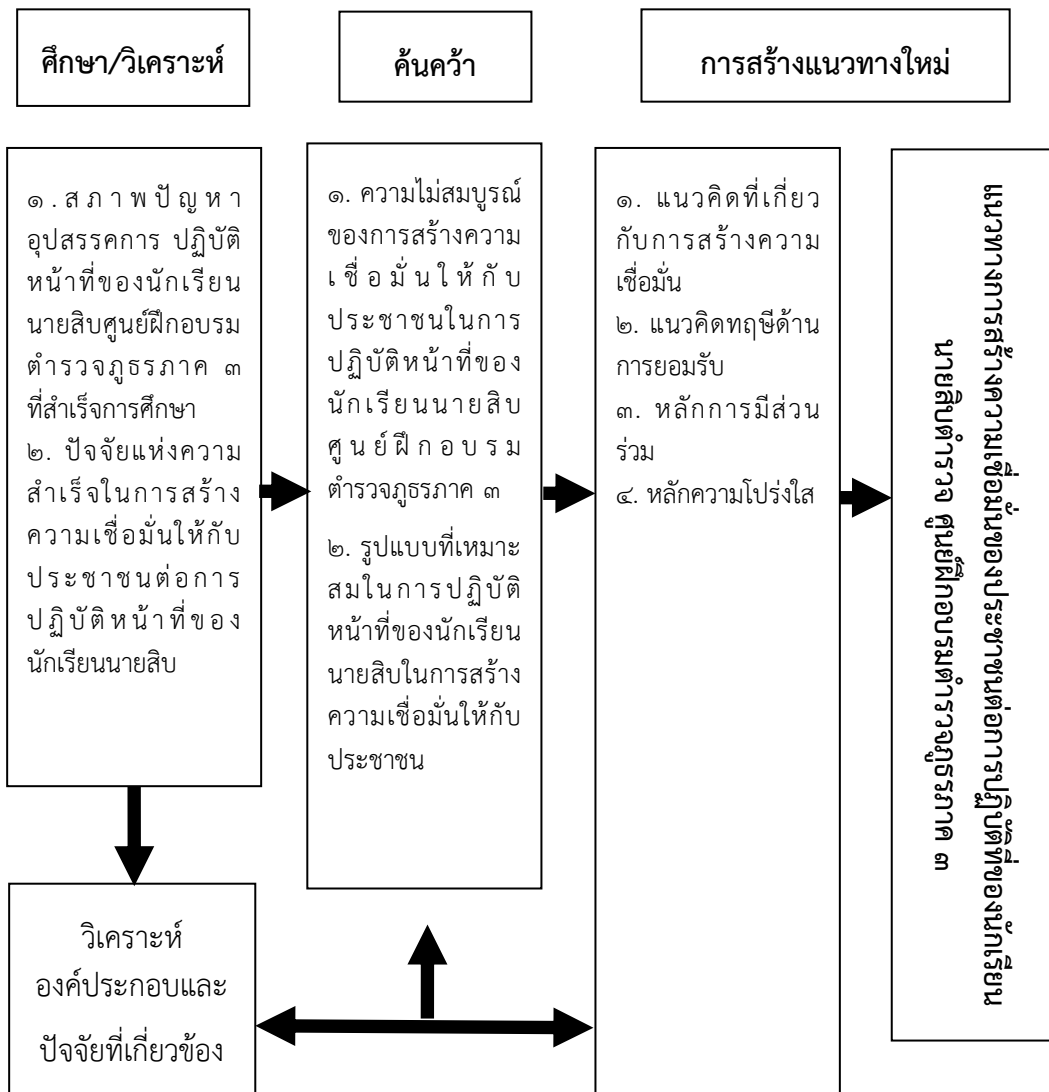
^{๙๐} นางสาวปริญญา ยกพล. “การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารกับความพึงพอใจของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร”. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๖๓), หน้า ๒๒.

พันตำรวจเอกหญิง ภัทราภรณ์ จูพะปิตะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การถอดบทเรียนกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนนายร้อยตำรวจ จากกิจกรรมหลักสูตรนักเรียนนายร้อยตำรวจฝึกรับใช้ประชาชนในชนบท” ผลวิจัยพบว่า^{๙๑} การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของบุคคลตามแนวคิดของกลุ่มนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมเพื่อที่จะค้นหาลักษณะหรือประเภทของบุคคลกลุ่มเสี่ยง (มีจิตลักษณะและ/หรือพฤติกรรมบางประการที่ต่ำกว่ากลุ่มประเภทอื่น) และศึกษาปัจจัยเชิงเหตุหรือสาเหตุต่างๆ ของจิตลักษณะหรือพฤติกรรมจริยธรรมที่ต้องการพัฒนา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส พบว่า การที่บุคลากรในหน่วยงานของรัฐจะมีคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสนั้น ประกอบไปด้วย การปฏิบัติตามแนว ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจ การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร และกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนนายร้อยตำรวจ

^{๙๑} พันตำรวจเอกหญิง ภัทราภรณ์ จูพะปิตะ. “การถอดบทเรียนกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนนายร้อยตำรวจ จากกิจกรรมหลักสูตรนักเรียนนายร้อยตำรวจฝึกรับใช้ประชาชนในชนบท”, วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๓), หน้า ๔๖.

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สรุป

กล่าวโดยสรุป จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ จะเห็นได้ว่าหลักการดังกล่าวเป็นการเชื่อมโยงในการปฏิบัติงานได้อย่างลงตัว และมีการวางระบบการปฏิบัติงานทั้งมีการเปิดโอกาสทางความสามาถ และสนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน และการที่บุคลากรในหน่วยงานของรัฐจะมีคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส นั้นประกอบไปด้วยการปฏิบัติตามแนว ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สภานี้ตำรวจ

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาต่อการสร้างความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ

ผลการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน” ในบทนี้ผู้วิจัยได้แบ่งขอบข่ายของเนื้อหาที่จะนำเสนอออกเป็น ๓ หัวข้อตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ๑. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ ๓. เพื่อหาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ ทั้ง ๕ กลุ่ม คือ ๑. กลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจที่จบไปทำงาน ๒. กลุ่มผู้บริหาร ๓. กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ๔. กลุ่มผู้นำท้องถิ่น และกลุ่มที่ ๕. กลุ่มส่วนราชการ

ดังนั้นแล้วเพื่อจะนำข้อมูลทั้ง ๕ กลุ่ม มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ ๓ เท่านั้น เมื่อนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์เรียบร้อยแล้วจึงได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย สถานีตำรวจ มีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองรวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครองบังคับบัญชาตำรวจลงไปจากกองบังคับการตำรวจนครบาล (๑-๙) หรือตำรวจภูธรจังหวัด เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงภายใน บริการทางสังคม ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนางานบริหารและงานจราจร การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อย รวมตลอดจนถึงงานกิจการพิเศษ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจ งานในสถานีตำรวจ แบ่งออกเป็น ๕ ลักษณะ ดังนี้ คือ

๑. งานอำนวยการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการ การวางแผน การตรวจสอบติดตาม และประเมินผลงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานของสถานีตำรวจ งานการบริหารบุคลากร งานจราจร งานกิจการพิเศษ งานความมั่นคง การศึกษาการฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนา การบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลาดิการและ สรรพวุธ การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานดังกล่าว เพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ

๒. งานป้องกันปราบปราม ต่อมากระทรวงมหาดไทยเห็นว่า สถานีตำรวจนครบาลหลายสถานีตั้งมาเป็นเวลานานแล้ว และมีเขตอำนาจการปกครองกว้างขวาง ซึ่งเดิมพื้นที่ส่วนใหญ่ในเขตอำนาจรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลเหล่านี้เป็นพื้นที่ว่างเปล่า แต่ปัจจุบันนี้ปรากฏว่าประชาชนในเขตรับผิดชอบได้ทวีขึ้นอย่างรวดเร็วและหนาแน่นมาก ตลอดจนอาคารบ้านเรือนและสถานที่สำคัญได้เพิ่มมากขึ้น แต่เขตการปกครองของสถานีตำรวจนครบาลดังกล่าวยังมิได้เปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลเพิ่มขึ้น โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาแบ่งพื้นที่ส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.๒๕๐๘

๓. งานจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

๔. งานสืบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผล ตลอดจนปฏิบัติงานในด้านการสืบสวน ปราบปราม อาชญากรรม การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ ตลอดจนองค์หรือเครือข่ายที่อยู่เบื้องหลัง รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้นในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ

๕. งานสอบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลด้านการสอบสวนคดีอาญา การมีความเห็น การให้ความเห็นชอบหรือการเห็นแย้งในคดีอาญา การอุทธรณ์ ฎีกา หรือการขอให้พิจารณาคดีใหม่ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ

การปฏิบัติงานของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันนี้หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ ๘ ประการ คือ

๑. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) คือ การปฏิบัติใดๆ ก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลใน ด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิด หรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นเป็นสำคัญ ประกอบด้วยกำหนัดโครงการแผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบงานป้องกันปราบปราม และเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

๒. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ได้แก่การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถื่น อย่างเพียงพอและเอาใจใส่อย่างทั่วถึงทั้งในรูปแบบสายตรวจเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจทางน้ำ สายตรวจหน่วยม้า สายตรวจสุนัขตำรวจ สายตรวจพิเศษ ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิค

ตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยม และมีความสามารถเคลื่อนที่ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยหรือขจัดปัจจัยต่างๆ

๓. การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำความผิด (Apprehension of Offenders) เป็นมาตรการปราบปราม หลังจากการกระทำความผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนสอบสวนหลังจากการจับกุมผู้กระทำความผิดได้ โดยฉับพลันทันด่วนยอมเป็นการช่วยเหลือผู้กระทำความผิด ให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับจากการประกอบอาชญากรรมโดยทันที และเป็นการสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป

๔. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of Property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหายหรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็ว มีผลในด้านลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม และเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้นๆ โดยตรง ทั้งนี้ให้รวมตลอดถึงการกำหนดมาตรการควบคุมโรงจำนำ หรือขจัดแหล่งรับซื้อของโจรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความสูญเสียหรือตัดโอกาสช่องทางแห่งการโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดกวัดขุ่นยิ่งขึ้น

๕. การรักษาระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of Criminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ ได้แก่ การควบคุมการจราจรและควบคุมกิจการสาธารณสุข การขจัดสวัสดิการต่างๆ แก่ประชาชน การจัดควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน และการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว (Domestic Disputes) ไปจนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชนให้ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความผาสุกของชุมชน

๖. การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of Service) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไปที่สอดคล้องกับหลักการจัดบริการของตำรวจแก่สังคม อาทิ การจัดบริการข่าวสาร การแจ้งบอกถนนหนทาง ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน การจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน การจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การควบคุมทะเบียนต่างๆ การควบคุมการเลือกตั้ง การจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

๗. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of Individual Freedom) นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค ปกป้องพิทักษ์ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงรังแกจากเหล่ามีจฉาชีพแล้ว ตำรวจยังมีภารกิจในการคุ้มครองปัจเจกชน มิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ของสหประชาชาติ รวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดีโดยสมบูรณ์อีกด้วย

๘. การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ (Different Kind of Function) หน้าที่ในประการอื่นของตำรวจ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่นๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่าการปฏิบัติหน้าที่ควบคุม หรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการอารักขาคุ่มครองบุคคลสำคัญ การจัดกำลังตำรวจรักษา และป้องกันขับไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูที่บุกรุกย้ายอิปไตยของชาติบ้านเมือง เป็นต้น

ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา จากที่ผ่านมาผู้วิจัยได้นำบทวิเคราะห์ ทั้ง ๕ กลุ่ม และนำมาสรุปผลเรียงเรียงดังต่อไปนี้

กลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจที่จบไปทำงาน ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ปัจจัยสำคัญนั้นอยู่ที่ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานควบคุมอาชญากรรม ซึ่งความเห็นของประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสมควรที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งหากประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสูงประกอบไปด้วย

๑. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมุมมองด้านการบริหารราชการ เป็นการทำงาน เพื่อสนองงานต่อผู้บังคับบัญชา และนำมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่สอดคล้องต่อระเบียบการปฏิบัติงานในระบบราชการได้อย่าง ต่อเนื่องนั้น จะเป็นการปฏิบัติงานที่สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อประชาชนเป็นอย่างมาก

๒. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามความหมายทั่วไป หมายถึง การปฏิบัติให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้า (Input) หรือความพึงพอใจแต่อย่างใด

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของงานและการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งโดยส่วนใหญ่ประสิทธิภาพจะถูกนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อทราบถึงผลการดำเนินการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องอย่างไร และมีวิธีการที่จะปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ และการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต

กลุ่มผู้บริหาร ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป ประสิทธิภาพพิจารณาจากความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลา และบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมนอกจากนั้นยังอาจจะสามารถวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้จากคุณภาพที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ผลกำไร ทุนเวลา รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของผู้มารับบริการด้วย ซึ่งในยุคปัจจุบัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ ความมีประสิทธิภาพ และการมีมาตรฐานวัดโดยได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิดการบริหารจัดการที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารองค์กร ภาครัฐปัจจุบัน ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากกระแส โลกาภิวัตน์ที่ทุกประเทศมีแนวโน้มที่จะมีการเปิดเสรีในด้านต่างๆ ทำให้เศรษฐกิจไร้พรมแดนและมีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น ทำให้ทุกสังคมมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพ และความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงได้รับความสนใจจากทุกหน่วยงาน รวมทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน โดยทั่วไปพบว่า ประชาชนที่มองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มักจะมีเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสูงและมีความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมน้อยโดยเฉพาะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมซึ่งถือว่าเป็นภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมองว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บางครั้งก็ล่าช้าไม่ทันต่อการตอบสนองของประชาชน และการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเน้นการให้บริการประชาชน เป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในอดีตที่ผ่านมา ทุกรัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ

จะเห็นได้ว่าตำรวจเป็นเจ้าพนักงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ทั้งในเรื่องของการรักษาความสงบเรียบร้อย การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมในรูปแบบต่างๆ การปฏิบัติงานของตำรวจจึงเป็นการให้บริการสาธารณะอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ในการสนองตอบนโยบายที่รัฐบาล และรักษาไว้ซึ่งประโยชน์พื้นฐานของสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดคือ สถานีตำรวจ ซึ่งมีพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ มีผู้บังคับบัญชาาระดับต่างๆ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง แต่การปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจที่ผ่านมายังคงมีปัญหาและอุปสรรคอยู่หลายประการ เช่น สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งานระบบ และวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีลักษณะและขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน ต้องใช้เวลานานในการดำเนินการ จนในบางครั้งทำให้ประชาชนมองว่า สถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ ไม่เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง ประกอบกับการทำงานของตำรวจส่วนใหญ่ยังอยู่ในลักษณะการตั้งรับ ขาดการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ส่งผลให้การให้บริการยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชน และกระแสแห่งความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจเพิ่มมากขึ้นตลอดเวลา คดีสำคัญหลายคดีไม่ได้รับการคลี่คลาย ประชาชนยังไม่ได้รับการตอบสนองด้วยดีเท่าที่ควร

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย บางครั้งก็เกิดความไม่พอใจ และพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ในที่สุดแล้วประชาชนก็พึงพอใจและยอมรับต่อการปฏิบัติงานและการตอบสนองการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนเป็นอย่างมาก

กลุ่มผู้นำท้องถิ่น ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเป็นการทำงานที่บรรลุได้ตามเป้าประสงค์ โดยไม่เลือกปฏิบัติทั้งการให้ความร่วมมือกับประชาชน ชุมชน และหน่วยงานทุกองค์กร การปฏิบัติงานตามรูปแบบนี้ทำให้ตำรวจกับประชาชนสามารถเข้ากันได้โดยง่ายในแง่ของความเชื่อมั่น ที่ผ่านมารัฐพยายามมองหาแนวทางที่จะวางระบบในการปฏิบัติงานที่หลากหลายวิธีในการแก้ปัญหา และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำความผิด ทั้งทางแพ่งและอาญา จนเกิดปัญหาของนักโทษมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตามจากการปฏิบัติงาน ที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเข้าถึงประชาชนให้มากกว่าประชาชนเข้ามาหา ในการจะเห็นว่าการบริการรับใช้ประชาชน ยังขาดความเข้าใจในบางเรื่อง เช่น การเฝ้าระวังปัญหาอาชญากรรม ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำความเข้าใจกับประชาชนในส่วนนี้จึงจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นอย่างเป็นทางการแบบในการปฏิบัติงานตามกรอบของการกำหนดคนโดยบายในทางภาครัฐ

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของผู้นำท้องถิ่น มุ่งถึงปัญหาในความปลอดภัยอันจะเกิดขึ้นกับชุมชนท้องถิ่น เรื่องของภัยอาชญากรในท้องถิ่นเอง ที่มักจะเกิดขึ้นบ่อยในปัจจุบันทั้งในด้านชีวิตและทรัพย์สิน “อาชญากรในท้องถิ่นนี้เอง” ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อคนในชุมชนท้องถิ่น การที่จะลดหรือแก้ปัญหาดังกล่าว ควรนำหลักการหรือโครงการ ตำรวจต้นแบบประจำในท้องที่หรือท้องถิ่น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อความเชื่อมั่นของประชาชน

กลุ่มส่วนราชการ ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาชีพตำรวจ เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคม เพราะตำรวจมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายเป็นผู้ที่มีหน้าที่ความ รับผิดชอบอันใหญ่หลวง ในการดูแลคุ้มครองให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองของประเทศ อาชีพตำรวจเป็นงานที่เสียสละเพื่อความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง และประชาชนตำรวจในประเทศไทย คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเจ้าพนักงานที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง มีฐานะเป็นกรม และอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ตำรวจ นั้นจึงเป็นอาชีพที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี

ดังนั้น จึงถือได้ว่าความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ก็คือ การมุ่งพัฒนาความเจริญเติบโตให้แก่องค์กร ด้วยการทำให้สมาชิกในองค์กรอุทิศร่างกาย แรงใจ ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเกิดขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยปัจจัยเหล่านั้นจะเป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความต้องการ มีความเต็มใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การทำกิจกรรมใดๆ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ซึ่งสามารถประหยัด และลดการสูญเสียของทรัพยากร ที่ต้องใช้ในการดำเนินกิจกรรม โดยการมุ่งผลผลิตมีสัดส่วนของต้นทุนหรือการลงทุนน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างทันต่อสถานการณ์ และประโยชน์ที่จะได้รับ ทำให้องค์กรมีความคุ้มค่า ซึ่งอาศัยปัจจัยประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับบุคคลงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้องรวดเร็ว และองค์กรมีความพึงพอใจที่ประชาชนสามารถยอมรับได้

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและเชื่อถือระหว่าง การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจกับประชาชนที่สามารถเข้ากันได้โดยมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติงาน และยังเป็นแนวทางที่เชื่อมสัมพันธ์ให้แก่องค์กรของภาครัฐกับประชาชนได้เป็นอย่างดี ตลอดจน สามารถขยายเป้าหมายขององค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากที่ผ่านมาผู้วิจัยได้นำบทวิเคราะห์ ทั้ง ๕ กลุ่ม และนำมาสรุปผลเรียงเรียงดังต่อไปนี้

กลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจที่จบไปทำงาน ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งส่งผลต่อความ เชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และอาจสื่อให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ค่อยได้จัดกิจกรรมหรือ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น วางแผน เสนอปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาภายใน ชุมชนเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนในชุมชนไม่รู้สึกร่วมไปกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งบางครั้งอาจ นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่สำเร็จเนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน

จะเห็นได้ว่านักเรียนนายสิบตำรวจที่จบไปแล้ว การจัดกิจกรรมที่มีส่วนร่วมระหว่าง ตำรวจกับชุมชนหรือประชาชนยังมีส่วนน้อยในบางปี แต่หากพิจารณาถึงพบว่าการที่ขาดกิจกรรม ที่จะเปิดโอกาสให้ตำรวจร่วมวางแผน และแก้ปัญหาทางสังคมนั้น อาจเกิดจากระบบการบริหาร การงบประมาณประจำปีอาจมีส่วนที่ลดลงบ้าง เพิ่มขึ้นบ้างจึงเกิดปัญหาในแต่ละรุ่นต่อการจัดกิจกรรม การแก้ปัญหา

กลุ่มผู้บริหาร ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ความร่วมมือ ช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจและเป็นการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการเข้าใจ ปัญหาซึ่งกันและกัน ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เป็นการนำเอาหลักปรัชญาที่ว่า ตำรวจคือ ประชาชน และประชาชนก็คือตำรวจ มาใช้ปฏิบัติและเป็นการเน้นให้เห็นว่าสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ประชาชนกับตำรวจเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจตำรวจจึงต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งสัมพันธ์อันดีนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเข้าใจปัญหาของตำรวจโดยมีเป้าหมายสุดท้าย เพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน ภายใต้นโยบายของสำนักตำรวจแห่งชาติในการเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการป้องกันภัยจากอาชญากรรม การเคารพกฎจราจร การดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจ พอเพียง และการป้องกันภัยจากยาเสพติดและควรสร้างจุดเริ่มต้นของตำรวจกับชุมชน จุดเริ่มต้นของ ตำรวจกับชุมชน เพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกันควรมี ๓ ประการ ดังนี้

๑. การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) การสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสารไปสู่กลุ่ม ประชาชนเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานองค์การ กลุ่มประชาชนเป้าหมายและประชาชน ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน ทำให้ประชาชน เกิดความนิยมเลื่อมใสศรัทธาต่อหน่วยงาน

๒. การให้บริการแก่ชุมชน (Public Service) เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างประชาชน กับตำรวจเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับตำรวจ การให้บริการประชาชนมหลายรูปแบบ เพื่อให้ ประชาชนให้ความช่วยเหลือไม่ขัดต่องานตำรวจ

๓. การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน (Public Participation) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ไมตรีการเป็นกันเองระหว่างตำรวจกับประชาชนมีความสนใจในเรื่องอาชญากรรมเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหา

จากที่กล่าวมา ผู้บริหารเห็นว่าการการประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรม เพื่อลดปัญหาทางสังคมต่อการมีส่วนร่วมของตำรวจกับชุมชน ควรแก้ที่ต้นเหตุโดยการประการ ประชาสัมพันธ์ บริการรับใช้ชุมชน ตลอดทั้งจัดกิจกรรมลดปัญหาภัยคุกคามต่อสังคมและประชาชน

กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในที่ผ่านมาส่วนใหญ่ประชาชนยังไม่ได้รับความคุ้มครองอย่างเต็มที่ในการป้องกันและแก้ปัญหา ภัยทางสังคมในด้านต่างๆ เช่น ภัยยาเสพติด อาชญากรรม การหลอกล่อทางสังคม และการทุจริตในชุมชน จากแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสร้างความเชื่อมั่นของตำรวจและประชาชน ปัญหาดังกล่าวควรมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและเร่งหาทางออก เช่น การสร้างความเชื่อค่านิยมของการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน และการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ตำรวจชั้นผู้น้อย เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนได้ และเป็นจุดยืนที่เข้มแข็งของตำรวจ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนยังคงเกิดความระแวงและไม่มั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ดังนั้นควรสร้างกฎระเบียบร่วมกับชุมชนและความเข้าใจกับชุมชนให้มากโดยการสร้างชุมชนสัมพันธ์ร่วมกันแก้ปัญหาแบบเร่งพัฒนาสังคมแบบส่วนรวม

กลุ่มผู้นำท้องถิ่น ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน การป้องกันอาชญากรรมเชื่อว่า ตำรวจ กับ ประชาชนทำงานร่วมกัน โดยใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ย่อมสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ตลอดจนสภาพการไร้ระเบียบและความเสื่อมโทรมทางสังคม และทางกายภาพในชุมชนต่างๆ ได้การที่จะบรรลุมิติวัตถุประสงค์ ดังกล่าวได้นั้น หน่วยงานตำรวจจะต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับ สุจริตชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้นๆ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะในการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหา และร่วมพัฒนาศักยภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน หรืออีกนัยหนึ่งทีกล่าวได้ว่า หลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน เป็นหลักการการทำงานของตำรวจซึ่งส่งเสริมสนับสนุน แก่ต้นเหตุเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม ปัญหาความไม่เป็นระเบียบของชุมชน โดยใช้เทคนิคการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า กลุ่มผู้นำท้องถิ่นมองว่างานป้องกันเป็นสิ่งสำคัญหลัก นับว่าเป็นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ จากเหตุการณ์ที่ผ่านมามักมีคดีต่างๆ ที่หลากหลายจนแทบจะแก้ปัญหาไม่ทันท่วงที เหตุที่กล่าวมานับว่าการสร้างเจ้าหน้าที่ตำรวจให้สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดแก่ประชาชน

กลุ่มส่วนราชการ ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนและชุมชนเป็นศูนย์กลางการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม โดยส่งเสริมใช้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การอำนวยความสะดวกโดยยึดหลักนิติธรรม ตลอดจนการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของชาติด้วยบริการจัดการที่ดี โดยมีเป้าประสงค์สูงสุดเพื่อความสงบสุขของชุมชน และสังคมความมั่นคงของชาติศาสนาและ

พระมหากษัตริย์ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติคืองานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินและการดำรง ชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งถือเป็นการบริการสาธารณะของรัฐ (ฝ่ายปกครอง) ที่ต้องจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป และรัฐมอบหมายให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบหลักของตำรวจ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นภารกิจของตำรวจถือเป็นงานให้บริการของรัฐนั่นเอง

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า เป้าหมายสูงสุดของตำรวจ คือการปฏิบัติงานการให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และประชาชนรู้สึกอบอุ่นใจในการดำรงชีวิตประจำวัน ในปัจจุบันรูปแบบสังคมเปลี่ยนไป การปฏิบัติงานของตำรวจจึงต้องปรับเปลี่ยนตามเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์จึงนำวิธีการดำเนินการ ด้านการให้บริการของภาครัฐริเริ่มมาเป็นแนวทาง โดยยึดหลักว่าประชาชนเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของการให้บริการ ดังนั้นการปฏิบัติงานทุกด้านของตำรวจจึงคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะให้แก่ประชาชนเป็นหลักโดยเฉพาะการให้บริการของสถานีตำรวจที่ถือเป็นหน่วยปฏิบัติมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปตามเจตนารมณ์ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ จึงได้จัดระบบการจัดการให้ตำรวจ ตอบสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ได้รับการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางอาญา จากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมถูกต้องตามหลักนิติธรรม โดยมีซักซ้าให้สังคมมีความสงบ เรียบร้อยและประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข ได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมาย ที่เกี่ยวกับจราจรอย่างเคร่งครัดสุภาพและยุติธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน อันจะนำไปสู่การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานีตำรวจให้เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนด้านตัวข้าราชการตำรวจนั้น ได้พยายามกำหนดแนวทางปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจแก่ประชาชน มีจิตสำนึกในการให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน โดยยึดหลักขยัน ประหยัด โปร่งใส มีน้ำใจต่อประชาชนยังความผาสุกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร

การใช้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถสื่อสาร สร้างความเชื่อ สื่อสารข้อมูลเรื่องราว สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนนั้นเพราะข้าราชการตำรวจเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่ตอบสนองนโยบายของรัฐและใกล้ชิดประชาชนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์คอยควบคุมดูแลกำกับบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารนับว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของตำรวจ โดยส่วนใหญ่ในสายตาประชาชนยังออกมาในเชิงลบ ท่ามกลางความพยายามในการพัฒนาองค์กรเพื่อแก้ไขภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น จากที่ผ่านมาผู้วิจัยได้นำบทวิเคราะห์ ทั้ง ๕ กลุ่ม และนำมาสรุปผลเรียงเรียงดังต่อไปนี้

กลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจที่จบไปทำงาน ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร นักสื่อสารจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันตามยุคสมัยที่เป็นอยู่ ในปัจจุบันเป็นการก้าวข้ามในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในระบบการทำงานของภาครัฐ ในฐานะนักเรียนนายสิบตำรวจควรมีการนำมาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาวิธีการดำรงชีวิต หรือการทำงานให้ มีประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม

จากที่กล่าวมา การรับรู้ข่าวสารของกลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจที่จบไปทำงาน จะเห็นได้ว่านักเรียนนายสิบที่จบใหม่มีความต้องการในการรับรู้ข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการแล้วนำมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในแบบของตน

กลุ่มผู้บริหาร ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร การที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ชุมชน และประชาชนต่อตำรวจได้นั้น ควรมุ่งเน้นพึ่งพาเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือควรมานำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน ดังนี้

๑. องค์กรควรมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรทางตำรวจให้ก้าวทันและเข้าถึงเทคโนโลยีให้มากกว่าที่เป็นอยู่จากระบบการปฏิบัติการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง

๒. องค์กรควรมีการสร้างแผนความร่วมมือที่จะเผชิญกับข้อมูลข่าวสาร เพื่อมิให้เกิดข้อมูลที่ผิดพลาด และไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่อประชาชน เมื่อพบกับสถานการณ์ที่ถูกฉ้อโกงแก้ปัญหาได้ทันท่วงที รวมไปถึงการซักซ้อมแผนการที่จะเกิดขึ้น และหาจุดบกพร่องของแผนการแล้วนำมาแก้ไขจนนำไปสู่การปฏิบัติ

๓. ขาดการจัดการข้อมูลภายในที่มีประสิทธิภาพ การจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพนั้นควรมีการวางระบบบุุคคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน หรือเป็นการสรรหาบุคลากรภายนอกเข้ามาเพิ่มเพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์

๔. การขาดความสัมพันธ์กับองค์กร กลุ่มเป้าหมาย คือประชาชนหรือผู้รับสารจากผู้ส่งสาร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจจะมีการขาดช่วงหรือขาดความสัมพันธ์กันในบางประเด็น จึงอาจก่อให้เกิดความไม่ชัดเจนในการยอมรับความจริงได้ในบางเรื่อง

๕. ช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม อันเกิดจากความล่าช้า ขั้นตอน ผู้ให้ข่าวสาร ภาพลักษณ์ขององค์กรในขณะนั้น รวมถึง สถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลงและระยะเวลาการตัดสินใจทางข้อมูลที่ผิดพลาด

จากที่กล่าวมา ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ของกลุ่มผู้บริหาร เป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างตำรวจกับชุมชน โดยการวางกฎระเบียบทางสังคมเพื่อมิให้เกิดความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ หรือเรียกว่าชุมชนสัมพันธ์

กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร เป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ออกไปให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียเกิดความเข้าใจและยอมรับถือว่าเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรอีกด้านหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำหรับหน่วยงานด้านความมั่นคงและรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ เนื่องจากทำให้ขีดความสามารถของการทำงานสูงขึ้นจนสามารถปฏิบัติการกิจ รับมือได้ในสถานการณ์หลายรูปแบบ ควรสร้างกฎระเบียบดังนี้

๑. ควรมีการร่วมมือกับหน่วยของภาครัฐหรือเอกชน เข้ามาร่วมกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมป้องกันอาชญากรรม เพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีกิจกรรมร่วมกัน ช่วยกันคิดว่าปัญหาอาชญากรรมในชุมชนเป็นอย่างไร มีแนวโน้มเป็นอย่างไร เพื่อที่จะให้คนในชุมชน ช่วยกันร่วมคิดร่วมกันแก้ปัญหาด้วยกัน นอกจากนั้นยังควรมีการส่งเสริมโดยการประชาสัมพันธ์ตาม หมู่บ้าน วิทยุชุมชน ให้ความรู้ด้านอาชญากรรม การติดป้ายเตือนต่างๆ ในชุมชน

๒. ควรกำหนดกฎระเบียบในสังคมหรือในภาคพื้นที่มีปัญหาอาชญากรรมเป็นส่วนใหญ่ ให้เข้มงวดมากยิ่งขึ้นและ ควรมีความร่วมมือของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐและ ประชาชนทั่วไป เน้นทำกิจกรรมที่สร้างสรรค์ และหมั่นให้ความรู้ ปลุกฝังจิตสำนึก ให้แก่คนภายใน ชุมชน รวมถึงตระหนักถึงปัญหาด้านอาชญากรรมและผลเสียที่ตามมา

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า การรับรู้ข่าวสารของประชาชนยังมีความลังเลใจในการปฏิบัติ หน้าที่ และสร้างกรอบการปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ดังนั้นความต้องการ การรับรู้ข่าวสารของประชาชนก็เพื่อป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง

กลุ่มผู้นำท้องถิ่น ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร การรับรู้ข่าวสาร ควรมี กฎระเบียบทางสังคมโดยสร้างแนวคิดร่วมกัน ดังนี้

๑. ควรมีการให้ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนในพื้นที่อย่าง ใกล้ชิด เช่น มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของแต่ละฝ่ายหรือประชาชนในพื้นที่ที่มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาแล้วนำมาแก้ไขร่วมกัน

๒. จัดกิจกรรมให้ประชาชนในชุมชนทำร่วมกันไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมด้านไหนก็ตาม เช่น การป้องกันอาชญากรรม กีฬา การพัฒนาชุมชน การอบรมต่างๆ การให้ความรู้ด้านอาชญากรรม การป้องกันอาชญากรรม แก่ประชาชนในพื้นที่ และปลุกจิตสำนึกให้เด็ดๆ ในชุมชนให้เยาวชน ประพฤติตนเป็นคนดี อยู่ในระเบียบ มีศีลธรรม ทำตัวเป็นคนดี

๓. ส่งเสริมความรู้และให้รับรู้ถึงสิ่งที่มีกับอาชญากรรมจัดทำกรอบรวม รวมถึง ให้เจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่เพื่อเผยแพร่ความรู้และฝึกการสังเกตผู้ต้องสงสัยว่าจะเป็นอาชญากร รวมถึง มีการฝึกให้รู้จักการเตือนภัยและการป้องกันตัว

๔. รมรงค์ให้ความรู้แก่ชาวบ้านอย่างต่อเนื่องให้รู้ถึงความสำคัญของการป้องกันการเกิด อาชญากรรมในชุมชน ผลเสียเมื่อมีการเกิดอาชญากรรมขึ้น เพื่อให้เกิดจิตสำนึกหวงแหน

๕. แจกเอกสาร ใบปลิว เผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน ในการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ ที่เสี่ยงต่อการเป็นเหยื่ออาชญากรรมและวิธีในการป้องกันตนเองเบื้องต้น ส่งเสริมให้ความรู้ ป้องกันตนเอง และการเอาตัวรอดเมื่อเกิดเหตุอาชญากรรมขึ้น โดยอาจจะมีการอบรมความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมตลอดจนวิธีการป้องกันตนเอง และการช่วยเหลือคนที่ประสบเหตุ อาชญากรรม และส่งเสริม สนับสนุนความสัมพันธ์ของคนในชุมชน เพื่อให้เกิดความรักความสามัคคี ให้ชุมชนเข้มแข็ง ร่วมแรงร่วมใจกันในการป้องกันอาชญากรรม

๖. ควรมีตำรวจอาสาหมู่บ้าน เพื่อช่วยในการคัดกรองบุคคลต่างๆ ที่จะเข้ามาในชุมชนเรา หรือมีการติดตู้แดง ปุ่มเตือนอันตรายตามจุดเสี่ยงต่างๆ ถ้ามีเหตุการณ์ประชาชนสามารถขอความช่วยเหลือได้เร็วไว และนอกจากนั้นก็ยิ่งแก้ไขด้วยการปรับปรุงภูมิทัศน์รอบๆ ชุมชนที่เป็นจุดเสี่ยง ที่จะเกิดอันตรายด้วยเช่น การติดแสงสว่างให้เพียงพอ การติดกล้องวงจรปิด เป็นต้น

๗. ควรมีการจัดตั้งเวรยามต่างๆ เพื่อคอยดูแลหมู่บ้าน ปลุกฝังให้คนในหมู่บ้านรู้จักการเป็นห่วงเป็นใยซึ่งกันและกันและหากมีผู้ที่ไม่น่าไว้วางใจให้แจ้งผู้ใหญ่บ้าน

กลุ่มส่วนราชการ ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร เจ้าหน้าที่ตำรวจควรรสร้างองค์รภาคีเครือข่าย และร่วมมือกับชุมชนหรือเรียกว่าชุมชนสัมพันธ์ โดยตั้งกฎของชุมชนขึ้นมาเพื่อป้องกันเหตุอาชญากรรม ดังนี้

๑. การป้องกันอาชญากรรมในชุมชน ต้องร่วมมือกับประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีกิจกรรมและมีการติดตามข่าวสารประสานงานกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์มากขึ้น เพื่อที่จะได้ช่วยเหลือตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ และยังมีส่วนร่วมในชุมชนให้มีความสงบและมีการระมัดระวังในการเกิดอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้น

๒. การป้องกันอาชญากรรมในชุมชน ต้องเข้ามามีส่วนร่วมกับประชาชนในชุมชนเพื่อวางแผนการปฏิบัติงานให้งานมีประสิทธิภาพ และยังได้ร่วมกันตัดสินใจในการร่วมมือกัน เพื่อให้ชุมชนได้เกิดการพัฒนาและได้ร่วมมือกันทั้งตำรวจชุมชนสัมพันธ์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนในชุมชนได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

๓. การป้องกันอาชญากรรมในชุมชน ต้องร่วมมือกับประชาชนจัดกิจกรรมในชุมชนให้ประชาชนในชุมชนมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ได้หาวิธีพื้นฐานเบื้องต้นเพื่อที่จะมาสอนให้ประชาชนที่สนใจที่จะเป็นอาสาสมัครได้มีความรู้ความสามารถได้ช่วยเหลือประชาชนในชุมชนแทนตำรวจได้ และประชาชนจะได้ช่วยเหลือตำรวจ ในการตรวจตราตามชุมชน หมู่บ้านต่างๆ และยังให้ผู้สนใจได้ทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ และควรมีอาสาสมัครในการออกตรวจประชาชนในชุมชน เพื่อจะระงับเหตุได้เบื้องต้น

๔. การป้องกันอาชญากรรมในชุมชน ต้องลงพื้นที่เพื่อติดตามและประเมินผล เพื่อนำไปแก้ไขหรือปรับปรุง และยังสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลประชาชนในชุมชนและเสียสละในการดูแลชุมชน เพื่อให้มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ในครั้งต่อไป

จากที่กล่าวมาเห็นว่า ความสำคัญของตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับประชาชนด้านการรับรู้ข่าวสาร ในการป้องกันอาชญากรรม เพื่อลดการเกิดอาชญากรรมในชุมชนและให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในกิจกรรมของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ที่สอดคล้องกับโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์จำเป็นในการที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม ร่วมทำกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจและประชาชน เป้าหมายเพื่อสร้างความสงบสุขให้แก่สังคม และร่วมมือกันในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีการจัดกิจกรรมเหตุการณ์จำลอง การสาธิต วิธีรับมือกับอาชญากรรมถ้าเกิดขึ้นจริงในชุมชนแต่จะต้องอยู่ในความดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนสามารถพึ่งพาตัวเองได้และพร้อมจะรับมือได้ในระดับหนึ่ง ถ้าประชาชน ชุมชน และตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ประสบความสำเร็จชุมชนก็จะลดการเกิดอาชญากรรมได้และรวมถึงประเทศชาติ เนื่องจากปัจจัยในการรับรู้ข่าวสารเป็นการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ในเบื้องต้น

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ

ที่ผ่านมาการทำงานของตำรวจภูธรทั้งในแง่บวก และแง่ลบ การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับการทำงานของตำรวจจะทำให้เกิดความเข้าใจตำรวจในมุมมองต่างๆ มากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อประชาชนและต่อฝ่ายตำรวจเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนาปรับปรุง และช่วยกันคิดหาวิธีปฏิบัติต่อกันอย่างสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ร่วมกันต่อไปในอนาคต คำว่า “ภาพลักษณ์” เนื่องจากหลายท่านได้ให้เหตุผลว่าเป็นคำ ที่ใช้ในความหมายของภาพลักษณ์จนคนทั่วไปปรับทราบ และเข้าใจร่วมกันเป็นอย่างดีซึ่งภาพลักษณ์นี้หมายถึงข้อเท็จจริงบวกกับการประเมินส่วนตัวเป็นภาพที่ฝังใจของบุคคลอยู่นานแสนนาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพความจริงก็ได้ จากที่ผ่านมาผู้วิจัยได้นำบทวิเคราะห์ ทั้ง ๕ กลุ่ม และนำมาสรุปผลเรียงดังต่อไปนี้

กลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจที่จบไปทำงาน ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ ภาพลักษณ์ขององค์กรสำคัญยิ่ง ต่อความสำเร็จของธุรกิจนั้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์กรต่างๆ ได้รับความสนใจจากสาธารณชนและมวลชนมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี การสื่อสารและการสื่อสารดาวเทียม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารมวลชน เป็นสิ่งที่ทำให้คนในสังคมต่างๆ สามารถรับทราบข่าวสาร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่ว โลกได้อย่างกว้างขวาง ทุกคนต้องการรับรู้ และมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ และการสนับสนุนร่วมมือให้องค์กรนั้นๆ ที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานแต่ถ้าหากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้านและการดูหมิ่นเกลียดชัง ภาพลักษณ์เป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร ถ้าองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ด้อยเป็นการเตรียมพร้อมขององค์กร แม้มีวิกฤตการณ์เกิดขึ้นก็สามารถแก้ไขได้อย่างทันที่เสมือนหนึ่งร่างกายของคนที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคถึงได้รับเชื้อโรคหรือมีเหตุต้องเจ็บป่วย อาการก็จะไม่ร้ายแรง และหายได้เร็วกว่าปกติด้วยเหตุนี้หน่วยงาน และองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือสถาบันอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร เป็นที่ยอมรับและสนับสนุนของประชาชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

กลุ่มผู้บริหาร ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ ปัจจุบันภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบาทตามกฎหมายของตำรวจไทยมักจะถูกมองในแง่ลบภาพลักษณ์ในเชิงลบเป็นส่วนใหญ่ จึงต้องมีการแก้ไขปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะหากภาพลักษณ์ไม่เป็นที่ยอมรับของชุมชนเสียแล้ว จะทำให้ไม่ได้รับการร่วมมือจากประชาชนส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

การรักษาความยุติธรรม รักษาความมั่นคงทั้งภายในและภัยจากภายนอกประเทศจากสภาพโครงสร้างของสังคมไทย ประชาชนมีความคิดและมุมมองภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึก อาจเกิดจากการประเมินผลหรือเหตุการณ์นั้น จึงเป็นพื้นฐานการแสดงออก อาจจะมีการยอมรับหรือปฏิเสธ และสภาพแวดล้อมสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรริเริ่มปฏิบัติการเสริมสร้างภาพลักษณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ การดำเนินงานขององค์กรต้องเกี่ยวข้องกับคนหลายๆ กลุ่ม และจากการที่แต่ละกลุ่มเกี่ยวข้องกับองค์กรในแง่มุมที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการสิ่งต่างๆ จากองค์กรไม่เหมือนกัน เช่น กลุ่มพนักงาน ต้องการค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ สวัสดิการในการทำงานดีและมีความก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มผู้บริโภคต้องการสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพมีราคาเหมาะสมในขณะที่ผู้ถือหุ้น ต้องการผลตอบแทนจากการลงทุนในอัตราที่เหมาะสม กลุ่มตัวแทนซึ่งต้องการให้สินค้าที่จำหน่ายมีคุณภาพ ราคายุติธรรม ได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและเหมาะสม เป็นต้น

ดังนั้น การที่องค์กรทราบเกี่ยวกับสิ่งที่องค์กรกระทำจึงยังไม่เพียงพอ องค์กรควรทราบ และเข้าใจถึงทัศนคติ ความต้องการของแต่ละกลุ่มตลอดจนการรับรู้ของกลุ่มคนที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะมีความสำคัญมากกว่า เพราะเป็นแนวทางให้กับองค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง อันจะทำให้แต่ละกลุ่มมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่า การสร้างภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ นอกจากจะกำหนดภาพลักษณ์ จะต้องกำหนดภาพลักษณ์ที่ต้องการในสายตาของคนแต่ละกลุ่ม

กลุ่มผู้นำท้องถิ่น ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นตัวแทนของกฎหมายในการรักษาความยุติธรรม รักษาความมั่นคงทั้งภายในและภัยจากภายนอกประเทศ จากสภาพโครงสร้างของสังคมไทย ประชาชนมีความคิดและมุมมองภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึก อาจเกิดจากการประเมินผลหรือเหตุการณ์นั้น จึงเป็นพื้นฐานการแสดงออก อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ และสภาพแวดล้อมสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรริเริ่มปฏิบัติการเสริมสร้างภาพลักษณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

ปัจจุบันภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบาทตามกฎหมายของตำรวจไทยมักจะถูกมองในแง่ลบภาพลักษณ์ในเชิงลบเป็นส่วนใหญ่ จึงต้องมีการแก้ไขปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะหากภาพลักษณ์ไม่เป็นที่ยอมรับของชุมชนเสียแล้วจะทำให้ไม่ได้รับการร่วมมือจากประชาชนส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาการรักษาวินัยข้าราชการตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งผลที่จะได้รับทางบวก จะเป็นมาตรการส่งเสริมส่งตำรวจให้มีความประพฤติดียิ่งขึ้น ภาพลักษณ์ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน งานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปประสานสัมพันธ์กับชุมชน เพื่อแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ โดยดำเนินการให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น ศรัทธา และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

กลุ่มส่วนราชการ ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ คือการที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีชั้นมีตอน และมีหลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน สามารถแยกได้ ๑๐ หลักการ ดังนี้

๑. การนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นแนวคิดหรือกลยุทธ์หลักในการทำงานที่ตำรวจทุกคนในองค์กรจะต้องนำไปใช้เป็นหลักในการทำงานตั้งแต่หัวหน้าหน่วยหรือผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงตำรวจทุกฝ่ายทุกแผนกงานตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไม่ใช่โครงการชั่วคราวที่หมดเวลาหรือจบประมาณหมดแล้วเลิกทำ แต่เป็นหลักการทำงานสำคัญที่ต้องทำตลอดไปจึงจะเป็น “ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน”

๒. การกระจายอำนาจให้ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน ตำรวจสายตรวจ หรือตำรวจที่ทำงานสัมผัสกับประชาชน เช่น สายตรวจตำบล หรือตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ จะต้องได้รับการกระจายอำนาจ หรือมีอำนาจนำเสนอในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกับชุมชนให้ได้มากที่สุดแทนอำนาจการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ อยู่ในส่วนกลาง

๓. การเกาะติดพื้นที่และกระจายความรับผิดชอบให้ตำรวจแต่ละพื้นที่ ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ตำรวจทุกคนไม่ว่าสายตรวจจรดยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจตำบล หรือตำรวจประจำตู่ยามฝ่ายอำนาจการหรือผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ จะได้รับมอบการกระจายอำนาจให้แบ่งรับผิดชอบพื้นที่เป็นระยะเวลานานๆ

๔. ใช้พลังความร่วมมือของประชาชนและอาสาสมัคร ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชนมุ่งเน้นให้มีการใช้ความร่วมมือจากประชาชน เป็นอาสาสมัครในรูปแบบต่างๆ ตามที่ชุมชนหรือในพื้นที่มีต้นทุนทางสังคม หรือมีการจัดตั้ง หรือมีความเหมาะสม ตำรวจมีหน้าที่ให้ความรู้ และสร้างความร่วมมือกำหนดวิธีการจัดตั้ง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสช่วยเหลืองานป้องกันอาชญากรรม และแก้ไขความไม่เป็นระเบียบของชุมชนตามความเหมาะสม

๕. ใช้ผู้สนับสนุน ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ตำรวจจะต้องหาความร่วมมือในการสนับสนุนงานตำรวจจากชุมชน และองค์กรปกครองในพื้นที่ไม่เฉพาะงานหลักคือการป้องกันอาชญากรรมหรือการเป็นอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรมเท่านั้น แต่ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชนหน่วยตำรวจต้องแสวงหาทรัพยากรจากชุมชนมาช่วยเหลืองานตำรวจอื่นๆ

๖. การบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาชุมชน งานตำรวจผู้รับใช้ชุมชนยังถือว่าการสืบสวน จับกุมคนร้ายเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน โดยมุ่งเน้นการจับกุมเพื่อแก้ปัญหาที่ถือเป็นความเดือดร้อนของชุมชนเป็นลำดับแรกสุด

๗. เน้นป้องกันปัญหาอาชญากรรมมากกว่ารอให้เกิดเหตุ ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชนมุ่งเน้นการป้องกัน เพื่อไม่ให้อาชญากรรมเกิดมากกว่าการรอให้อาชญากรรมเกิดแล้วจึงคิดติดตามจับกุมคนร้ายเพื่อฟ้องศาล

๘. ใช้เทคนิคแก้ปัญหา ตำรวจสมาชิกชุมชน และหน่วยงานอื่นๆ ทำงานร่วมกันเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา แสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วประเมินผลเทคนิคในการแก้ปัญหานี้เป็นการระดมความร่วมมือระหว่างตำรวจกับชุมชน

๙. การเป็นหุ้นส่วนและสร้างความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ประชาชนในชุมชนคือหุ้นส่วนของตำรวจในการร่วมรับผิดชอบป้องกันอาชญากรรมหรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชนตำรวจ และประชาชนในชุมชนต้องร่วมกันสำรวจปัญหา และ

ความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และให้ชุมชนร่วมใช้เทคนิคแก้ปัญหาเพื่อร่วมแก้ต้นเหตุปัญหาความเดือดร้อนจากอาชญากรรมดังกล่าว

๑๐. ตำรวจต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการบังคับใช้กฎหมายหรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันได้อย่างหลากหลายวิธี เป็นต้น

จากที่กล่าวมาการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และเกิดภาพลักษณ์ที่สวยงามนั้นควรมีการวางกฎระเบียบไว้อย่างชัดเจนเพื่อป้องกันภัยอันจะเกิดขึ้นกับประชาชน การปฏิบัติดังกล่าวนี้สามารถสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของตำรวจ

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์คือมุมมองของประชาชนหรือบุคคลเป็นความรู้สึนึกคิดที่เกิดจากการได้รับและสัมผัส หรือรับรู้ต่อองค์กร สถาบันหน่วยงาน บริษัท กลุ่ม ชุมชนต่างๆ อาจเป็นความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจนำเสนอให้สาธารณะชนรับรู้ภาพที่ปรากฏในมุมมองของผู้รับหากเป็นภาพลักษณ์ที่ดีก็จะทำให้ประชาชนหรือบุคคลเกิดความประทับใจน่าเชื่อถือแต่หากเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีก็จะทำให้ไม่เกิดความประทับใจไม่น่าเชื่อถือ ต่อองค์กร หรือหน่วยงานนั้นๆ นอกจากความหมายของภาพลักษณ์แล้ว ภาพลักษณ์สามารถจำแนกเป็นประเภทต่างๆ ได้หลายประเภท

ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส

การสมัครเข้ารับราชการตำรวจโดยจัดให้มีระบบการสอบคัดเลือกและการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุเป็นนักเรียนนายสิบตำรวจซึ่งจะนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนโดยต้องการให้ได้คนที่มีคุณภาพและมีคุณธรรม จริยธรรมเข้ามาเป็นนักเรียนนายสิบตำรวจ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ระดับที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจจับแจ้งเหตุต่างๆ และมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทย อันเป็นการยกระดับประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียนตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ๖ ประการ ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ ได้แก่ ๑. หลักนิติธรรม ๒. หลักคุณธรรม ๓. หลักความโปร่งใส ๔. หลักการมีส่วนร่วม ๕. หลักความคุ้มค่า ๖. หลักความสำนึกรับผิดชอบ จากที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของนักเรียนนายสิบตำรวจปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสจากที่ผ่านมาผู้วิจัยได้นำบทวิเคราะห์ ทั้ง ๕ กลุ่ม และนำมาสรุปผลเรียงดังต่อไปนี้

กลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจที่จบไปทำงาน ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส การประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่นและยอมรับ ตำรวจมีหน้าที่สำคัญหลายประการได้แก่ การรักษากฎหมาย การคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การบริการชุมชนให้เกิดความร่มเย็น การป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย และการดำเนินการเพื่อนำผู้กระทำความผิดกฎหมายเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และสามารถธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของตำรวจ และวิชาชีพตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงกำหนดประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ เพื่อเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติตนของตำรวจให้มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดี

อย่างไรก็ตามศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค ๓ ได้มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของตำรวจ เพื่อป้องกันหรือลดการกระทำผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พบว่า นอกจากวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจโดยปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ของตำรวจแล้วนั้น แต่ยังมีวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจโดยปฏิบัติตนตามจริยธรรมในวิชาชีพ ตำรวจ และวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจเชิงพุทธรูปธรรมการ ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาจริยธรรม ที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของตำรวจเพื่อให้เกิดการบรรลุถึงปณิธานของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพตำรวจ

กลุ่มผู้บริหาร ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส การกำหนด ว่าพฤติกรรมใดที่ควรทำหรือไม่ควรทำถ้ามีการฝ่าฝืนก็มีการลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนนั้น การดำเนินการ ทางวินัยเป็นการดำเนินการทางปกครองเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาก่อให้เกิดสิทธิหน้าที่เปลี่ยนแปลงสิทธิ และหน้าที่กับผู้ใต้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อสถานภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาผลกระทบต่อสถานภาพสิทธิดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการถาวรหรือชั่วคราวทำให้สถานภาพข้าราชการตำรวจสิ้นสุดลงหรือการไม่ได้รับการเลื่อนขั้น อัตรารับเงินเดือนไม่ได้รับการเลื่อนยศ

การใช้อำนาจหน้าที่ของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรจะมีการ คำนึงถึงจริยธรรม จรรยาบรรณ มิเช่นนั้นจะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาปัญหาในเรื่องการใช้อำนาจ หน้าที่ของตำรวจในการดำเนินการที่ขัดกับจริยธรรมจรรยาบรรณซึ่งก็เป็นปัญหาที่มีมาต่อเนื่องจะเห็น ได้จากตามหน้าหนังสือพิมพ์ตามเสียงวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนหรือสื่อมวลชนได้วิพากษ์วิจารณ์ ทั้งในด้านวินัยความประพฤติ และการปฏิบัติงานที่ไม่โปร่งใสบ่อยครั้งทำให้ภาพพจน์ของตำรวจอยู่ใน ระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ และสุดท้ายข้าราชการตำรวจก็ถูกผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัยตาม มาพฤติกรรมที่ขาดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บางครั้งอาจทำลายภาพพจน์วงการตำรวจและถือเป็น เรื่องธรรมดาสามัญที่พบเห็นและได้รับทราบเป็นประจำเป็นเรื่องที่ประชาชนรับทราบมาโดยตลอด และเหตุการณ์ดังกล่าวก็เกิดขึ้นเป็นประจำ

ดังนั้นจึงส่งผลให้ประชาชนหวาดผวาไม่วางใจและขาดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน ตำรวจในการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนแม้ว่าสำนักงานตำรวจ แห่งชาติจะได้พยายามกระทำทุกวิถีทางให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานสาขา ต่างๆ ในการปฏิบัติงานก็มีการควบคุมให้ยึดถือกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งและวินัยตำรวจ อย่างเคร่งครัดในทุกระดับจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจและให้เป็นผู้ที่สามารถในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่มีการทดสอบสมรรถภาพและประเมินผลอยู่ตลอดเวลาแม้ว่าจะมีการดำเนินการ ต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้วก็ตามสำนักงานตำรวจก็ยังไม่อาจบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างสมบูรณ์

กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและ ความโปร่งใส การดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร คือ บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาด ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล และการตระหนักถึงความสำคัญของดำเนินการพัฒนา ชีวเคลื่อนด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรซึ่งแนวทางการแก้ปัญหา คือ ส่งเสริมให้บุคลากร พัฒนาศักยภาพของตนเอง และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีทัศนคติและค่านิยมทางด้านคุณธรรม และความโปร่งใสที่ดีโดยมีแนวทางการพัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน คือ นำแนวคิด

ธรรมมาภิบาล ๖ ประการ มาใช้ในการพัฒนาและขับเคลื่อนด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ระบบราชการที่มีความสุจริตโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล เทียบธรรม และมีการบริหารงานที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งมุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ควรมีการสนับสนุนการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน และให้ความสำคัญกับนโยบายด้านคุณธรรมและความโปร่งใสตามนโยบายของประเทศ และนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชน มาปรับใช้กับการบริหารงาน โดยมีการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมืออาชีพ คำนึงถึงหลักความคุ้มค่ามุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

กลุ่มผู้นำท้องถิ่น ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส หลักในการขับเคลื่อนภารกิจไปสู่ความสำเร็จหากองค์การใดมีผู้นำที่เข้มแข็ง มีความรู้ความสามารถ ประกอบกับบริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมในการครองตน และการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะช่วยเสริมแรงให้องค์การเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การวัดระดับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมจึงมีความสำคัญเพราะทำให้ทราบว่ามีความลักษณะผู้นำเชิงจริยธรรมแบบใด และสามารถพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำได้อย่างไร เพื่อให้ผู้นำได้รับการพัฒนาและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์การ

การดำเนินการดังกล่าวจะต้องอาศัยความร่วมมือ และการประสานงานร่วมกัน ทั้งภาครัฐและภาคประชาชนในลักษณะพหุภาคี เพื่อให้เกิดกลไกของการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้ระบบธรรมาภิบาลที่โปร่งใสเจ้าหน้าที่รัฐจะต้องมีหลักคิด และแนวทางในการปกครองด้วยความสุจริตธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และแรงศรัทธาให้กับคนในชุมชนได้พิจารณาเลือกผู้นำของตนเองเข้าไปบริหารราชการแผ่นดิน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมบนพื้นฐานพฤติกรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพจึงจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานที่เกิดจากการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาสังคมควบคู่กันไป

กลุ่มส่วนราชการ ให้เหตุผลว่า ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส ควรปลูกฝังให้นักเรียนนายสิบตำรวจให้มองประชาชน เป็นศูนย์กลางบริการประชาชนด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติไม่ใช่เป็นผู้เหนือกว่าประชาชน มีจำนวนความถี่มากที่สุดรองลงมาคือไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติต่อประชาชนควรให้เกียรติซึ่งกันเคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และควรมีการให้ความรู้แนะนำช่วยเหลือประชาชนผู้ที่ถูกจับให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาคตามลำดับ

การบริการประชาชนในเขตพื้นที่ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทและความสำคัญของการบริหารราชการของสถานีตำรวจ และเกิดกลไกการมีส่วนร่วมและการป้องกันการทุจริตในการบริหารราชการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการ การให้บริการ ให้มีคุณธรรมและความโปร่งใส จะเห็นได้ว่าการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการในการขับเคลื่อน และกำกับติดตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

สรุป

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค ๓ เป็นหน่วยงานในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค ๓ เป็นหน่วยฝึกอบรมข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถพร้อมทักษะในวิชาชีพตำรวจ โดยมุ่งเน้นคุณธรรม และจริยธรรมฝึกอบรมทบทวนหลักสูตรต่างๆ ให้กับข้าราชการตำรวจสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้าเป็นข้าราชการตำรวจตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิชาชีพตำรวจให้กับข้าราชการตำรวจ สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ ตามภารกิจที่ร้องขอ วัตถุประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

๑. เพื่อให้นักเรียนนายสิบตำรวจทุกคนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. เพื่อเป็นแหล่งวิชาการที่มีขีดความสามารถในการเรียนรู้พัฒนาองค์ความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๓. เพื่อเผยแพร่และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

๔. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

๕. เพื่อร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนในการศึกษา และบริการทางวิชาการ

๖. เพื่อให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทุกคนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

ดังนั้นการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของนักเรียนนายสิบตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ทำให้ข้าราชการตำรวจมีจริยธรรมเพื่อลดการดำเนินคดีทางวินัยกับข้าราชการที่ขาดจริยธรรม และให้เกิดสถานะการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพ และพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของประชาชนเพื่อให้ได้คุณภาพการให้บริการที่ดีส่งเสริมให้การบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากร และพัฒนาภาวะผู้นำด้านจริยธรรมของนักเรียนตำรวจในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ให้ทันต่อสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อรับใช้ประชาชนตรงกับความคาดหวังของประชาชน

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นของประชาชน” นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ ๓. เพื่อหาแนวทางการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ กลุ่มนักเรียนนายสิบ ตำรวจที่จบไปทำงาน กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มผู้นำท้องถิ่น กลุ่มส่วนราชการ

สรุป

๑. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย สถานีตำรวจ มีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง รวมถึงตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครองบังคับบัญชาตราบเท่าที่จากกองบังคับการตำรวจ นครบาล (๑-๙) หรือตำรวจภูธรจังหวัด เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงภายใน บริการทางสังคม ชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนางานบริหารและงานจราจร การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อย รวมตลอดจนถึงงานกิจการพิเศษ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจ งานในสถานีตำรวจ แบ่งออกเป็น ๕ ลักษณะ ดังนี้ คือ

๑. งานอำนวยการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการ การวางแผน การตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานของสถานีตำรวจ งานการบริหารบุคลากร งานจราจร ตำรวจ งานกิจการพิเศษ งานความมั่นคง การศึกษาการฝึกอบรมงานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนา การบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลาดิการ และสรรพวุธ การส่งกำลังบำรุง รวมทั้ง ลักษณะงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานดังกล่าว เพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ

๒. งานป้องกันปราบปรามต่อมากระทรวงมหาดไทยเห็นว่า สถานีตำรวจนครบาลหลายสถานีตั้งมาเป็นเวลานานแล้ว และมีเขตอำนาจการปกครองกว้างขวาง ซึ่งเดิมพื้นที่ส่วนใหญ่ในเขตอำนาจรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลเหล่านี้เป็นพื้นที่ว่างเปล่า แต่ปัจจุบันนี้ปรากฏว่าประชาชนในเขตรับผิดชอบได้ทวีขึ้นอย่างรวดเร็วและหนาแน่นมาก ตลอดจน อาคารบ้านเรือนและสถานที่สำคัญได้เพิ่มมากขึ้น แต่เขตการปกครองของสถานีตำรวจนครบาลดังกล่าวยังมิได้เปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลเพิ่มขึ้น โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาแบ่งพื้นที่ส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.๒๕๐๘

๓. งานจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

๔. งานสืบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผล ตลอดจนปฏิบัติงานในด้านการสืบสวน ปราบปรามอาชญากรรม การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ ตลอดจนองค์กรหรือเครือข่ายที่อยู่เบื้องหลัง รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้นในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ

๕. งานสอบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลด้านการสอบสวนคดีอาญา การมีความเห็นการให้ความเห็นชอบ หรือการเห็นแย้งในคดีอาญา การอุทธรณ์ ฎีกา หรือการขอให้พิจารณาคดีใหม่ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ

การปฏิบัติงานของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันนี้หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ ๘ ประการ คือ

๑. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) คือ การปฏิบัติใดๆ ก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลใน ด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิด หรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นเป็นสำคัญ ประกอบด้วยกำหนดยุทธศาสตร์แผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบงานป้องกันปราบปราม และเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

๒. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ได้แก่การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถื่น อย่างเพียงพอและเอาใจใส่อย่างทั่วถึงทั้งในรูปแบบสายตรวจเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจทางน้ำ สายตรวจหน่วยม้า สายตรวจสุนัขตำรวจ สายตรวจพิเศษ ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิค

ตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยม และมีความสามารถเคลื่อนที่ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลสนองต่อการควบคุมหรือขจัดปัจจัยต่างๆ

๓. การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำความผิด (Apprehension of Offenders) เป็นมาตรการปราบปราม หลังจากการกระทำความผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนสอบสวนหลังจากการจับกุมผู้กระทำความผิดได้ โดยฉับพลันทันด่วนยอมเป็นการช่วยเหลือผู้กระทำความผิด ให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับจากการประกอบอาชญากรรมโดยทันที และเป็นการสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป

๔. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of Property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหายหรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็ว มีผลในด้านลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม และเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้นๆ โดยตรง ทั้งนี้ให้รวมตลอดถึงการกำหนดมาตรการควบคุมโรงจำนำ หรือขจัดแหล่งรับซื้อของโจรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความสูญเสียหรือตัดโอกาสช่องทางแห่งการโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดกวดขันยิ่งขึ้น

๕. การรักษาระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of Criminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ ได้แก่ การควบคุมการจราจรและควบคุมกิจการสาธารณสุข การขจัดสวัสดิการต่างๆ แก่ประชาชน การจัดควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน และการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว (Domestic Disputes) ไปจนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชนให้ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความผาสุกของชุมชน

๖. การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of Service) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไปที่สอดคล้องกับหลักการจัดบริการของตำรวจแก่สังคม อาทิ การจัดบริการข่าวสาร การแจ้งบอกถนนหนทาง ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน การจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน การจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การควบคุมทะเบียนต่างๆ การควบคุมการเลือกตั้ง การจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

๗. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of Individual Freedom) นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค ปกป้องพิทักษ์ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงรังแกจากเหล่ามิฉฉาชีพแล้ว ตำรวจยังมีภารกิจในการคุ้มครองปัจเจกชน มิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติรวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดีโดยสมบูรณ์อีกด้วย

๘. การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ (Different Kind of Function) หน้าที่ในประการอื่นของตำรวจ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่นๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่าการปฏิบัติหน้าที่ควบคุม หรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการ

อารักขาคุ่มครองบุคคลสำคัญ การจัดกำลังตำรวจรักษา และป้องกันขับไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูที่บุกรุกย่ำยีอธิปไตยของชาติบ้านเมือง เป็นต้น

การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยสำคัญนั้นอยู่ที่ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานควบคุมอาชญากรรม ซึ่งความเห็นของประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสมควรที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งหากประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสูงประกอบไปด้วย

๑. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมุมมองด้านบริหารราชการ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการ และบวกกับความ พึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามแบบแผนที่ทางระบบราชการได้กำหนดไว้เป็นอย่างดี และบริหารงานได้ด้วยความโปร่งใส พร้อมสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

๒. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในความหมายทั่วไป หมายถึง ความคล่องแคล่ว และมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้า (Input) หรือความพึงพอใจแต่อย่างใด

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของงาน และการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งโดยส่วนใหญ่ประสิทธิภาพจะถูกนำมา ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อทราบถึงผลการดำเนินการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องอย่างไร และมีวิธีการที่จะปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ และการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ทั้งในเรื่องของการรักษาความสงบเรียบร้อย การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมในรูปแบบต่างๆ การปฏิบัติงานของตำรวจจึงเป็นการให้บริการสาธารณะอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ในการสนองตอบนโยบายที่รัฐบาล และรักษาไว้ซึ่งประโยชน์พื้นฐานของสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดคือ สถานีตำรวจ ซึ่งมีพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ มีผู้บังคับบัญชาาระดับต่างๆ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง แต่การปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจที่ผ่านมายังคงมีปัญหาและอุปสรรคอยู่หลายประการ เช่น สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งานระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีลักษณะ และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน ต้องใช้เวลานานในการดำเนินการ จนในบางครั้งทำให้ประชาชนมองว่า สถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ ไม่เอาใจใส่ต่อการ บริการอย่างจริงจัง ประกอบกับการทำงานของตำรวจส่วนใหญ่ยังอยู่ในลักษณะการตั้งรับขาดการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ส่งผลให้การให้บริการยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชน

และกระแสแห่งความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจเพิ่มมากขึ้นตลอดเวลา คดีสำคัญหลายคดีไม่ได้รับการคลี่คลาย ประชาชนยังไม่ได้รับการตอบสนองด้วยดีเท่าที่ควร

๒. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมเป็นปริมาณของอิทธิพลที่ปัจเจกบุคคลรู้สึกว่าได้เข้าไปร่วมในการตัดสินใจและบุคคลจะได้รับความพึงพอใจจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยตัวบุคคลจะพัฒนาความผูกพันที่มีต่องาน และจะสามารถทำงานได้ดีตลอดจนสามารถขยายเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และอาจสื่อให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ค่อยได้จัดกิจกรรมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น วางแผน เสนอปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาภายในชุมชนเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนในชุมชนไม่รู้สึกร่วมไปกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งบางครั้งอาจนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่สำเร็จ เนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจตำรวจจึงต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจโดยมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน ภายใต้นโยบายของสำนักตำรวจแห่งชาติในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยจากอาชญากรรม การเคารพกฎจราจร การดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง และการป้องกันภัยจากยาเสพติดและควรสร้างจุดเริ่มต้นของตำรวจกับชุมชน จุดเริ่มต้นของตำรวจกับชุมชน เพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกันควรมี ๓ ประการ ดังนี้

๑. การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) การสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสารไปสู่กลุ่มประชาชนเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานองค์การกลุ่มประชาชนเป้าหมายและประชาชน ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน ทำให้ประชาชนเกิดความนิยมเลื่อมใสศรัทธาต่อหน่วยงาน

๒. การให้บริการแก่ชุมชน (Public Service) เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับตำรวจเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับตำรวจ การให้บริการประชาชนมรหลายรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนให้ความช่วยเหลือไม่ขัดต่องานตำรวจ

๓. การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน (Public Participation) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการเป็นกันเองระหว่างตำรวจกับประชาชนมีความสนใจในเรื่องอาชญากรรมเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหา

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปตามเจตนารมณ์ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ จึงได้จัดระบบการจัดการให้ตำรวจ ตอบสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และได้รับความเท่าเทียมกันระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชน การที่ประชาชนได้รับการบริการที่เสมอภาคเป็นการแก้ปัญหาและป้องกันทรัพย์สินของตนเองได้อย่างดี เมื่อประชาชนมีความอยู่ดีมีสุขจากการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจแล้ว ความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานีตำรวจให้เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนด้านตัว

ข้าราชการตำรวจนั้น ได้พยายามกำหนดแนวทางปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจแก่ประชาชน มีจิตสำนึกในการให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน โดยยึดหลักขยัน ประหยัด โปร่งใส มีน้ำใจต่อประชาชนยังความผาสุกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

๓. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร

การใช้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถสื่อสาร ให้เป็นแนวทางการรับรู้ข่าวสารระหว่างตำรวจกับประชาชน และอีกหนึ่งมาตรการที่ควรณรงค์ส่งเสริมให้เกิดขึ้นนั่นก็คือ การสื่อสารกิจกรรมทางกายจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักในเรื่องของกิจกรรมทางกายในยุคชีวิตวิถีใหม่แก่ประชาชน เป็นมาตรการที่ทำได้ง่ายและรวดเร็วที่สุด เป็นการสร้างการรับรู้ในวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว เพราะยุคสมัยปัจจุบันนี้ การเข้าถึงสื่อออนไลน์ทำได้ง่าย ผู้คนจะสามารถรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล องค์ความรู้ หรือกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างทันทั่วทั้งที่การเข้าถึงและการรับรู้ข่าวสารได้แบบทันทั่วทั้งนั้น เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้แบบตรงไปตรงมา อีกทั้งในการนำเข้าเทคโนโลยีเข้ามาช่วยด้านข้อมูลข่าวสาร นับว่าเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น การเร่งรณรงค์ส่งเสริมในด้านการรับรู้และสร้างองค์ความรู้กิจกรรมทางกายด้วยการนำสื่อเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน จึงควรเป็นเรื่องที่ต้องทำอย่างเร่งด่วน และควรสร้างกฎระเบียบดังนี้

๑. ควรมีการร่วมมือกับหน่วยของภาครัฐหรือเอกชน เข้ามาร่วมกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมป้องกันอาชญากรรม เพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีกิจกรรมร่วมกัน ช่วยกันคิดว่าปัญหาอาชญากรรมในชุมชนเป็นอย่างไร มีแนวโน้มเป็นอย่างไร เพื่อที่จะให้คนในชุมชนช่วยกันร่วมคิดร่วมกันแก้ปัญหาด้วยกัน นอกจากนี้ยังควรมีการส่งเสริมโดยการประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน วิทยุชุมชน ให้ความรู้ด้านอาชญากรรม การติดป้ายเตือนต่างๆ ในชุมชน

๒. ควรกำหนดกฎระเบียบในสังคมหรือในภาคพื้นที่ที่มีปัญหาอาชญากรรมเป็นส่วนใหญ่ให้เข้มงวดมากยิ่งขึ้น และควรมีความร่วมมือของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนทั่วไป เน้นทำกิจกรรมที่สร้างสรรค์ และหมั่นให้ความรู้ ปลูกฝังจิตสำนึก ให้แก่คนภายในชุมชน รวมถึงตระหนักถึงปัญหาด้านอาชญากรรมและผลเสียที่ตามมา

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า การรับรู้ข่าวสารของประชาชนยังมีความลังเลใจในการปฏิบัติหน้าที่ และสร้างกรอบการปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ดังนั้น ความต้องการการรับรู้ข่าวสารของประชาชนก็เพื่อป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง

จากที่กล่าวมาเห็นว่า ความสำคัญของตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับประชาชนด้านการรับรู้ข่าวสาร ในการป้องกันอาชญากรรม เพื่อลดการเกิดอาชญากรรมในชุมชนและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ที่สอดคล้องกับโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์จำเป็นในการที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม ร่วมทำกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจและประชาชน เป้าหมายเพื่อสร้างความสงบสุขให้แก่สังคม และร่วมมือกันในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีการจัดกิจกรรมเหตุการณ์จำลอง การสาธิต วิธีรับมือกับอาชญากรรมถ้าเกิดขึ้นจริง

ในชุมชนแต่จะต้องอยู่ในความดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนสามารถพึ่งพาตัวเองได้และพร้อมจะรับมือได้ในระดับหนึ่ง ถ้าประชาชน ชุมชน และตำรวจชุมชนสัมพันธ์ประสบความสำเร็จชุมชนก็จะลดการเกิดอาชญากรรมได้และรวมถึงประเทศชาติ เนื่องจากปัจจัยในการรับรู้ข่าวสารเป็นการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ในเบื้องต้น

๔. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ

ที่ผ่านมาการทำงานของตำรวจภูธรทั้งในแง่บวก และแง่ลบ การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับการทำงานของตำรวจจะทำให้เกิดความเข้าใจตำรวจในมุมมองต่างๆ มากขึ้น ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทั้งต่อประชาชนและต่อฝ่ายตำรวจเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนาปรับปรุง และช่วยกันคิดหาวิธีปฏิบัติต่อกันอย่างสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ร่วมกันต่อไปในอนาคต คำว่า “ภาพลักษณ์” เนื่องจากหลายท่านได้ให้เหตุผลว่าเป็นคำ ที่ใช้ในความหมายของภาพลักษณ์ จนคนทั่วไปรับทราบและเข้าใจร่วมกันเป็นอย่างดีซึ่งภาพลักษณ์นี้หมายถึงข้อเท็จจริงบวกกับการประเมินส่วนตัวเป็นภาพที่ฝังใจของบุคคลอยู่นานแสนนาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพความจริงก็ได้

การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบาทตามกฎหมายของตำรวจไทยมักจะถูกมองในแง่ลบ ภาพลักษณ์ในเชิงลบเป็นส่วนใหญ่ จึงต้องมีการแก้ไขปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะหากภาพลักษณ์ไม่เป็นที่ยอมรับของชุมชนเสียแล้วจะทำให้ไม่ได้รับ การร่วมมือจากประชาชนส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย การรักษา ความยุติธรรม รักษาความมั่นคงทั้งภายในและภัยจากภายนอกประเทศ จากสภาพโครงสร้างของสังคมไทย ประชาชนมีความคิดและมุมมองภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจเปลี่ยนแปลง แตกต่างกัน ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึก อาจเกิดจากการประเมินผลหรือเหตุการณ์ นั้นจึงเป็นพื้นฐานการแสดงออก อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ และสภาพแวดล้อมสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติควรริบเร่งปฏิบัติการเสริมสร้างภาพลักษณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรักษา ความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

จากที่กล่าวมาการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ ประชาชน และเกิดภาพลักษณ์ที่สวยงามนั้นควรมีการวางกฎระเบียบไว้อย่างชัดเจนเพื่อป้องกันภัย อันจะเกิดขึ้นกับประชาชน การปฏิบัติดังกล่าวนี้สามารถสร้างความเชื่อมั่นและ ภาพลักษณ์ของตำรวจ

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์คือมุมมองของประชาชนหรือบุคคลเป็นความรู้สึกนึกคิดที่ เกิดจากการได้รับและสัมผัส หรือรับรู้ต่อองค์กร สถาบันหน่วยงาน บริษัท กลุ่ม ชุมชนต่างๆ อาจเป็น ความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจนำเสนอให้สาธารณชนรับรู้ภาพที่ปรากฏในมุมมองของผู้รับรู้หากเป็น ภาพลักษณ์ที่ดีก็จะทำให้ประชาชนหรือบุคคลเกิดความประทับใจน่าเชื่อถือแต่หากเป็นภาพลักษณ์ที่ ไม่ดีก็จะทำให้ไม่เกิดความประทับใจไม่น่าเชื่อถือ ต่อองค์กร หรือหน่วยงานนั้นๆ นอกจากความหมาย ของภาพลักษณ์แล้ว ภาพลักษณ์สามารถจำแนกเป็นประเภทต่างๆ ได้หลายประเภท

๕. ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส

การสมัครเข้ารับราชการตำรวจโดยจัดให้มีระบบการสอบคัดเลือกและการ สอบแข่งขันเพื่อบรรจุเป็นนักเรียนนายสิบตำรวจซึ่งจะนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน โดยต้องการให้ได้คนที่มีคุณภาพและมีคุณธรรม จริยธรรมเข้ามาเป็นนักเรียนนายสิบตำรวจ ซึ่งเป็น

เจ้าหน้าที่ระดับที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจรับแจ้งเหตุต่างๆ และมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทย

อย่างไรก็ตามศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค ๓ ได้มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของตำรวจ เพื่อป้องกันหรือลดการกระทำผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พบว่านอกจากวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจโดยปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณของตำรวจแล้วนั้น แต่ยังมีวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจโดยปฏิบัติตนตามจริยธรรมในวิชาชีพตำรวจ และวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจเชิงพุทธบูรณาการ ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาจริยธรรมที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของตำรวจ เพื่อให้เกิดการบรรลุถึงเป้าหมายของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพตำรวจ

การตระหนักถึงความสำคัญของดำเนินการพัฒนาขับเคลื่อนด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรซึ่งแนวทางการแก้ปัญหา คือ ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพของตนเอง และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีทัศนคติ และค่านิยมทางด้านคุณธรรมและความโปร่งใสที่ดีโดยมีแนวทางการพัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน คือ นำแนวคิดธรรมมาภิบาล ๖ ประการมาใช้ในการพัฒนาและขับเคลื่อนด้านคุณธรรม และความโปร่งใสขององค์กร เพื่อที่จะให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ระบบราชการที่มีความสุจริตโปร่งใสเปิดเผยข้อมูล เทียบธรรม และมีการบริหารงานที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งมุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญทั้งนี้ ควรมีการสนับสนุนการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน และให้ความสำคัญกับนโยบายด้านคุณธรรมและความโปร่งใสตามนโยบายของประเทศ และนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงาน โดยมีการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมืออาชีพ คำนึงถึงหลักความคุ้มค่ามุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

ดังนั้น การบริหารราชการของสถานีตำรวจ และเกิดกลไกการมีส่วนร่วมและการป้องกันการทุจริตในการบริหารราชการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการ การให้บริการ ให้มีคุณธรรมและความโปร่งใส จะเห็นได้ว่าการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งแต่ตั้งคณะกรรมการดำเนินการในการขับเคลื่อน และกำกับติดตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค ๓ เป็นหน่วยงานในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค ๓ เป็นหน่วยฝึกอบรมข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถพร้อมทักษะในวิชาชีพตำรวจ โดยมุ่งเน้นคุณธรรม และจริยธรรมในการฝึกอบรมทบทวนหลักสูตรต่างๆ ให้กับข้าราชการตำรวจสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้าเป็นข้าราชการตำรวจตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิชาชีพตำรวจให้กับข้าราชการตำรวจ พร้อมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ ตามภารกิจที่ร้องขอ วัตถุประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

๑. เพื่อให้นักเรียนนายสิบตำรวจทุกคนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. เพื่อเป็นแหล่งวิชาการที่มีขีดความสามารถในการเรียนรู้พัฒนาองค์ความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๓. เพื่อเผยแพร่และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

๔. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาย่างต่อเนื่อง

๕. เพื่อร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนในการศึกษา และบริการทางวิชาการ

๖. เพื่อให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทุกคนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

ดังนั้น ตำรวจศูนย์ฝึกรวมตำรวจภูธรภาค ๓ ทำให้ข้าราชการตำรวจมีจริยธรรมเพื่อลดการดำเนินคดีทางวินัยกับข้าราชการที่ขาดจริยธรรม เพื่อป้องกันเหตุที่ส่งผลต่อการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของประชาชน เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากร และพัฒนาภาวะผู้นำด้านจริยธรรมของนักเรียนตำรวจในศูนย์ฝึกรวมตำรวจภูธรภาค ๓ ให้ทันต่อสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อรับใช้ประชาชนตรงกับความคาดหวังของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ดังนั้น ศูนย์ฝึกรวมตำรวจภูธรภาค ๓ ควรจะสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นแก่นักเรียนนายสิบตำรวจได้เห็นคุณค่าของคุณงามความดี เพื่อมิให้เกิดปัญหาความไม่ชอบธรรมในทางปฏิบัติ โดยมีพื้นฐานทางจิตใจของเด็กนักเรียนในเรื่องของความเชื่อว่าการทำดี ต้องได้ผลดีตอบแทน เราจึงควรปลูกฝังเด็กนักเรียน กลุ่มนี้ให้เกิดความรักและชอบที่จะเรียนรู้ และแสดงพฤติกรรมจิตอาสา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยพัฒนาตนเองทั้งด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม ผ่านประสบการณ์ต่างๆ เสริมทักษะในการใช้ชีวิตร่วมกับคนในสังคมได้อย่างมีความสุข ควบคู่กับการเสริมสร้าง เจตคติที่ดีเห็นคุณค่าและประโยชน์ในการทำมาความดี ต่อตัวเอง ครอบครัว และสังคม ไม่เห็นแก่ตัว และเกิดความรู้สึก ผิดชอบชั่วดี โดยดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการควบคุมสังคมและบริการประชาชนนั้นมีความสำคัญยิ่งต่อความมั่นคงของชาติ บ้านเมือง และความมีเสถียรภาพของรัฐบาล ดังนั้นงานตำรวจถือว่ามีความสำคัญ เพราะเป็นการเริ่มต้นที่สามารถให้ความยุติธรรม และการให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชนได้ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำคัญยิ่งต่อสังคมทั้งยังต้องทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกชั้น ทุกอาชีพ ตลอด ๒๔ ชั่วโมงของทุกวัน เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติภารกิจบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนโดยทั่วถึง

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะเกิดผลกระทบโดยตรงต่อความสงบเรียบร้อยในการดำรงชีพของประชาชนในสังคม ถ้าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจดี มีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการปฏิบัติงานและการให้บริการของตำรวจจึงเป็นสิ่งที่ประชาชนให้ความสนใจมาโดยตลอด และเป็นภาระยากที่จะปฏิบัติงานให้เป็นที่พอใจของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะงานของตำรวจนั้นได้เกี่ยวข้องกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา และจะมีทั้ง ผู้ที่เสียผลประโยชน์และได้ประโยชน์

จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในส่วนของงานตำรวจเองก็เป็นหน่วยงานบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ประชาชน ดังหน้าที่หลักของตำรวจคือ “พิทักษ์ รับใช้ และบริการแก่ประชาชน” หน้าที่การทำงานของตำรวจจึงต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการว่าประชาชนต้องการอะไร เพื่อให้การทำงานของตำรวจเป็นไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติงานและการบริการประชาชนจึงเป็น สิ่งสำคัญประการหนึ่งของตำรวจที่จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อตำรวจ มีความรู้สึกอยากจะมีมือ มีความรู้สึกว่าตำรวจยังคงเป็นที่พึ่งของประชาชน ด้วยความสำคัญของการปฏิบัติงานและการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงเป็นปัจจัยพื้นฐานของตำรวจที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ ดังข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อไปนี้

๑.๑ ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนต่อการส่งเสริมและพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะให้แก่นักเรียนนายสิบตำรวจ เพื่อให้การพัฒนาครอบคลุมถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประชากรที่ศึกษาในการเสริมสร้างจิตสาธารณะ ร่วมกัน

๑.๒ ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อการยกย่องส่งเสริมนักเรียนนายสิบตำรวจ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่ พร้อมทั้งงบประมาณในการสนับสนุน

๑.๓ ควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตอาสาของนักเรียนนายสิบตำรวจเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาจิตอาสา และร่วมกันผลักดันให้เกิดเป็น วัฒนธรรมในระดับองค์กร และระดับประเทศต่อไป

๒. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อตำรวจ เราได้ยืกันมานานมากแล้ว ส่วนตัวผู้วิจัยมักได้ยินเสมอเมื่อเกิดเหตุอันไม่สมควรในวงการสีทากี หรือ บางทีรัฐบาลใหม่ก็ประกาศเรื่องนี้ออกมา ทุกครั้งเวลาได้ยินคำนี้เราก็คาดหวังว่าจะมีอะไรเปลี่ยนแปลงไปบ้าง แต่ถูกอย่างก็อยู่เพียงแค่กระดาษเท่านั้น ถ้ามว่าประชาชนคาดหวังให้ตำรวจปฏิรูปอะไร

ตำรวจจัดว่าเป็นหน่วยงานด้านความปลอดภัยที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด เรียกได้ว่าลึนกับพันเลยก็ว่าได้ หนึ่งในเรื่องขัดแย้งกันมากที่สุดระหว่างตำรวจกับประชาชนนั่นคือการตั้งด่าน ประชาชนไม่ชอบการตั้งด่าน เพราะทำให้ช้า รถติด บางทีก็ต้องเสียเงินแบบไม่ยอมเสีย (ส่วย) ในมุมมองตำรวจเองการตั้งด่านเหมือนเป็นการสกัดอันตรายไม่ให้เกิดขึ้น การควบคุมหมวกกันน็อกก็เพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสียชีวิต บางทีก็ตั้งด่านเพราะสายรายงานว่าจะมียาเสพติดผ่าน เป็นต้น ความคิดเห็นไม่ตรงกันแบบนี้เลยทำให้การตั้งด่านตรวจเป็นสิ่งขัดแย้งกันอยู่อีกนาน หากมีการตั้งด่านอย่างชัดเจน เชื่อว่าประชาชนรับได้

การทำงานอย่างโปร่งใส ตำรวจถือว่าเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่ทำงานหนักมาก โหนจะต้องสู้กับคนร้าย โหนจะต้องสู้กับมวลชนและอีกมากมาย คู่ต่อสู้สำคัญของตำรวจนั้นคือคนไทยหลายคนเชื่อว่า ตำรวจทำงานไม่โปร่งใส มีการวิ่งเต้น การช่วยเหลือคนร้าย ช่วยเหลือคนรวย ฯลฯ ดังนั้นหากจะปฏิรูปตำรวจ ตัวตำรวจเองก็ต้องทำให้เห็นว่า ตำรวจทำงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความยุติธรรมให้กับทุกคน หากตำรวจแสดงให้เห็นได้เชื่อว่า ศักดิ์ศรีของตำรวจจะเพิ่มมากขึ้นอีก

การบังคับใช้กฎหมาย หน้าที่ของตำรวจเป็นเรื่องของการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อควบคุมสังคมให้สงบเรียบร้อย แต่หากตำรวจบังคับใช้กฎหมายไม่เท่าเทียมกันละจะเกิดอะไรขึ้น จะเกิดความไม่เป็นธรรม มีความเป็นสองมาตรฐานขึ้นมา นั่นก็ทำให้คนรู้สึกเสียเปรียบไม่อยากจะอยู่ในสังคมด้วย ตำรวจจึงต้องมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด หากจะปฏิรูปตำรวจ ทั้งที่คดีใหญ่ คดีดั่งทั้งหลายตำรวจก็ต้องแสดงให้เห็นว่า พวกเค้าเข้มข้นการบังคับใช้กฎหมายจริงๆ

การสอบเข้า และ การเป็นตำรวจ ในมุมมองของตำรวจเองถามว่าอยากปฏิรูปไหม บอกเลยว่าอยาก คนในองค์กรเองก็อยากปฏิรูปเช่นกัน เรื่องสำคัญของพวกเค้ามีสองจุด จุดแรกเป็นการสอบเข้าควรจะต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้มากกว่านี้ เรายังไม่เห็นข่าวการโกงสอบเข้าตำรวจ หรือ (ขนาดสอบเข้ายังโกงจะเป็นตำรวจได้ไหม) อีกจุดหนึ่งเป็นความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เราเห็นกันอยู่ว่าหากอยากย้าย อยากโตก็ต้องมีเงินมาหนุนผลงานตัวเองด้วย เมื่อต้องใช้เงิน ตำรวจก็ต้องหาเงิน เมื่อหาเงินก็เปิดช่องให้ทำทุจริตด้วย ถ้าแก้ไขเรื่องนี้ได้การทุจริตก็คงจะน้อยลง ดังข้อเสนอแนะการปฏิบัติต่อไปนี้

๒.๑ ควรจัดหลักสูตรในการอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณธรรมจริยธรรม และการปฏิบัติตนให้เป็นที่พึงประสงค์ของสังคม

๒.๒ ควรให้ความรู้หรือสร้างแรงจูงใจให้กับนักเรียนนายสิบตำรวจ ส่งเสริมให้เห็นคุณค่าของ การทำความดี และช่วยให้เกิดการปฏิบัติได้จริง

๒.๓ ควรจัดกิจกรรมพัฒนาของนักเรียนนายสิบตำรวจอย่างสม่ำเสมอ ปรับรูปแบบกิจกรรมให้ สามารถส่งเสริมศักยภาพให้กับเด็กและเยาวชนครบทุกด้านไม่ว่าจะเป็น ด้านอารมณ์ สติปัญญา และประสบการณ์ทางสังคมโดยเน้นการมีจิตอาสา

๒.๔ ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมที่นักเรียนนายสิบตำรวจร่วมกับชุมชนขอรับการสนับสนุนโดยพิจารณาจากกิจกรรมที่ทำแล้วต้องเกิดการมีส่วนร่วมและเป็นประโยชน์ร่วมกันต่อสังคมโดยรวม

๒.๕ ควรติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างความร่วมมือหรือพันธมิตรร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาส่งเสริมจิตอาสา

๒.๖ ควรสร้างเครือข่ายระหว่างสถาบันต่างๆ และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตอาสา และส่งเสริม

๒.๗ ควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและข้อความยกย่อง ชมเชย หรือเผยแพร่บุคคลสำคัญในสังคมเพื่อเป็นแบบอย่างในการทำ ความดี

๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นของประชาชน” ผู้วิจัยมีความคิดเห็นในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๓.๑ ศึกษาการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของนักเรียนนายสิบตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

๓.๒ ศึกษาการทำโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

๓.๓ ศึกษาการสร้างบุคลลากรตำรวจจิตอาสา ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กริช ปัจฉิมสวัสดิ์. กรมตำรวจ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ. ๒๕๔๐.
กัณณวัน พิลาธิปส์. โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชน
ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐. กรุงเทพมหานคร :
ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์, ๒๕๖๐.
- คู่มือการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม. กพร.ปม.. กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมป่าไม้. มปท.
ชม ภูมิภาค. การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม. กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย,
๒๕๔๐.
- ชินวัตร ศรีสวัสดิ์. กระบวนการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง กาฬสินธุ์. มหาสารคาม
: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.
- ดุจเดือน พันธมนาวิน. การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในประเทศไทยและ
ต่างประเทศ. ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม สำนักงานบริหารและ
พัฒนาองค์ความรู้. (องค์การมหาชน) , ๒๕๕๑.
- ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๖๔. ธันวาคม ,
๒๕๕๔.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ ๒, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนา
พานิช, ๒๕๔๐.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๗.
ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์. ความเชื่อมั่น. นิตยสารผู้จัดการ ฉบับเดือนมกราคม, ๒๕๔๕.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ. การวิจัยนำร่องการใช้ตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมเพื่อพัฒนาคุณธรรม
จริยธรรมในสถานศึกษา. ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม
ศูนย์คุณธรรม. สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน), ๒๕๕๑.
- นพพงษ์ บุณจิตราดุลย์. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๔๐.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคคต: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ ๒,
กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๕๖.
- ปรากรม วุฒิพงศ์. ระบบประกันสุขภาพของไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสดงแดด, ๒๕๔๐.
- ปราโมทย์ จิตรสมบุรณ์. การมีส่วนร่วมของประชาชนโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกัน
อาชญากรรม : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบุรี, ๒๕๕๓.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด,
๒๕๓๕.

ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และคณะ. การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน: จากแนวคิดสู่ปฏิบัติการวิจัยในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, ๒๕๔๙.

พรรณรงค์ สิงห์สำราญ. เจตคติของนักศึกษาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่มีต่อคุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยนอร์ท, ๒๕๕๐.

พรรณณี ช.เจนจิต. จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๕๔.

พุทธทาสภิกขุ. คู่มือมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๓.

ราชประชาสมาสัย, สถาบัน. ธรรมาภิบาลบัณฑิตาลสุข. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๔๙.

วิภาส ทองสุทธิ. การบริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพมหานคร : อินทภาษ, ๒๕๕๑.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, ๒๕๓๙.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๕๐.

สมบูรณ์ พรธนาภพ. หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : องค์กรศิลปการพิมพ์, ๒๕๔๐.

สรรเสริญ อินทร์ตัน และคณะ. จริยศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๒.

สุทธิวรรณ ตันติธรรมาวงศ์ และ ศศิกัญจน์ ทวีสุวรรณ. การส่งเสริมคุณธรรมที่มีประสิทธิภาพ : กรณีศึกษากลุ่มเด็ก/เยาวชนและข้าราชการภาครัฐ. กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, ๒๕๕๒.

เสถียร เหลืองอร่าม. หลักการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๓, กรุงเทพมหานคร : โพธิ์สามต้นการพิมพ์, ๒๕๔๙.

โสภา ชูพิกุลชัย. การประชาสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๒.

อเนก สุวรรณบัณฑิต. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

กัณฑ์ภณ ศรีสุวรรณ, สิบตำรวจตรี. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามกรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๖๒.

กิตติพงษ์ แพงพา, ร้อยตำรวจเอก. “ภาวะผู้นำของข้าราชการตำรวจที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของสถานีตำรวจภูธรเจริญศิลป์จังหวัดสกลนคร”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๖๔.

- กุลชญา ภาหิโนคอกสูง. “ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้ถนนเพื่อการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย : การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุ”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๙.
- ขวัญฟ้า รังสิยานนท์. “การพัฒนารูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้แนวพุทธสำหรับเด็กปฐมวัย”. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สังคมวิทยา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑.
- จักรพงษ์ สงวนชม. “ภูมิปัญญาและการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในการจัดการ ทรัพยากรดินกรณีศึกษาหมู่บ้านกะเลา ตำบลหมื่นศรี อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๕๙.
- จันรรจ์ บุณศิริ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๓.
- ชดาษา อิมสำราญ, ดาบตำรวจหญิง. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน”. สารนิพนธ์สุตรรัฐประศาสนศาสตร์, มหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๕๕.
- ซัชชัย วรรณสุทธิ, สิบตำรวจโท. “ประสิทธิผลในการดำเนินงานของงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธรภาค ๔”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๖๓.
- ชัยนนต์ นิลพัฒน์. “จริยธรรมในการบริหารงานบุคคลของคณะอนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เขตพื้นที่การศึกษา”. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๕.
- ไชยพร เรื่องแท้. “บทบาทของสถานศึกษาในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่นักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากันแดน เขต ๑”. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- ณัชพน กัญญภัคชัยุปัทข, ดาบตำรวจ. “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน”. วิทยานิพนธ์พุทธศตรมหาบัณฑิต, รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.
- ดวงพร อุทัยสุริ. “ศึกษาพฤติกรรมเชิงคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัดสงขลา”. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๕๔.
- นาวิณ เหมือนแสง. “การบริหารสถานศึกษากับการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทสาคร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๓.

- นภีลี ศรีวัฒนทรัพย์. “การศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมด้วยหนังสือภาพประกอบการ์ตูน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๓ โรงเรียนวัดศรีมหาโพธิ์”. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๑.
- บุญชนะ ยี่สารพัฒน์ และ อมรเทพ เมืองแสน. “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม”. รายงานการวิจัย, สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๗.
- ปริญญา ยกพล. “การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารกับความพึงพอใจของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร”. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๖๓.
- ประทีป มากมิตร. “จริยธรรมของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน”. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๐.
- ประทีป มั่นใจ, ร้อยตำรวจเอก. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘.
- ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ. “โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙”. รายงานการวิจัย, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ๒๕๕๙.
- พระครูประโชติจันทวิมล (นาม จันทโชโต). “การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม นักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศหอวังนนทบุรี อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.
- พระบุญทัน จารุวณโณ (กมลลักษณะ). “การศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมกับความมีวินัยของนักเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนสิรินธรวิทยานุสรณ์ เทศบาลตำบลนิคมลาโดมน้อย อำเภอสิริธร จังหวัดอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- พัชรินา พงษ์สุทัศน์. “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้หลักอิทธิบาทธรรม ของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอสู่พรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. “การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ ๔ ดาว ย่านสยามสแควร์”. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริหารและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๘.

พิมพ์รณ ภัคดีอุธรณ์, ดาบตำรวจหญิง. “ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลคันนายาว”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๕๖.

ภคพร ศรีวิสัย, ร้อยตำรวจเอกหญิง. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม, ๒๕๖๓.

ภาคิน สีสุธรรม, ดาบตำรวจ. “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีตามหลักพุทธบูรณาการ”. คุษณินิพนธ์พุทธศาสตร์คุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐.

ภาณุวัฒน์ ราชสมัคร, ดาบตำรวจ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรสาโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.

มานพ เฉยกลาง. “การบริหารงานของสถานีตำรวจภูธร ตำบลช่องเม็ก”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

มีชัย สีเจริญ และคณะ. พันตำรวจเอก ดร. “การจัดการความรู้การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย”. รายงานวิจัย, โครงการจัดการความรู้การวิจัยเพื่อการใช้ประโยชน์ด้านความมั่นคงสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ วช., ๒๕๖๒.

ราภรณ์ จุฬะปิตะ, พันตำรวจเอกหญิง. “ภัทการถอดบทเรียนกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนนายร้อยตำรวจ จากกิจกรรมหลักสูตรนักเรียนนายร้อยตำรวจฝึกปฏิบัติประชาชนในชนบท”. วิทยานิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์บัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๓.

เรื่องฤทธิ พรหมมา. “การประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒”. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต: กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๒.

เรื่องฤทธิ พรหมมา. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”. สถานีตำรวจภูธรทุ่งยางแดงจังหวัดปัตตานี, ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ๒๕๕๗.

- วรพล วสุธนะชัย, พันตำรวจโท. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล วิทยาลัยศึกษาศานิตตำรวจนครบาลจักษวรรตติ”. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, ๒๕๕๙.
- วรรณวดี พูนพอกสิน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการมารับบริการในโครงการบัตรประกัน สุขภาพจังหวัดนนทบุรี”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔.
- วรส์สิญา ศุภธนโชติพงศ์. “คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้า ธารณาการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) วิทยาลัยศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค ๒๐๓”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๖๒.
- วัชร วีรอนันตกุล. “การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแรงจูงใจ ในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการยานปทุมวัน กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๘.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการ ประปาของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- ไวพจน์ กลุาชัย และคณะ. พันตำรวจโท ดร. “ต้นเหตุแห่งความไว้วางใจตำรวจและผลกระทบต่อ การปฏิบัติตามกฎหมายและการให้ความร่วมมือกับตำรวจ”. รายงานวิจัย, โครงการวิจัยประเภทงบประมาณ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๒.
- ศศิกานต์ คล่องกิจการ. “ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสิ่งทอ ในเขตบางขุนเทียน”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการเงินและการธนาคาร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม, ๒๕๖๐.
- สมเกียรติ ชุมพล, ร้อยตำรวจเอก. “พุทธบูรณาการการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางสายใหม่”. ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎี บัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐.
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๙.
- สุภาพร สุขสวัสดิ์. “การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนโรงเรียนสตรีนนทบุรี”. ปริญญา การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๒.
- สุเมธ พุทธนันท์เมธา. “การมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารโรงเรียน วิทยาลัยโรงเรียนบ้าน ป่าหนาม อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์”. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๕๙.

อรรถกิจ กรณ์ทอง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ”. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

อุทิศ ทาหอม. “บทบาทของครูด้านผู้นำทางคุณธรรมจริยธรรมในทัศนะของนักศึกษาระดับ
อุดมศึกษา”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการพัฒนา
สังคม, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔.

อุษณีย์ ปานนาค, ร้อยตำรวจเอกหญิง. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ
ตำรวจภูธรภาค ๙”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๖๕.

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. “การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส
(ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
ธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, ๒๕๖๑.

กฎหมาย

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐”.

เอกสารไม่ตีพิมพ์

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓. “โครงสร้างหลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจ”. ปีการศึกษา, ๒๕๕๖.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

นายคลายทุกข์. “การร้องเรียนตำรวจ/การดำเนินคดีวินัย/พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ”. (ออนไลน์).
เข้าถึงได้จาก : <http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=4415>, ๒๕๖๕.

อริย์รัช แก้วเกาะสะบ้า. “ตำรวจชุมชน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.parliament>,
๒๕๖๕.

ภาษาต่างประเทศ

Barsky. Jonathan D.. World - Class Customer Satisfaction. n. Irwin, 1995.

Cao. L.. & Zhao. J. S.. Confidence in the police in Latin America. Journal of Criminal
Justice, 33. 2005 : 403-412.

Cooper. A.M.. How to supervise people. New York : McGraw – Hill, 1985.

Ghisell and Brown. Human Behavior at work : Organization Behavior. New York :
McGraw-Hill, 1955.

Ghiselli. E. & Brown. C.W.. Personal and industrial psychology. New York : McGraw –
Hill, 1992.

- Herzberg. F. et. al.. Job Attitude : Review of Research and opinion. Pittsburgh : Psychological Series of Pittsburgh, 1957.
- Hinshaw and Atwood.. A theory of human motivation Psychological Review 50. N.Y. McGraw – Hill, 1943.
- Kotler. P.. Marketing Management. Upper Saddle River. NJ : Prentice-Hall, 1999.
- Lock. E.A.. The nature and cause of job satisfaction. Industrial and organizational psychology. Chicago : Rand McNally, 1976. Management, 1985.
- Maslow. A.. Motivation and Personality. 2 nd ed.. New York : Harpers and Row, 1970.
- Max Weber. The Theory of Social and Economic Organization. New York : The Free Press and Falcon's Win Press, 1974.
- Mayer. R.C.. Davis. J. H.. & Schoorman. F.D.. An integrative model of organizational trust. Academy of management review, 1995.
- McClelland. D. C.. Human motivation. Cambridge : Cambridge University Press.
- Porter. L.W.. A student active need satisfactions in bottom and middle. Management jobs.. Journal of Applied Psychologie, 1981.
- Shelly. M. W.. Responding to Social Change. Pennsylvania : Dowden Hutchison & Ross, 1975.
- Vroom. W.H. Working and Motivation. New York : John Wiley and Sons. Inc, 1964.
- William W. Reeder. Leadership Development in a Mormon Community. New York : Wiley, 1968.
- Wolman. Thomus E. Education and Organizational Leadership in Elemen-tary School. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall, 1973.

ภาคผนวก

ผนวก ก เครื่องมือวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นของประชาชน” (สัมภาษณ์กลุ่ม : กลุ่มนักเรียนนายสิบ ตำรวจที่จบไปทำงาน กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มผู้นำท้องถิ่น กลุ่มส่วนราชการ)

ส่วนที่ ๑ : เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ (ส่วนผู้วิจัยเป็นผู้บันทึกก่อนการสัมภาษณ์)

ชื่อ - นามสกุล ของผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่งงานปัจจุบัน

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ส่วนที่ ๒ : เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาที่สัมภาษณ์

๑. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

๑. ท่านคิดอย่างไรกับการปฏิบัติงานของนักเรียนนายสิบตำรวจ

.....

๒. ท่านคิดอย่างไรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกนักเรียนนายสิบตำรวจ

.....

๓. ท่านคิดอย่างไรกับการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองประชาชนของนักเรียนนายสิบตำรวจ

.....

๔. ท่านคิดอย่างไรกับการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาชุมชนของนักเรียนนายสิบตำรวจ

.....

๕. ท่านคิดอย่างไรกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักเรียนนายสิบตำรวจ

.....

.....

๒. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

๑. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับนักเรียนนายสิบตำรวจที่มีต่อส่วนร่วมกับประชาชน

.....
.....

๒. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของตำรวจกับชุมชน

.....
.....

๓. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับการแก้ปัญหาของตำรวจกับชุมชน

.....
.....

๔. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อนายสิบตำรวจกับการแก้ปัญหาภัยอาชญากรรม.....

.....
.....

๕. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับนายสิบตำรวจต่อการเป็นที่พึ่งของประชาชน.....

.....
.....

๓. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร

๑. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจ

.....
.....

๒. ท่านมีความเห็นอย่างไร ต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างตำรวจกับชุมชนในการรับรู้ข่าวสาร

.....
.....

๓. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับการสร้างเครือข่ายรับมุลข่าวสาร ระหว่างตำรวจกับประชาชน

.....
.....

๔. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการจัดกิจกรรมให้ประชาชนร่วมกันเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

.....
.....

๕. ท่านมีความเห็นอย่างไร การจัดตั้งชุมชนสัมพันธ์ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

.....
.....

๔. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ

๑. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับการปฏิบัติตนต่อภาพลักษณ์ของนักเรียนนายสิบตำรวจ.....
.....
.....

๒. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบาทกฎหมายของตำรวจ

๓. ท่านมีความเห็นอย่างไร กับภาพลักษณ์ของตำรวจที่มีต่อประชาชน

๔. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจที่มีต่อผู้นำชุมชน

๕. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับระบบราชการกับข้าราชการตำรวจ

๕. ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส

๑. ท่านมีความเห็นอย่างไร ต่อการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

๒. ท่านมีความเห็นอย่างไร ต่อการจัดระเบียบการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจ..

๓. ท่านมีความเห็นอย่างไร ต่อการปฏิบัติตนด้วยคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสของข้าราชการตำรวจ

๔. ท่านมีความเห็นอย่างไร ต่อการกำกับติดตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของข้าราชการตำรวจ

๕. ท่านมีความเห็นอย่างไร ต่อคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสของข้าราชการตำรวจ

ส่วนที่ ๓ : ข้อมูลเกี่ยวกับข้อสังเกตของผู้สัมภาษณ์ (ถ้ามี) ชื่อผู้สัมภาษณ์ และ วัน เดือน ปี
ที่สัมภาษณ์

.....
.....
.....

(.....)

ผู้สัมภาษณ์

...../...../.....

ผนวก ข
รูปภาพประกอบการวิจัย



สัมภาษณ์กลุ่มนักเรียนนายสิบตำรวจที่จบไปทำงาน





สัมภาษณ์กลุ่มกลุ่มผู้บริหาร



สัมภาษณ์กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย



สัมภาษณ์กลุ่มผู้นำส่วนท้องถิ่น



สัมภาษณ์กลุ่มส่วนราชการ

ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ สกุล : พลตำรวจตรี ณรงค์ฤทธิ์ ด่านสุวรรณ
- วัน เดือน ปี เกิด : ๒๐ มกราคม ๒๕๑๒
- การศึกษา : โรงเรียนเตรียมทหาร รุ่นที่ ๒๘
: ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
รุ่นที่ ๔๔
: ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
- ประวัติการทำงานโดยย่อ : รองสารวัตรสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอปักธงชัย
จังหวัดนครราชสีมา
: รองสารวัตรสืบสวนสถานีตำรวจภูธรตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา
: สารวัตรธุรการสถานีตำรวจภูธรอำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
: นายเวร (สบ ๒) ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ๓
: สารวัตรป้องกันและปราบปรามสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
: รองผู้กำกับการ (ป้องกันและปราบปราม) สถานีตำรวจภูธรตำบล
โพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
: รองผู้กำกับการป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจภูธรขามทะเลสอ
จังหวัดนครราชสีมา
: ผู้กำกับการฝ่ายอำนวยการตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา
: รองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์
: รองผู้บังคับการ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค ๔
: รองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี
- ตำแหน่งปัจจุบัน : ผู้บังคับการศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓
ต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน

ผู้วิจัย พลตำรวจตรี ณรงค์ฤทธิ์ ด่านสุวรรณ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ตำแหน่ง ผู้บังคับการศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการแผ่นดินที่สำคัญคือการเสริมสร้างการบริหารราชการแผ่นดินที่มุ่งเน้น
การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต
ควบคู่ไปกับการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความเสมอ
ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ การยกระดับการประเมินความเชื่อมั่นประเทศไทย และรัฐบาล คือ การ
ดำเนินการในแนวทางเชิงรุกที่ต้องเน้นกระบวนการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในความโปร่งใสของรัฐบาล
และหน่วยงานของรัฐให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและมีส่วน
ร่วมได้ และประเด็นสำคัญของการดำเนินการในแนวทางเชิงรุก คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับ
ประชาชน เพื่อสะท้อนภาพความโปร่งใส ทั้งในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการทางปกครองโดย
สมบูรณ์ครบถ้วน ควบคู่ไปกับการกระตุ้นภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาและรับรู้
การดำเนินการทางปกครองของภาครัฐอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รัฐบาลจึงมีนโยบายอย่างชัดเจนใน
การที่จะสร้างแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นกับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า สังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากผลความก้าวหน้า
ของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ จุดหนึ่งจุดใดจะส่งผลกระทบต่อประชาชนไปยัง
ส่วนอื่นได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะความเชื่อมั่นของประชาชน และสังคมที่มาจากสาเหตุของการยึด
วัตถุมากกว่าความดีการแข่งขันเพื่อเอาชนะแทนการร่วมมือ สิ่งสำคัญอยู่ที่สังคมพึงปรารถนา ควรเน้น
ให้คนมีจริยธรรมมีจิตสำนึก ต่อความรับผิดชอบ ต่อสังคม มีระเบียบวินัย เพื่อให้มีคุณลักษณะดังกล่าว
เอื้ออำนวยในการพัฒนาบุคลากรในความรับผิดชอบ ได้ดำรงชีวิตในสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลง และ
สามารถช่วยสร้างสรรค์สังคมได้อย่างมีความสุขปัญหาทางการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจศูนย์ฝึกอบรม
ตำรวจภูธรภาค ๓ ที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนจึงเป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการกระทำ
เกี่ยวกับความประพฤติที่มีความดี ความซื่อสัตย์ ความดี ความดี ควร ไม่ควร ถ้าสังคมขาดมาตรฐาน
ในการเชื่อมั่น ย่อมทำให้ความสุขทางสังคมเป็นไปได้ยาก

ดังนั้น จึงส่งผลให้ประชาชนหวาดผวา ไม่วางใจ และขาดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน
ตำรวจในการรักษาความปลอดภัย และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน แม้ว่าสำนักงานตำรวจ
แห่งชาติจะได้พยายามกระทำทุกวิถีทางให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในงานสาขา

ต่างๆ ที่รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานก็มีการควบคุมให้ยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และ วินัยตำรวจอย่างเคร่งครัดในทุกระดับจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และให้เป็นผู้ที่ สามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีการทดสอบสมรรถภาพและประเมินผลอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าจะ มีการดำเนินการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้วก็ตาม สำนักงานตำรวจก็ยังมีฝึกอบรมนักเรียนนายสิบ ตำรวจภูธรภาค ๓ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจให้กับประชาชน

จากปัญหาที่กล่าวมาดั่งนั้น ดั่งนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนา นักเรียนนายสิบตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นของประชาชน เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ และเพื่อหาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน
๒. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ
๓. เพื่อหาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบ

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑.๑ การวิจัยนี้เน้นการศึกษาแนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ และการสร้างความเชื่อมั่นกับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของนักเรียนนายสิบศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ เท่านั้น

๑.๒ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแนวคิด/การสร้างเชื่อมั่นกับประชาชน จะไม่ลงลึกในรายละเอียดการปฏิบัติ หรือการดำเนินการระดับการปฏิบัติหน้าที่มากเกินไป

๑.๓ การวิจัยจะเน้นเฉพาะหลักการ การสร้างความเชื่อมั่นกับประชาชนหรือ การปฏิบัติตามมาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สามารถเปิดเผยได้เท่านั้น

๒. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มนักเรียนนายสิบ ตำรวจที่จบไปทำงาน กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มผู้นำท้องถิ่น กลุ่มส่วนราชการ โดยผู้วิจัยได้แบ่ง การศึกษาออกเป็น ๕ กลุ่ม ตามตารางดังนี้

ประชากร	กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก	การได้มากลุ่มตัวอย่าง	การเก็บข้อมูล
๑. กลุ่มนักเรียนนายสิบ ตำรวจที่จบไปทำงาน	- นักเรียนนายสิบตำรวจ ๕ คน	เลือกแบบเจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	- ตำรวจที่จบไปทำงาน ๕ คน		
รวม ๑๐ คน			
๒. กลุ่มผู้บริหาร	- หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ๕ คน	เลือกแบบเจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	รวม ๕ คน		
๓. กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย	- ผู้ปกครองนักเรียนนายสิบตำรวจ ๕ คน	เลือกแบบเจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	- ผู้ปกครองตำรวจที่จบไปทำงาน ๕ คน		
รวม ๑๕ คน			
๔. กลุ่มผู้นำท้องถิ่น	- นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน	เลือกแบบเจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	- รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๒ คน		
รวม ๕ คน			
๕. กลุ่มส่วนราชการ	- ผู้ว่าราชการจังหวัด ๑ คน	เลือกแบบเจาะจง	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม
	- อัยการศาลจังหวัด ๑ คน		
รวม ๒๕ คน			
รวมทุกกลุ่ม	๖๐ คน		

๓. ขอบเขตระยะเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดรวบรวมข้อมูลทั้ง ปฐมภูมิ และทุติยภูมิในห้วงเวลา ตั้งแต่ปี ๒๕๖๕

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูล

๑.๑ ข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มนักเรียนนายสิบ ตำรวจที่จบไปทำงาน กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มผู้นำท้องถิ่น กลุ่มส่วนราชการ

๑.๒ ข้อมูลทุติยภูมิดำเนินการโดยการศึกษาค้นคว้า และเอกสารต่างๆ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลทฤษฎี หลักการต่างๆ

๓. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอข้อมูลแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ จากการวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรม ตำรวจภูธร ภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นของประชาชน” ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายในข้อค้นพบที่ได้รับจากการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับปัจจัยทั้ง ๕ ด้านของการวิจัยดังนี้

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย สถานีตำรวจ มีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครอง เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงภายใน บริการทางสังคม ชุมชน และการพัฒนางานบริหารและงานจรตำรวจ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ในเรื่องของการรักษาความสงบเรียบร้อย ร้อยการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมในรูปแบบต่างๆ การปฏิบัติงานของตำรวจจึงเป็นการให้ บริการสาธารณะอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน การมีส่วนร่วมเป็นปริมาณของอิทธิพลที่ปัจเจกบุคคลรู้สึกว่าได้เข้าไปร่วมในการตัดสินใจและบุคคลจะได้รับความพึงพอใจจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยตัวบุคคลจะพัฒนาความผูกพันที่มีต่องาน และจะสามารถทำงานได้ดีตลอดจนสามารถขยายเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจ

โดยมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน ภายใต้นโยบายของสำนักตำรวจแห่งชาติ ในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยจากอาชญากรรม การเคารพกฎจราจร การดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง และการป้องกันภัยจากยาเสพติดและควรสร้างจุดเริ่มต้นของตำรวจกับชุมชน

ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร การใช้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถสื่อสาร ให้เป็นแนวทางการรับรู้ข่าวสารระหว่างตำรวจกับประชาชน และอีกหนึ่งมาตรการที่ควรณรงค์ส่งเสริมให้เกิดขึ้น นั่นก็คือ การสื่อสารกิจกรรมทางกายจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักในเรื่องของกิจกรรมทางกายในยุคชีวิตวิถีใหม่แก่ประชาชน เป็นมาตรการที่ทำได้ง่ายและรวดเร็วที่สุด เป็นการสร้างการรับรู้ในวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว ความสำคัญของตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับประชาชนด้านการรับรู้ข่าวสาร ในการป้องกันอาชญากรรม เพื่อลดการเกิดอาชญากรรมในชุมชนและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ จากที่ผ่านมามีการทำงานของตำรวจถูกวิพากษ์วิจารณ์ทั้งในแง่บวก และแง่ลบ ภาพลักษณ์คือมุมมองของประชาชนหรือบุคคลเป็นความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากการได้รับและสัมผัส หรือรับรู้ต่อองค์กร สถาบันหน่วยงาน บริษัท กลุ่ม ชุมชนต่างๆ อาจเป็นความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจนำเสนอให้สาธารณชนรับรู้ภาพที่ปรากฏในมุมมองของผู้รับรู้หากเป็นภาพลักษณ์ที่ดีก็จะทำให้ประชาชนหรือบุคคลเกิดความประทับใจน่าเชื่อถือแต่หากเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีก็จะทำให้ไม่เกิดความประทับใจไม่น่าเชื่อถือ ต่อองค์กร หรือหน่วยงานนั้นๆ นอกจากความหมายของภาพลักษณ์แล้ว ภาพลักษณ์สามารถจำแนกเป็นประเภทต่างๆ ได้หลายประเภท

ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค ๓ ได้มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของตำรวจ เพื่อป้องกันหรือลดการกระทำผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พบว่านอกจากวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจโดยปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณของตำรวจแล้วนั้น แต่ยังมีวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจโดยปฏิบัติตนตามจริยธรรมในวิชาชีพตำรวจ และวิธีการพัฒนาจริยธรรมของตำรวจเชิงพุทธบูรณาการ ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาจริยธรรมที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของตำรวจเพื่อให้เกิดการบรรลุถึงปณิธานของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพตำรวจ

กล่าวโดยสรุป แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธร ภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นของประชาชน นับว่าเป็นการบริหารราชการของสถานีตำรวจ และเกิดกลไกการมีส่วนร่วมและการป้องกันการทุจริตในการบริหารราชการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการ การให้บริการ ให้มีคุณธรรมและความโปร่งใส จะเห็นได้ว่าการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งแต่ตั้งคณะกรรมการดำเนินการในการขับเคลื่อน และกำกับติดตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ

ดังนั้น ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ควรจะสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นแก่นักเรียน นายสิบตำรวจได้เห็นคุณค่าของคุณงามความดี เพื่อมิให้เกิดปัญหาความไม่ชอบธรรมในทางปฏิบัติ โดยมีพื้นฐานทางจิตใจของเด็กนักเรียนในเรื่องของความเชื่อว่าการทำดี ต้องได้ผลดีตอบแทน เราจึงควรปลูกฝังเด็กนักเรียน กลุ่มนี้ให้เกิดความรักและชอบที่จะเรียนรู้ และแสดงพฤติกรรมจิตอาสา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยพัฒนาตนเองทั้งด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม ผ่านประสบการณ์ต่างๆ เสริมทักษะในการใช้ชีวิตร่วมกับคนในสังคมได้อย่างมีความสุข ควบคู่กับการเสริมสร้าง เจตคติที่ดี เห็นคุณค่าและประโยชน์ในการทำ ความดี ต่อตัวเอง ครอบครัว และสังคม ไม่เห็นแก่ตัว และเกิดความรู้สึก ผิดชอบชั่วดี โดยดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการควบคุมสังคมและบริการประชาชนนั้น มีความสำคัญยิ่งต่อความมั่นคงของชาติ บ้านเมือง และความมีเสถียรภาพของรัฐบาล ดังนั้น งานตำรวจถือว่ามีความสำคัญ เพราะเป็นการเริ่มต้นที่สามารถให้ความยุติธรรม และการให้บริการ ด้านต่างๆ แก่ประชาชนได้ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำคัญยิ่งต่อสังคมทั้งยังต้องทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกชั้น ทุกอาชีพ ตลอด ๒๔ ชั่วโมงของทุกวัน เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติภารกิจบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนโดยทั่วถึง

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะเกิดผลกระทบโดยตรงต่อความสงบเรียบร้อย ในการดำรงชีพของประชาชนในสังคม ถ้าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจดี มีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการปฏิบัติงานและการให้บริการ ของตำรวจจึงเป็นสิ่งที่ประชาชนให้ความสนใจมาโดยตลอด และเป็นการยากที่จะปฏิบัติงานให้เป็น ที่พอใจของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะงานของตำรวจนั้นได้เกี่ยวข้องกับประชาชน อยู่ตลอดเวลา และจะมีทั้ง ผู้ที่เสียผลประโยชน์และได้ประโยชน์

จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในส่วนของงานตำรวจเองก็เป็นหน่วยงานบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้นที่หลักของตำรวจคือ “พิทักษ์ รับผิดชอบ และบริการแก่ประชาชน” หน้าที่การทำงานของตำรวจจึงต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการว่าประชาชนต้องการอะไร เพื่อให้การทำงานของตำรวจ เป็นไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติงานและการบริการประชาชนจึงเป็น สิ่งสำคัญประการหนึ่งของ ตำรวจที่จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อตำรวจ มีความรู้สึกอยากจะมีมือ มีความรู้สึกว่าตำรวจ ยังคงเป็นที่พึ่งของประชาชน ด้วยความสำคัญของการปฏิบัติงานและการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงเป็นปัจจัยพื้นฐานของตำรวจที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนในฐานะ ผู้ใช้บริการ ดังข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อไปนี้

๑.๑ ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนต่อการส่งเสริมและพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะ ให้แก่นักเรียนนายสิบตำรวจ เพื่อให้การพัฒนาครอบคลุมถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประชากร ที่ศึกษาในการเสริมสร้างจิตสาธารณะ ร่วมกัน

๑.๒ ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อการยกย่องส่งเสริมนักเรียนนายสิบ ตำรวจ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่ พร้อมทั้งงบประมาณในการสนับสนุน

๑.๓ ควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตอาสา ของนักเรียนนายสิบตำรวจเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาจิตอาสา และร่วมกันผลักดัน ให้เกิดเป็น วัฒนธรรมในระดับองค์กร และระดับประเทศต่อไป

๒. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อตำรวจ เราได้ยินกันมานานมากแล้ว ส่วนตัว ผู้วิจัยมักได้ยินเสมอเมื่อเกิดเหตุอันไม่สมควรในวงการเสีก็ หรือ บางทีรัฐบาลใหม่ก็ประกาศเรื่องนี้ ออกมา ทุกครั้งเวลาได้ยินคำนี้เราเองก็คาดหวังว่าจะมีอะไรเปลี่ยนแปลงไปบ้าง แต่ทุกอย่างก็อยู่เพียง แค่กระดาษเท่านั้น ถ้ามว่าประชาชนคาดหวังให้ตำรวจปฏิรูปอะไร

ตำรวจจัดว่าเป็นหน่วยงานด้านความปลอดภัยที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด เรียกได้ว่าลึนกับพื้นเลยก็ว่าได้ หนึ่งในเรื่องขัดแย้งกันมากที่สุดระหว่างตำรวจกับประชาชนนั่นคือ การตั้งด่าน ประชาชนไม่ชอบการตั้งด่าน เพราะทำให้ช้า รถติด บางทีก็ต้องเสียเงินแบบไม่ยอมเสีย (ส่วย) ในมุมมองตำรวจเองการตั้งด่านเหมือนเป็นการสกัดอันตรายไม่ให้เกิดขึ้น การควบคุมหมวกกันน็อค ก็เพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสียชีวิต บางทีก็ตั้งด่านเพราะสายรายงานว่าจะมียาเสพติดผ่าน เป็นต้น ความคิดเห็นไม่ตรงกันแบบนี้เลยทำให้การตั้งด่านตรวจเป็นสิ่งขัดแย้งกันอยู่อีกนาน หากมีการตั้งด่าน อย่างชัดเจน เชื่อว่าประชาชนรับได้

การทำงานอย่างโปร่งใส ตำรวจถือว่าเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่ทำงานหนักมาก ไหนจะต้องสู้กับคนร้าย ไหนจะต้องสู้กับมวลชนและอีกมากมาย คู่ต่อสู้สำคัญของตำรวจนั่นคือ คนไทยหลายคนเชื่อว่า ตำรวจทำงานไม่โปร่งใส มีการวิ่งเต้น การช่วยเหลือคนร้าย ช่วยเหลือคนรวย ฯลฯ ดังนั้นหากจะปฏิรูปตำรวจ ตัวตำรวจเองก็ต้องทำให้เห็นว่า ตำรวจทำงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความยุติธรรมให้กับทุกคน หากตำรวจแสดงให้เห็นได้เชื่อว่า ศักดิ์ศรีของตำรวจจะเพิ่ม มากขึ้นอีก

การบังคับใช้กฎหมาย หน้าที่ของตำรวจเป็นเรื่องของการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อควบคุมสังคมให้สงบเรียบร้อย แต่หากตำรวจบังคับใช้กฎหมายไม่เท่าเทียมกันละจะเกิดอะไรขึ้น จะเกิดความไม่เป็นธรรม มีความเป็นสองมาตรฐานขึ้นมา นั่นก็ทำให้คนรู้สึกเสียเปรียบไม่ยอมอยู่ใน สังคมด้วย ตำรวจจึงต้องมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด หากจะปฏิรูปตำรวจ ทั้งที่คดีใหญ่ คดีดังทั้งหลายตำรวจก็ต้องแสดงให้เห็นว่า พวกเขาเข้มขันการบังคับใช้กฎหมายจริงๆ

การสอบเข้า และ การเป็นตำรวจ ในมุมมองของตำรวจเองถามว่าอยากปฏิรูปไหม บอกเลยว่าอยาก คนในองค์กรเองก็อยากปฏิรูปเช่นกัน เรื่องสำคัญของพวกเขามีสองจุด จุดแรก เป็นการสอบเข้าควรจะต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้มากกว่านี้ เราก็ไม่เห็นข่าวการโกงสอบเข้าตำรวจ หรือ (ขนาดสอบเข้ายังโกงจะเป็นตำรวจได้ไหม) อีกจุดหนึ่งเป็นความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่ เราเห็นกันอยู่ว่าหากอยากย้าย ยากโตะก็ต้องมีเงินมาหนุนผลงานตัวเองด้วย เมื่อต้องใช้เงิน ตำรวจก็ต้องหาเงิน เมื่อหาเงินก็เปิดช่องให้ทำทุจริตด้วย ถ้าแก้ไขเรื่องนี้ได้การทุจริตก็คงจะน้อยลง ดังข้อเสนอแนะการปฏิบัติต่อไปนี้

๒.๑ ควรจัดหลักสูตรในการอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณธรรมจริยธรรม และการปฏิบัติตนให้เป็นที่พึงประสงค์ของสังคม

๒.๒ ควรให้ความรู้หรือสร้างแรงจูงใจให้กับนักเรียนนายสิบตำรวจ ส่งเสริมให้เห็นคุณค่าของ การทำความดี และช่วยให้เกิดการปฏิบัติได้จริง

๒.๓ ควรจัดกิจกรรมพัฒนาของนักเรียนนายสิบตำรวจอย่างสม่ำเสมอ ปรับรูปแบบกิจกรรมให้ สามารถส่งเสริมศักยภาพให้กับเด็กและเยาวชนครบทุกด้านไม่ว่าจะเป็น ด้านอารมณ์สติปัญญา และประสบการณ์ทางสังคมโดยเน้นการมีจิตอาสา

๒.๔ ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมที่นักเรียนนายสิบตำรวจร่วมกับชุมชนขอรับการสนับสนุนโดยพิจารณาจากกิจกรรมที่ทำแล้วต้องเกิดการมีส่วนร่วมและเป็นประโยชน์ร่วมกันต่อสังคมโดยรวม

๒.๕ ควรติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างความร่วมมือหรือพันธมิตรร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาส่งเสริมจิตอาสา

๒.๖ ควรสร้างเครือข่ายระหว่างสถาบันต่างๆ และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตอาสา และส่งเสริม

๒.๗ ควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและข้อความยกย่อง ชมเชย หรือเผยแพร่บุคคลสำคัญในสังคมเพื่อเป็นแบบอย่างในการทำ ความดี

๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนนายสิบตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓ ต่อการสร้างเชื่อมั่นของประชาชน” ผู้วิจัยมีความคิดเห็นในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๓.๑ ศึกษาการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของนักเรียนนายสิบตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

๓.๒ ศึกษาการทำโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓

๓.๓ ศึกษาการสร้างบุคลากรตำรวจจิตอาสา ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๓