

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด ระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด ระดับปัญหาอุปสรรค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด จึงต้องศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

#### 1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับข้าราชการตำรวจ

1.1 แนวคิดความหมายของตำรวจ

1.2 แนวคิดปรัชญาของตำรวจ

1.3 แนวคิดหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

1.4 แนวคิดการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

1.5 แนวคิดการจูงใจในการทำงาน

#### 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจไฝ่สัมฤทธิ์

#### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 1.แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการตำรวจ

#### 1.1 ความหมายของตำรวจ

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจน้ำ ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้ นอกจากนี้ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ตำรวจนครบาล หมายถึง ตำรวจผู้มีหน้าที่ระวังและระงับเหตุการณ์

ทางอาญาภายในกรุงเทพมหานครและตำรวจวัง หมายถึง ข้าราชการในพระองค์ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาพระราชวัง และดูแลไม่ให้มีการละเมิดระเบียบประเพณีวัง เป็นต้น

(สุวิทย์ หิรัญการณท์. 2525 : 225)

ดังนั้น ความหมายคำว่า "ตำรวจ" โดยทั่วไป หมายถึง เจ้าพนักงานผู้ที่ถูกหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยตรวจตราดูแลมิให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชนและแม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตามตำรวจจะต้องเข้าป้องกัน แก้ไขช่วยเหลือขจัดสิ่งนั้นให้หมดไปหรือบรรเทาความร้ายแรงลง

นอกจากนี้ ในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ได้ให้นิยามศัพท์ตำรวจไว้ว่า คือ พนักงานซึ่งถูกหมายให้อำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

ส่วนคำว่าตำรวจชั้นประทวน หมายถึง ตำรวจที่มียศตั้งแต่นายดาบตำรวจจนถึงพลตำรวจ จะมีหน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นตำรวจ แต่จะมีหน้าที่เพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่รับผิดชอบ ประเสริฐ รุจิรวงศ์ (2506 : 45) กล่าวถึงลักษณะหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องปฏิบัติอาจแบ่งได้ ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. การปราบปรามอาชญากรรม
3. การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน
4. การรักษาความปลอดภัยของชาติ
5. การบริหารงานทั่วไป

## 1.2 ปรัชญาของตำรวจ

ตำรวจ เป็นผู้รักษาวินัยของสังคม ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายในสังคมจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้ ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาของตำรวจจึงเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานหรือให้ตำรวจทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งในการพัฒนายกฐานะตำรวจให้เป็นวิชาชีพ เช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ

**เซอร์ โรเบิร์ต เพลล ( Sir Robert Pell : 1949. อ้างถึงใน ประเสริฐ เมฆมณี. 2523 : 11) บิดาของตำรวจอังกฤษ ได้กำหนดหลักการสำหรับวิชาชีพตำรวจไว้ซึ่งยังเป็นหลักที่ทันสมัยและใช้เป็นหลักสากล ดังนี้**

**หลักการที่ 1** การป้องกันอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจ ในฐานะตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายเพื่อให้สังคมเกิดความสงบสุข ปลอดภัยจากการเป็นเหยื่อของอาชญากร ตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติ 3 ประการ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจต้องเป็นแกนกลางในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมประชาชนให้เคารพต่อกฎหมายของบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทำนองครองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รับรู้เพื่อหาทางช่วยป้องกัน

2. การยับยั้งอาชญากรรม เป็นปฏิบัติการของตำรวจทางด้านจิตวิทยาให้เป็นที่ยอมรับของอาชญากร ให้ยับยั้งซึ่งใจไม่กล้าที่ประกอบอาชญากรรม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีลักษณะตอบสนองต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นโดยฉับพลันต่อเหตุการณ์แล้ว ย่อมมีผลในการยับยั้งอาชญากรรม ดังนั้น ตำรวจจึงมีรูปแบบและเครื่องหมายโดยเฉพาะอันเป็นสัญลักษณ์ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

3. การจับกุมและรวบรวมพยานหลักฐาน การจับกุมผู้กระทำความผิด เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมนั้น ตำรวจต้องรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้กระทำความผิดได้กระทำความผิดจริงตามข้อกล่าวหา พยานหลักฐานแห่งคดีถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการกับผู้กระทำความผิด ตำรวจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน บางกรณีก็จำเป็นต้องการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย

**หลักการที่ 2** ตำรวจต้องได้รับความเคารพเชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชน งานของตำรวจจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนซึ่งถ้าปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว การทำงานของตำรวจย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ สมรรถภาพ ขีดความสามารถ การประพฤติปฏิบัติ การวางตัวของตำรวจจะก่อให้เกิดความเชื่อถือจากประชาชน หลักการนี้ตำรวจสมัยใหม่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในกิจการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police - Community Relations)

**หลักการที่ 3** การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เท่ากับเป็นการสร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้น จำเป็นต้องแสวงหาแนวทางและการปฏิบัติตน เป็นแบบฉบับให้ประชาชนร่วมมือในการเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดความ ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและเสรีภาพของประชาชน การที่ประชาชนเคารพกฎหมายซึ่ง เป็นกติกากการปกครองของสังคม ความสงบสุขก็ย่อมจะเกิดขึ้นในสังคม ตำรวจก็จะอยู่ใน ฐานะผู้รักษากฎหมาย

**หลักการที่ 4** ความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนจะลดน้อยลงเมื่อความรุนแรง ของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น การที่ตำรวจจะได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจาก ประชาชนในระดับใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ละเอียดรอบคอบ สุภาพให้ความช่วยเหลือที่ได้รับจากประชาชนจะอยู่ในเกณฑ์ดี ตำรวจ จึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุ่ม รอบคอบ หนักแน่น อดทนในการแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความสงบสุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

**หลักการที่ 5** ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย ด้วยความยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้น มีหลักการพื้นฐานคือ ดำเนินการด้วยความยุติธรรม โดยไม่เลือกเพศวัย เชื้อชาติ ศาสนาหรือสถานะทางสังคม มีความเสมอภาคต่อประชาชน

**หลักการที่ 6** ตำรวจควรใช้กำลังในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ตำรวจ ต้องนึกอยู่เสมอว่า การใช้กำลัง ไม่ว่าจะ เป็นกำลังกายหรืออาวุธเป็นการเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิด ความสูญเสียแก่ชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของผู้อื่นได้ รวมทั้ง การถูกวิพากษ์วิจารณ์ จากประชาชน จึงจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจโดยรอบคอบและใช้เมื่อจำเป็นต่อการควบคุม สถานการณ์ให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น

**หลักการที่ 7** ตำรวจก็คือ ประชาชนและประชาชนก็คือ ตำรวจ

ตำรวจ คือ สมาชิกของสังคมที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ของตำรวจสัมพันธ์ภาพ ระหว่างตำรวจกับประชาชน เป็นสิ่งที่ต้องมีพื้นฐานและปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจก็คือระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจ ได้รับหากตำรวจยัง พัฒนาและยังแยกตัวเองออกจากประชาชน ความร่วมมือของประชาชนที่จะให้กับตำรวจ ย่อมลดลงความสำเร็จในการทำงานของตำรวจก็ย่อมลดลงด้วย

**หลักการที่ 8** ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย

ในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของสังคมที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมาย เพื่อความสงบ เรียบร้อยปลอดภัยของประชาชน ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ และหลักแห่งกฎหมาย (Rule of Law) ปราศจากอคติ มีความรอบคอบ วินิจฉัยเหตุการณ์

ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติการ ตำรวจจึงต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลางในการบังคับใช้กฎหมายหรือระลึกเสมอว่าการบังคับใช้กฎหมายนั้น ย่อมมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนไม่มากก็น้อย

**หลักการที่ 9** ความปลอดภัยจากอาชญากรรมและความยุ่งเหยิง เป็นการทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจ

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยของสังคมเป็นประสิทธิผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สถิติอาชญากรรมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นประสิทธิภาพของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

### 1.3 หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจนั้น มีผู้กล่าวว่า ตำรวจมีหน้าที่มากมายครอบคลุมแทบทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม แต่หน้าที่หลักของตำรวจก็คือการบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ได้แก่ การสืบสวนคดีอาญา การตรวจท้องที่ การควบคุมการจราจรให้ความคุ้มกันในการชุมนุมของประชาชนรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้การขึ้นหรือตัดสินใจปัญหาให้แก่ประชาชนเป็นหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องจากอดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เรียกว่า การปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจ มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law enforcement and order maintaining) ได้มีตำรวจและนักวิชาการตำรวจหลายท่านได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ไว้ อาทิเช่น

**แก้ว โสติพันธ์ (2524 : 25)** ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไว้ ดังนี้

1. การลาดตระเวนท้องที่
2. การควบคุมสอดส่องบุคคลหรือภาวะที่อาจเป็นภัย
3. การทะเบียนและการอนุญาต
4. การสืบสวนคดีอาญา
5. การจับกุมผู้กระทำความผิด
6. การสอบสวนคดีอาญา

มนต์ชัย พันธุ์คงชื่น (2518 : 30) กล่าวถึงเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจเพื่อลดปัญหาอาชญากรรมไว้ ดังนี้

1. หน้าที่ของตำรวจโดยตรง ได้แก่

1.1 การจัดสายตรวจออกตรวจท้องที่

1.2 การจัดสายตรวจร่วมหรือสายตรวจผสมระหว่างเขตพื้นที่หรือท้องที่

ที่อยู่ติดกัน

1.3 การจัดหน่วยสืบสวนหรือทีมสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด

1.4 จัดตั้งหน่วยปราบปรามเฉพาะกิจ

1.5 การจัดระดมกำลังตำรวจกวาดล้างในเขตพื้นที่เป็นครั้งคราวตาม

ตามความเหมาะสม

1.6 การเสริมสร้างกำลังใจ และขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน  
ด้วยความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริตและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้หลัก  
ประกันการปฏิบัติงาน

1.7 กวดขันปราบปรามเจ้าหน้าที่ที่ทุจริต ช่วยเหลือผู้กระทำความผิดหรือรู้เห็น  
เป็นใจกับคนร้าย

2. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ

2.1 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ด้วยการประชาสัมพันธ์

เยี่ยมเยียนประชาชน และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ

2.2 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการพลเรือนหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ

2.3 ส่งเสริมการจัดตั้งองค์การหรือกลุ่มปฏิบัติการสุจริตในท้องถิ่นเพื่อผนึก

กำลังต่อต้านอาชญากรรมต่าง ๆ

ชาย เสวิกุล (2511 : 22) ได้แบ่งอำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญา  
กรรมวิทยาและทัศนวิทยาไว้ 6 ประการ คือ

1. ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย

2. ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้

สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ให้เป็นอันตราย

จากภัยต่างๆ

4. ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำผิดทางอาญาทั้งปวง
5. ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
- 6.หน้าที่พิเศษอื่นๆ ของตำรวจ ได้แก่ การป้องกันและรักษาความสงบใน

ยามสงคราม

**ประเสริฐ รุจิรวงศ์ (2509 : 18)** ได้กล่าวถึง ลักษณะหน้าที่ของตำรวจที่ต้องปฏิบัติ ไว้ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. การปราบปรามอาชญากรรม
3. การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน
4. การรักษาความปลอดภัยของชาติ
5. การบริการโดยทั่วไป

**เลวิน (Levine.1980 : 23)** ได้กล่าวไว้ว่าหน้าที่ของตำรวจมีดังต่อไปนี้

1.หน้าที่ในการตอบสนองนโยบายทางการเมืองของฝ่ายปกครอง เช่น การขัดขวางผู้ประท้วง การทำสงครามของสหรัฐอเมริกากับเวียดนามในสมัยประธานาธิบดีนิกสัน และประธานาธิบดีจอห์นสัน เป็นต้น

2.หน้าที่ในการพิทักษ์ศีลธรรมในสังคม เช่น การกวาดล้างความชั่วร้ายต่างๆ ได้แก่ พวกเมาสูรา พวกเสกพัญชา พวกเล่นการพนัน พวกค้ำหนังสื่อลามกอนาจารและพวกค้ำประเวณี เป็นต้น

3.หน้าที่การให้บริการแก่ชุมชน รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม และป้องกันอาชญากรรมหน้าที่ดังกล่าวนี้ ตำรวจต้องใช้เวลาปฏิบัติมากกว่าหน้าที่ในสองประการข้างต้น

**มอร์ตัน (Morton.1975 : 28)** ได้กล่าวไว้ในเอกสารของเขาว่า คณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และบริหารงานยุติธรรมของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ 2 ประการ คือ

1.หน้าที่การบังคับใช้กฎหมาย (The community - service function) เป็นหน้าที่ให้ความสะดวกหรือแก้ไขข้อเดือดร้อนแก่ประชาชน เช่น ควบคุมการจราจร ควบคุมหน่วยเลือกตั้ง อำนวยความสะดวกแก่บุคคลสำคัญที่มาเยี่ยมเยียนท้องที่ ออกไปอนุญาตการใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ แนะนำเส้นทางแก่คนหลงทาง ตามหาเด็กที่หายไป ช่วยผู้



ประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น หน้าที่ดังกล่าวนี้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติควบคู่กันไปกับหน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย

วิลสัน (Willson.1972 อ้างถึงใน อรรถนพ ชูบำรุง. 2532 : 22) ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจออกเป็น 2 ประการคือ หน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และหน้าที่ในการรักษาระเบียบในสังคมหน้าที่แรกเป็นหน้าที่ของการรักษากฎหมาย หน้าที่หลังเป็นการยอมขอมข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในสังคม

เวสต์ตันและเวล (Weston and Well. 1972 อ้างถึงใน ประทีป ปิยะทัตศรี. 2533 : 11) นักวิชาการด้านตำรวจ ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจไว้หลายประการดังต่อไปนี้

1. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
2. พิทักษ์รักษาสันติสุข (รักษาความสงบภายในประเทศ)
3. ป้องกันบุคคลและทรัพย์สินสมบัติ (รักษาความปลอดภัย)
4. บังคับใช้กฎหมาย
5. สืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรม
6. เสาะหาทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป
7. จับกุมผู้กระทำความผิด
8. กำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม
9. ป้องกันสิทธิของบุคคลควบคุมการจราจร
10. การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่างๆ
11. การเตรียมคดีเพื่อแสดงแก่ศาล

ความคิดของเวสต์ตันและเวล (Weston and Wells) ดังได้กล่าวมานี้สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ข้อนี้รวมไปถึงการป้องกันบุคคลและทรัพย์สิน การบังคับใช้กฎหมาย การสืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรมการเสาะหาทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป การจับกุมผู้กระทำความผิด การป้องกันสิทธิส่วนบุคคลการจัดเตรียมคดีเพื่อการแสดงแก่ศาล)
2. การพิทักษ์สันติสุข (ในข้อนี้รวมไปถึงการกำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม การควบคุมจราจร การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่างๆ)



บทบาทหน้าที่ของตำรวจตามความคิดของนักวิชาการในทางอาชญาวิทยาข้างต้นสรุปได้ว่าตำรวจมีหน้าที่หลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย หน้าที่ที่มีความสำคัญยิ่ง คือ หน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรมนั่นเอง
2. หน้าที่ในการป้องกันเหตุร้ายต่างๆ ในสังคมเป็นการป้องกันอาชญากรรม ป้องกันความประทุติเสียหายต่างๆ
3. หน้าที่ให้บริการชุมชน เป็นการบริการด้านการแพทย์ ด้านกฎหมายและอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ

สรุป การปฏิบัติให้สอดคล้องตามหน้าที่ต่างๆ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้น ตำรวจต้องทำงานมากมายหลายอย่าง งานหลักที่ต้องทำเพื่อให้เป็นไปตามหน้าที่ดังได้กล่าวมาแล้วก็คือการตรวจท้องที่ การสืบสวนสอบสวน และการจับกุมผู้กระทำผิด จะได้พิจารณาถึงรายละเอียดของงานต่าง ๆ

1. การตรวจท้องที่ การตรวจท้องที่เป็นงานที่ตำรวจต้องทำในเขตพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบเป็นประจำวันตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการป้องกันการเกิดอาชญากรรมและพิทักษ์ความสงบเรียบร้อยในชุมชนอย่างได้ผล การประกอบอาชญากรรมจะเกิดขึ้นหากการตรวจท้องที่ประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว การตรวจท้องที่เป็นผลให้เกิดการสืบสวนสอบสวน การจับกุม และการค้นหาของที่ถูกขโมยไปได้ทันท่วงที การตรวจท้องที่อาจจะกระทำได้โดยการเดินเท้าเปล่า ใช้ยานพาหนะ เช่น จักรยาน จักรยานยนต์ รถยนต์หรือเฮลิคอปเตอร์ ตลอดจนการใช้สัตว์บางชนิด เช่น สุนัข เป็นต้น

การตรวจท้องที่เป็นการมอบหมายงานให้ตำรวจออกสู่พื้นที่ การปฏิบัติงานทำนองนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดก็ต้องดำเนินงานเป็นขั้นตอน คณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย การบริหารงานยุติธรรมที่ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา (อรรถนพ ชูบำรุง. 2532 : 32) ได้เสนอแนะขั้นตอนต่างๆ ในการตรวจท้องที่ไว้ 6 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

- ขั้นตอนที่ 1 จะต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ออกไปตามความจำเป็น
- ขั้นตอนที่ 2 จะต้องปรับปรุงการควบคุมตำรวจที่ออกพื้นที่ให้ได้ผลดียิ่งๆขึ้นไป
- ขั้นตอนที่ 3 จะต้องปรับปรุงการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ออกสู่พื้นที่

ขั้นตอนที่ 4 จะต้องปรับปรุงเทคนิคในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะการเดินทางเท้าเปล่าและรถจักรยานยนต์ โดยมีเจ้าหน้าที่ 2 คน ร่วมหนึ่งไปด้วย อย่างไรก็ตามการไม่เป็นการเสี่ยงอันตรายจนเกินไป ก็ใช้กำลังเจ้าหน้าที่ ซึ่งแต่งเครื่องแบบเพียงคนเดียวก็พอ

ขั้นตอนที่ 5 ในกรณีต้องใช้พนักงานสอบสวนออกสู่พื้นที่ ก็ให้เขาออกไปตามลำพังหากจำเป็น อาจจะต้องให้เจ้าหน้าที่อื่นๆ ติดตามไปด้วยอีกสัก 2 คนหรือมากกว่านั้น

ขั้นตอนที่ 6 ต้องมีเทคนิคในการรายงานเหตุการณ์ และเทคนิคในการถ่ายเอกสารที่ทันสมัย

การตรวจท้องที่เป็นการปฏิบัติที่ได้ผลดีอย่างยิ่งในการควบคุมอาชญากรรม ซึ่งอาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้กระทำมีความต้องการจะกระทำความผิด และเชื่อว่าจะสามารถทำเช่นนั้นได้จริง หรือโอกาสอำนวยให้กระทำได้ กล่าวคือ ต้องมีทั้งความคิดและความเชื่อมั่นว่าจะไม่มีอะไรมาขัดขวางการกระทำของตน หากมีเพียงความคิดแต่ไม่มีความเชื่อมั่น อาชญากรรมก็จะไม่เกิดขึ้นหรือมีเพียงเฉพาะความเชื่อแต่ขาดความคิด อาชญากรรมก็จะไม่เกิดขึ้นเช่นกัน อย่างไรก็ตามความคิดจะมาก่อนความเชื่อมั่นในการทำลายความเชื่อมั่นของผู้ที่คิดจะประกอบอาชญากรรมก็อาศัยการใช้กำลังตำรวจออกตรวจพื้นที่นั่นเอง

2. การสืบสวนสอบสวน มีความหมายที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะความหมายตามหลักกฎหมาย มีนัยอธิบายว่า เป็นการสืบสวน หมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด ในการสอบสวนหมายถึงการรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ จากความหมายในทางกฎหมายดังที่ได้กล่าวมานี้ พิจารณาได้ว่าการสืบสวนจะเกิดก่อนการสอบสวน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติจริงๆ แล้วอาจจะต้องกระทำพร้อมๆ กันทั้งสองคำดังได้กล่าวมานี้มักจะใช้ควบคู่กันไป

ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของไทยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์การสืบสวนเอาไว้ ส่วนการสอบสวนนั้น

กฎหมายดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ประกอบไปด้วยหลักทั่วไป การสอบสวน สามีญ การชันสูตรพลิกศพ พยาน หลักฐาน เป็นต้น ดังนั้นตำรวจในฐานะพนักงานสอบสวน จึงต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญาและยังต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องด้วย

แกรมมีเรย์ (Garmire.1980 อ้างถึงใน อัจฉราภรณ์ ปาณิกบุตร. 2524 : 28) ได้ให้ทัศนะในเรื่องหน้าที่หรือบทบาทของตำรวจในสังคมไว้กว้างๆ เป็น 2 ข้อใหญ่ คือ

1. บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการแก่ชุมชน (Community role) บทบาททางด้านนี้เป็นสิ่งซึ่งตำรวจสามารถปฏิบัติได้อย่างดี เช่น ระวังความวุ่นวายซึ่งเกิดขึ้นในสังคม รับผิดชอบกระทำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องยาเสพติด คอยดูแลเด็กหรือเยาวชนที่ถูกปล่อยปะละเลย คอยช่วยเหลือปฐมพยาบาล เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น นอกจากนั้น ยังต้องปฏิบัติตนเหมือนกับหน่วยงานของสังคมสงเคราะห์หน่วยหนึ่ง โดยเฉพาะหลังเวลาเลิกงานและในวันหยุดสุดสัปดาห์ การช่วยเหลือคนชรา คนยากจนหรือคนที่อาศัยอยู่ในถิ่นยากจน และชุมชนแออัด

2. บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย (Law-enforcement role) บทบาทหรือหน้าที่ทางด้านนี้อยู่ในฐานะผู้ต่อสู้กับอาชญากรรมและการจับคนร้าย หน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบก็คือ การสืบสวนหาผู้กระทำผิด รวบรวมหลักฐาน การซักถามผู้ต้องสงสัยว่ากระทำผิด การจับกุมผู้กระทำผิด คอยดูแลให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ปราบปรามพวกมิจฉาชีพ ปราบปรามพวกที่ก่อความไม่สงบ และการจรรยา และหน้าที่โดยทั่วไป ก็คือการดูแลเอาใจใส่ไม่ให้มีผู้กระทำผิดกฎหมายอาญา

คูเอนด์อลและอันซิงเกอร์ (Kuyendal and Unsinger.1975 : 29) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตยคือ

1. ปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคม ให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตยโดยการให้ความยุติธรรมไม่เอนเอียงแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งความเมตตาสงสารและความอดทน
2. ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด
3. สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยในการกระทำ ความผิด
4. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน

5. พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มต่างๆ ด้วยวิธีการที่นุ่มนวล

6. ทำงานร่วมกับชุมชนอื่นๆ และองค์การในกระบวนการยุติธรรมเพื่อหาทางแก้ไขสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพที่สุด

กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (2518 : 26) กล่าวว่า ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย กำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอก จุดมุ่งหมายอันนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสุข นั้นเป็นที่พึงปรารถนาของคน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามสมควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่ง การต่อสู้กับข้าศึกจากภายนอกที่จะมาแย่งอธิปไตยของประเทศร่วมกับทหารก็ดีหรือช่วยเหลือรักษาเขตพื้นที่ซึ่งกระทำการยึดไว้ได้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

Raja 2. การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางอาญา ซึ่งออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติและคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดก็ต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

3. การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกันว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมดามิตรที่ดีนั้นจำต้องคอยดูแลเอาใจช่วยเหลือเกื้อกูล บำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้น ตำรวจที่ดีจำต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตากรุณาต่อประชาชนเอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังตามควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้และไม่ผิดกฎหมาย

4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่งประชาชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ โบราณวัตถุและทรัพย์ซึ่งซ่อนหรือฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษา โดยเฉพาะก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะได้ช่วยกันดูแลรักษาสมบัติสาธารณะนั้น อยู่ในสภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป

กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (2518 : 25) กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาไว้ว่า

1. ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยย่อมมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร
2. ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจทำการสอบสวนคดีอาญาได้ภายในเขตอำนาจของตน ตามที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ
3. มีอำนาจจับกุมบุคคลผู้กระทำความผิดคดีอาญา ทั้งในกรณีที่มิหมายจับและไม่มีหมายจับตลอดถึงการตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ
4. มีอำนาจควบคุมบุคคลผู้ถูกจับได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายให้อำนาจไว้มีอำนาจตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รู้ฐานได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

หากจะได้พิจารณาถึงอำนาจของตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา คือความมุ่งหมายของการสืบสวน การสอบสวน การจับกุม การค้น แล้วก็จะทำให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคมโดยเด่นชัด นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจแล้วจะเห็นว่า ในการกำหนดเขตอำนาจรับผิดชอบทุกหน่วยงานของกรมตำรวจซึ่งระบุในประกาศกระทรวงมหาดไทย จะมีข้อความว่า " มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหมด" อันเป็นการรับรองว่าตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมายที่มีโทษทางอาญาทั้งหมดมิให้มีผู้ใดละเมิด หากมีการกระทำผิดกฎหมายอาญาขึ้น ก็เป็นหน้าที่ของตำรวจ ที่จะต้องเข้าดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินการสอบสวนส่งฟ้องดำเนินคดี ตามกระบวนการวิธีพิจารณาความอาญาต่อไป

อัษฎางค์ ปาณิกบุตร (2524 : 29) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจตามกฎหมายพิเศษต่างๆ อีกมากมาย และมีอยู่ไม่น้อยที่ได้บัญญัติขึ้น โดยกระบวนการนิติบัญญัติเพื่อวัตถุประสงค์จะให้ผลการป้องกันอาชญากรรม บทกฎหมายประเภทนี้มักเรียกว่ากฎหมายในส่วนป้องกัน เช่น พ.ร.บ.อาวุธปืน พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ร.บ.สุรา พ.ร.บ.

การพนัน พ.ร.บ.ปราบการค้าประเวณี พ.ร.บ.โรงรับจำนำ พ.ร.บ.โรงแรม พ.ร.บ.การพิมพ์ พ.ร.บ.จรรยาบรรณ พ.ร.บ.ภาพยนตร์ พ.ร.บ.ว่าด้วยการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิงและควบคุมการดำเนินการตามกฎหมายในส่วนป้องกันดังกล่าวเป็นกรณีพิเศษทั้งนี้ ก็เพราะเหตุว่ากิจการหรือทรัพย์สินดังกล่าวที่ต้องควบคุมตามกฎหมายเหล่านั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดการกระทำผิดอาญาขึ้น นอกจากนี้มีหน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำผิดและปราบปรามอาชญากรรมโดยทั่วไปแล้ว ยังเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองสวัสดิภาพของสังคมในด้านอื่นๆ ด้วย

#### 1.4 การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแบบดุลยภาพ โดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยมีหลักการประเมินผลตามความเห็นของผู้บังคับบัญชาในหัวข้อการประเมิน ได้แก่ การครองตน การครองคน การครองงาน การรักษาวินัยและความสามารถพิเศษ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละหัวข้อและใช้คะแนนเฉลี่ยมาเป็นเกณฑ์การพิจารณาในการบริหารงานบุคคล

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2539 มีลักษณะองค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

1.4.1 ประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินความสามารถของบุคลากร

1.4.2 ประเมินศักยภาพ เป็นการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร

1.4.3 ประเมินลักษณะเฉพาะตัว เป็นการประเมินความถนัดของบุคลากร

ทั้งนี้ในลักษณะองค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดของคุณลักษณะในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1.4.1 การประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาผลงานและคุณลักษณะในการปฏิบัติงานได้แก่

1) คุณภาพของงาน ประเมินความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความละเอียดรอบคอบของงานที่ทำ



2) ปริมาณงาน เปรียบเทียบกับปริมาณของงานที่คาดว่าจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น หรือปริมาณมากน้อยของงานที่สำเร็จเพื่อเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย

3) การรักษาวินัย การที่ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามวินัยและจรรยาบรรณตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้

4) ความอดุสาหะ ความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา

5) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รู้จักหน้าที่และศึกษาความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.4.2 การประเมินศักยภาพ พิจารณาความสามารถในการรับผิดชอบมากขึ้น สามารถที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ซึ่งสูงขึ้นกว่าเดิม

1) ความริเริ่ม การมีความคิดสร้างสรรค์มีแนวความคิดใหม่ ๆ และเหมาะสมกับสถานการณ์อันก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานโดยมีต้องให้มีผู้ออกคำสั่งโดยละเอียด มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajab 2) การใช้ดุลยพินิจ การวินิจฉัยปัญหาหรือเหตุการณ์ต่างๆ อย่างมีเหตุผล และรอบคอบและมีการตัดสินใจที่แน่นอน ทั้งเวลาเหมาะสมกับสถานการณ์

3) ความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนติดตามงานในหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

4) การร่วมงานกับผู้อื่น ความสามารถในการประสานงานให้ความร่วมมือปรับตัวและมีส่วนร่วมในที่มงาน ช่วยระดมความคิดเห็นที่ประโยชน์ต่องานและปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ

5) การมองผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา การมองการณ์ไกลถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหานั้นต้องพิจารณาแก้ไข

6) ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์เร่งด่วน ความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำเร็จไปตามเป้าหมายที่กำหนดเวลาในสถานการณ์ที่บีบบังคับให้รีบปฏิบัติ

7) ความเป็นที่ไว้วางใจ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซื่อสัตย์สุจริตในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามที่ได้รับมอบหมาย



8) ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการชักนำให้ผู้อื่นเห็นชอบและปฏิบัติตามที่ต้องการ ตลอดจนปกครองและสร้างทีมงานที่มีขวัญและกำลังใจสูง

9) ความสามารถในการวางแผนสามารถกำหนดวางแผนโครงการของงานในระยะต่างๆ ได้ รวมทั้งศึกษาข้อดี ข้อเสียของแผนงานและโครงการที่วางไว้

10) ความสามารถในการจัดระบบและควบคุมงาน สามารถจัดระบบงานและควบคุมดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

1.4.3 การประเมินลักษณะเฉพาะตัว พิจารณาลักษณะเฉพาะตัวของผู้ปฏิบัติงานได้แก่

- 1) ชอบทำงานอิสระทำงานคนเดียว
- 2) ชอบเป็นผู้นำ
- 3) ชอบทำงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 4) ชอบแสดงความรู้สึกออกมาให้ปรากฏ พูดตรงไปตรงมา
- 5) ชอบทำงานที่ใช้ทักษะหรือเทคนิคเฉพาะด้าน
- 6) ชอบริเริ่มหรือสร้างสรรค์แต่งงานใหม่
- 7) ชอบทำงานประจำ ซึ่งมีแนวปฏิบัติกำหนดไว้อย่างชัดเจน
- 8) ชอบสอนและแนะนำวิธีการทำงาน
- 9) ทำงานโดยยึดมั่นเคร่งครัดกับกฎระเบียบ
- 10) ทำงานโดยเชื่อมั่นในแนวคิดของตนเอง
- 11) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพยังมีปัญหาในทางปฏิบัติ บางประการ เช่น กำหนดหลักเกณฑ์การวัดได้ในลักษณะกว้างเกินไป ต่อมาเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2544 มีมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบอนุมัติในหลักการ และรายละเอียดข้อเสนอ การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตามปีงบประมาณ 2 ครั้ง และนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น และอัตรา เงินเดือน และให้ค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่มีเงินเดือนเต็มขั้น ณ วันที่ 1 เมษายน และวันที่ 1 ตุลาคม ของทุกปี โดยให้ส่วนราชการและองค์กรกลางบริหารงานบุคคลของส่วนราชการ ต่างๆ ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้างต้น ประกอบกับ สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ได้รับทราบปัญหาและข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และมี มติ ก.ตร.วิสามัญ ครั้งที่ 3/2544 เมื่อวันที่

17 กันยายน 2544 อนุมัติหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
 ดำรง และลูกจ้างในสังกัดตามที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติเสนอเพื่อให้สอดคล้องกับ  
 มติ ค.ร.ม.ข้างต้น และสามารถรองรับการแก้ไขปัญหาขัดข้องที่เกิดขึ้นอันเป็นไปด้วย  
 ความเรียบร้อย โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถนำข้อมูลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้  
 ประกอบการพิจารณาทางด้านบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างแท้จริง  
 จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติ  
 งานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างประจำให้ทุกหน่วยถือปฏิบัติ ดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานตำรวจภูธร ภาค 4

สายงาน	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
<p><b>ป้องกันปราบปราม</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การวางแผนป้องกันอาชญากรรม</li> <li>2. การวิเคราะห์ข้อมูลอาชญากรรม</li> <li>3. ประสิทธิภาพในการรักษาสถานที่เกิดเหตุ</li> </ol>	คุณภาพงาน
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. สถิติประเภทต่างๆ</li> <li>5. สถิติที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง</li> <li>6. ผลการจับกุม</li> </ol>	ปริมาณผลงาน
<ol style="list-style-type: none"> <li>7. การบำรุงรักษายานพาหนะ อาวุธปืนประจำกาย เครื่องมือสื่อสาร</li> <li>8. การบำรุงรักษาห้องควบคุมและอุปกรณ์ควบคุม</li> </ol>	ความประหยัดและความคุ้มค่า
<ol style="list-style-type: none"> <li>9. การจัดทำแผนประทุษกรรม</li> <li>10. การจัดทำประวัติคนร้าย</li> <li>11. งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์</li> </ol>	การนำผลไปใช้

สายงาน	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
12. ความมีปฏิภาณไหวพริบและความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่	ความทันเวลา
<b>สืบสวน</b>	
2. ประสิทธิภาพในการรวบรวมพยานหลักฐาน	คุณภาพงาน
2. การจัดทำแผนประทุษกรรมคนร้ายและบุคคลนำสงสัย	
3. ความสำเร็จของการสืบสวน	ปริมาณผลงาน
4. สถิติที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง	
5. ผลการจับกุม	
6. การใช้เทคโนโลยีช่วย	ความประหยัดและความคุ้มค่า
7. การได้รับข้อมูลข่าวสาร	
8. ความรอบรู้สถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่	
9. การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลอาชญากรรมให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การนำเอาไปใช้
10. การวางแผนปฏิบัติงาน ปรับแผนเฉพาะหน้า	
11. ความรวดเร็วในการสืบสวน จับกุม	ความทันต่อเวลา
<b>สอบสวน</b>	
1. ความละเอียดรอบคอบและถูกต้อง	คุณภาพงาน
2. การวินิจฉัยตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	

สายงาน	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
3. ปริมาณงานสอบสวน 4. การดำเนินการเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นพยาน 5. การหาพยานหลักฐาน	ปริมาณผลงาน
6. การวางแผนการสอบสวน 7. ความรอบรู้ชัดเจนในการสอบสวน	ความประหยัดและความคุ้มค่า
8. การขยายผลการสอบสวน 9. การเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	การนำผลไปใช้
10. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ความทันเวลา
<b>จรรยาจร</b>	
1. การวางแผนการจัดและควบคุมจรรยาจร 2. การจัดและควบคุมจรรยาจร	คุณภาพงาน
3. สถิติจรรยาจร 4. การดำเนินการให้ผู้ใช้นนปฏิบัติตามกฎหมาย 5. ผลการจับกุม	ปริมาณผลงาน
6. การประชาสัมพันธ์สถานการณ์จรรยาจร 7. การช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการดำเนินการต่างๆ	ความประหยัดและความคุ้มค่า

สายงาน	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
8. การให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาแก่ประชาชน และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานจรรยา 9. การตรวจตราและให้ประชาชนใช้รถ ใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมาย	การนำผลไปใช้
10. การช่วยเหลือหรือจัดการส่งผู้บาดเจ็บไปรักษา 11. การจัดการจรรยาในบริเวณที่เกิดเหตุ	ความทันเวลา
<b>การอำนวยความสะดวก</b>	
1. ความละเอียดรอบคอบ 2. ความถูกต้องเรียบร้อย 3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	คุณภาพงาน
<b>การประหยัดทรัพยากร</b>	
4. ความสามารถในการจัดระบบงานธุรการ 2. จำนวนของเนื้องาน	ปริมาณผลงาน
<b>การประหยัดทรัพยากร</b>	
4. การเก็บรักษาการซ่อมแซมและการบำรุงรักษา เครื่องมือ เครื่องใช้	ความประหยัดและความคุ้มค่า
<b>การเก็บรวบรวมข้อมูล</b>	
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล 6. การจัดทำสถิติ 7. การวางแผนการดำเนินงานอย่างมีระบบ 8. การเสนอข้อมูล	การนำผลไปใช้

สายงาน	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
9. งานสำเร็จรวดเร็วและทันเวลา	ความทันเวลา
<b>เทคนิค</b>	
1. ความละเอียดรอบคอบ	คุณภาพงาน
2. ความถูกต้อง	
3. ความชำนาญทางด้านเทคนิค	
4. จำนวนผลงาน	ปริมาณผลงาน
5. ผลสำเร็จของงาน	
6. การเก็บรักษาซ่อมแซมรักษาเครื่องมือ	ความประหยัดและความคุ้มค่า
7. การประหยัดทรัพยากร	
8. การประยุกต์ความสามารถที่มีให้เกิดประโยชน์	การนำผลไปใช้
9. ความสามารถในการแสดงความคิดเห็น	
10. งานสำเร็จรวดเร็วและทันเวลา	ความทันต่อเวลา

คำอธิบายปัจจัยในการประเมินของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน – พลตำรวจและ  
ลูกจ้างประจำในกลุ่มตำแหน่ง ผบ.หมู่-ลูกแถว/ลูกจ้างประจำ

1. องค์ประกอบรวม หมายถึง ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับ  
ความประพฤติและการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน-ตำรวจและลูกจ้าง  
ประจำ

1.1 วินัย คือ

1.1.1 วินัยตำรวจ

1.1.2 มีระเบียบวินัยในตนเอง

1.2 ความซื่อสัตย์ คือ

1.2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

1.2.2 มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองหรือผู้อื่น

1.3 มนุษยสัมพันธ์ คือ

1.3.1 มีความสามารถปรับตัวเองเข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กร เพื่อนร่วมงาน และประชาชน

1.3.2 มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม

1.3.3 มีความสามารถในการประสานงาน

1.4 การพัฒนา คือ รู้จักพัฒนาตนเอง

2. องค์ประกอบเฉพาะ หมายถึง ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามลักษณะและประเภทของงานที่ได้รับมอบหมายของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างประจำ

2.1 คุณภาพของผลงาน หมายถึง การพิจารณาถึงความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์และความประณีตหรือคุณภาพอื่น ๆ

2.2 ปริมาณงาน หมายถึง การพิจารณาจากปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลงหรือมาตรฐานของงาน

2.3 การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร หมายถึง การพิจารณาจากความฟุ่มเฟือยในการใช้ทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตของงานหรือโครงการ

2.4 การนำผลงานไปใช้ หมายถึง การพิจารณาจากผลผลิตหรือผลลัพธ์ของผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยประชาชนและสังคมโดยส่วนร่วม

2.5 ความทันเวลา หมายถึง การพิจารณาจากเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้น ๆ

2.6 อื่น ๆ หมายถึง การพิจารณาจากการร่วมกิจกรรมหรือผลการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ



การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจะให้ผู้บังคับบัญชาใกล้ชิดเหนือกว่าผู้รับการประเมินขึ้นไป 2 ระดับตำแหน่งเป็นผู้ประเมินผล โดยพิจารณาจากลักษณะองค์ประกอบร่วมและองค์ประกอบเฉพาะที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานใช้คะแนนในแต่ละส่วนมารวมกันเพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ใช้คะแนนในแต่ละส่วนมารวมกันเพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นคะแนนมาตรฐานกลางเฉลี่ยในการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผู้รับประเมิน

จากความหมายของตำรวจ ปรัชญาของตำรวจ หน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ และการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

ตำรวจมีหน้าที่และภารกิจมากมาย เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญา การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน การดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ เป็นต้น หากตำรวจมีความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อการเป็นตำรวจแล้ว ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนและสังคมเป็นอย่างยิ่ง

การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน พิจารณาจากผลงานมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน
2. ปริมาณงานที่ทำ พิจารณาจากปริมาณงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือมาตรฐานของงาน
3. การนำผลงานไปใช้ พิจารณาจากผลของงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่เกิดประโยชน์จริงต่อสังคม
4. ความทันเวลา พิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้น ๆ
5. ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นพิเศษ พิจารณาจากความอุตสาหะในการทำงาน ความคิดริเริ่มในการทำงาน ความตั้งใจทำงาน ความรอบรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน การร่วมงานกับผู้อื่น ความสามารถทำงานในสถานการณ์เร่งด่วน ความเป็นที่ไว้วางใจในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ

## 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544 : 46-49) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า การบริหารงาน คือ การทำให้ความสำเร็จให้กับองค์การโดยอาศัยความพยายามของบุคคลอื่น ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการบริหารจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์หรือการใช้ความพยายามเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การต้องการ มนุษย์เป็นปัจจัยการบริหารที่มีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์และความรู้สึกนึกคิด และมีพฤติกรรมที่แสดงออกหลากหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป โดยมีสาเหตุมีแรงกระตุ้นหรือพลังจูงใจ และมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องหาทางที่จะควบคุมพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แสดงออกในรูปแบบและทิศทางที่จะเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งผู้บริหารจะกระทำการดังกล่าวนี้ได้ก็ด้วยการจูงใจ ซึ่งมีความหมายและความสำคัญดังต่อไปนี้

### 1.5.1 ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจมีความหมายแตกต่างกันตามที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ไว้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- 1) กระบวนการชักนำให้บุคคลเลือกมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลเกิดความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามไปในทิศทางที่ทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ
- 2) พลังที่อยู่เหนือหรืออยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งจะกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมต่างๆ และชักนำพฤติกรรมเหล่านั้นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง
- 3) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
- 4) กระบวนการในการกระตุ้นและธำรงรักษาพฤติกรรมที่มุ่งความสำเร็จของเป้าหมาย

กล่าวโดยสรุปการจูงใจ หมายถึง การทำให้บุคคลในองค์กรมีพฤติกรรมต้องการทำงานที่พึงประสงค์ ด้วยกระบวนการสร้างพลังกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตน และชักนำให้บุคคลเลือกมีพฤติกรรมต่างๆ ไปในทิศทางที่มุ่งสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ

จากคำนิยามที่กล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการจูงใจทำให้เกิดแรงจูงใจ 2 ลักษณะ คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) เกิดจากการที่บุคลากรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ทำ จึงเป็นแรงจูงใจที่บุคลากรสร้างขึ้นในตัวเอง
2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกของงาน จึงเป็นแรงจูงใจที่บุคคลอื่นสร้างขึ้น

### 1.5.2 ความสำคัญของการจูงใจบุคคล

การที่บุคคลหรือกลุ่มคนที่สามารถทำงานได้ผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายขององค์กรบุคคลหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานก็ต้องบรรลุเป้าหมายของตนเองด้วยจึงจะทำให้เกิดขวัญในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงต้องบริหารเป้าหมายส่วนบุคคลให้เข้าเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันเมื่อเขาสามารถมองเห็นผลประโยชน์หรือ ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วการปฏิบัติงานความรับผิดชอบก็จะ เป็นไป อย่างดีที่สุดการจูงใจมีหลักกว้าง ๆ คือ ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ ซึ่งการจูงใจแยกความสำคัญใหญ่ออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1) ความสำคัญต่อองค์การ การจูงใจเป็นเรื่องของการจัดการทรัพยากร มนุษย์ซึ่งมีประโยชน์ต่อองค์การโดยส่วนรวม เพราะสามารถสนองความต้องการขององค์การด้านพฤติกรรมมนุษย์ได้ในประเด็นต่อไปนี้

(1) ช่วยให้องค์การได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย และ รักษาคนดีๆเหล่านั้นไว้ในองค์การต่อไปนานๆ ปัญหาสำคัญที่องค์การจำนวนมากประสบ อยู่ก็คือ ไม่สามารถจะดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้ตามที่ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากสาเหตุสำคัญมาจากการที่องค์การเหล่านั้น ไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานเข้ามาทำงานให้กับองค์การ การจูงใจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยดึงดูดความสนใจของบุคคลที่มีคุณสมบัติตามต้องการเหล่านั้น ให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์การ และอยู่กับองค์การเป็นเวลานานๆหรือตลอดไปได้

(2) ทำให้องค์การมั่นใจว่าบุคลากรขององค์การจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ จริงอยู่แม้ว่าการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์การ จะกระทำกันอย่างพิถีพิถัน มีการพิจารณาผู้สมัครอย่างละเอียดถี่ถ้วน ว่ามีความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้กับองค์การได้แล้วก็ตาม ก็ยังไม่มีหลักประกันว่าบุคลากรที่เข้ามา

ทำงานในองค์การจะทุ่มเทความพยายามให้กับองค์การอย่างเต็มที่ นอกจากนี้องค์การก็มีข้อจำกัดอยู่หลายประการในอันที่จะใช้งานบุคลากรได้อย่างเต็มที่ ข้อจำกัดเหล่านั้นล้วนแต่เกิดจากปัจจัยภายนอกขององค์การ ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์การทั้งสิ้น เช่น สภาพแรงงาน กฎหมาย หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่สถานการณ์แวดล้อมในปัจจุบันบีบบังคับให้องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจต้องต่อสู้กับคู่แข่งอยู่ตลอดเวลา องค์การต้องพยายามหาวิถีทางใหม่ๆ ที่จะนำความพยายามและความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่มาใช้ให้มากที่สุดที่จะทำได้ การจูงใจจึงเป็นวิธีการที่จะช่วยองค์การทำให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์การอย่างเต็มที่ และด้วยความเต็มใจได้

(3) ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานในทางวิริยอุตสาหะเพื่อประโยชน์ขององค์การ ความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อมขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีทำให้องค์การต้องประสบปัญหาที่แปลกใหม่อยู่เสมอและความสามารถในการทำงานแบบดั้งเดิมที่มีลักษณะซ้ำซากจำเจ ไม่อาจช่วยให้องค์การแก้ปัญหาดังกล่าวและไม่อาจช่วยให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จได้ ความสามารถในการวิริยอุตสาหะเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์การทุกองค์การ องค์การทุกองค์การจึงต้องพยายามส่งเสริมบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ได้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2) **ความสำคัญต่อผู้บริหาร** การจูงใจนอกจากจะมีความสำคัญต่อองค์การแล้ว ยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารในแง่ของประโยชน์ที่ผู้บริหารได้รับอีกหลายประการที่สำคัญ ได้แก่

(1) ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการมอบอำนาจหน้าที่จะพบว่ามีอุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปสรรคอันเกิดจากทหรณะของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ยินยอมรับมอบอำนาจหน้าที่ เช่น คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ไม่ต้องการความรับผิดชอบ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคอันเกิดจากที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยินยอมมอบอำนาจหน้าที่อีกด้วย วิธีการจูงใจจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความยินดีต่อการมอบอำนาจหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร

(2) ช่วยลดหรือขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน เพราะการจูงใจจะช่วยให้การใช้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บริหาร

สามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้  
บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจึงลดน้อยลงจนอาจหมดสิ้นไปในที่สุด

(3) ช่วยให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จด้านการสั่งการ การจูงใจช่วยให้  
ผู้บริหารมีภาวะผู้นำซึ่งจะเอื้ออำนวยให้การสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสั่งการ  
หรือการอำนวยความสะดวกเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมมนุษย์ การจูง  
ใจซึ่งสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการปฏิบัติงานได้ จึงเอื้อ  
อำนวยต่อผู้บริหารในการสร้างความสำเร็จโดยอาศัยความพยายามของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

3) ความสำคัญต่อบุคลากร นอกจากการจูงใจจะมีความสำคัญต่อองค์การ  
และต่อฝ่ายบริหารแล้วประโยชน์ที่มีต่อบุคลากรขององค์การก็นับว่ามีความสำคัญด้วยดังนี้

(1) ช่วยให้บุคลากรทำงานโดยสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์การ  
และวัตถุประสงค์หรือความต้องการของตนเองได้พร้อมๆ กัน จึงทำให้บุคลากรปรับตัวเอง  
ให้เข้ากับองค์การได้สะดวกขึ้น

(2) ได้รับความยุติธรรมจากองค์การและฝ่ายบริหาร เมื่อฝ่ายบริหารเห็น  
ความสำคัญของการจูงใจที่มีต่อองค์การโดยส่วนรวมและต่อตนเองแล้ว ย่อมมีนโยบาย  
ด้านการจูงใจเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง  
การทุ่มเทความพยายามและความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การ  
กำหนดไว้

(3) มีขวัญในการทำงาน บุคลากรที่ได้รับการจูงใจหรือมีแรงจูงใจโดยทั่วไป  
มักจะเห็นว่งานที่ทำเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนต้องการได้  
และช่วยให้ตระหนักในคุณค่าของตนเองได้ เนื่องจากได้รับความสนใจและการปฏิบัติจาก  
ฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นปัจจัยสิ่งมีชีวิตจิตใจที่ไม่ใช่วัตถุ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความ  
กระตือรือร้นในการทำงานไม่เกิดความเบื่อหน่ายหรืออยากหลีกเลี่ยงงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการ  
วิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. บุคคลจะมีความต้องการและจะมีความพยายาม ความอดทนสาหะในการ  
ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ บุคคลนั้นๆ จะต้องได้รับการตอบสนอง  
ความต้องการด้านร่างกายและจิตใจอย่างครบถ้วนและเพียงพอ

2. การปฏิบัติงานจะสูงยิ่งขึ้น หากบุคลากรในองค์กร มีแรงจูงใจในการทำงาน เป็นตัวสนับสนุน ซึ่งแรงจูงใจนี้จะทำให้เขามีความพยายามและใช้ความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่ทำงานให้บรรลุผลขององค์กรให้ได้มากที่สุด กับผลตอบแทนที่ได้รับ

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายและลักษณะของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สมิธ (Smith.1955 :114) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นมีความพึงพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับตอบสนองของความตึงเครียดก็จะลดลงน้อยลงหรือหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจการทำงานได้

โยเดอร์และคณะ (Yoder, et al. 1958 : 6) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและความสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน

วรูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ว่าทัศนคติในงานและความพึงพอใจในการทำงานนั้น สามารถทดแทนกันได้ เพราะค่าทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามีส่วนร่วมในงานที่ตนทำทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในงานนั่นเอง

บลูมและเนเลอร์ (Blum & Naylor. 1968 : 364) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและอื่นๆ แต่ทัศนคติต่องาน และความพึงพอใจในการทำงาน



มิใช่ค่าที่จะทดแทนกันได้ ทศนคติมิใช่ความพึงพอใจแม้ว่ามันอาจจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจก็ตามแต่ทศนคติจะหมายถึงความพร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

กู๊ด (Good. 1973 : 230) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทักษะของบุคคล

สเทรลส์และเซย์เลส (Strauss and Sayles. 1960 : 199-211 อ้างถึงใน วุฒิชัย โสมาบุตร. 2536 : 52) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือ ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ โดยเฉพาะงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สิ่งเกื้อกูลต่างๆ ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า เกิดความมั่นคงปลอดภัย ได้รับความพอใจสูงสุดทั้งในทางวัตถุและจิตใจ ทำให้บุคคลเต็มใจ ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างดีที่สุด

ซีคอร์ดและแบคค์แมน (Secord and Backman, 1964 : 391 อ้างถึงใน วุฒิชัย โสมาบุตร. 2536 : 53) ให้ความเห็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์การที่แตกต่างกัน บางคนพอใจเมื่อทำงานได้สำเร็จ บางคนอาจพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึก (Feeling) ต่องาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงาน เป็นผลที่เกิดจากรู้สึก ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลมักจะพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Work Motivation) คือ สิ่งเดียวกันความแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือ ความพึงพอใจนั้น เป็นทัศนคติซึ่งมีสิ่งของ วัตถุ บุคคล (Attitude Object) เป็นเป้าหมาย ส่วนแรงจูงใจมีจุดมุ่งหมาย (Goal) ของพฤติกรรมเป็นเป้าแต่ทั้งสองไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลสองประการ คือ

1. ความพึงพอใจนั้นเป็นความพอใจที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และถือว่าบุคคลจะพยายามเข้าใกล้สิ่งที่ตนพอใจ และจะพยายามหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ตนไม่ชอบไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน (Job Behavior) เช่นเดียวกับการจูงใจ
2. ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายนั้นอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพอใจ ซึ่งหมายถึงว่าแต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพอใจ อันก่อให้เกิดผลที่ว่าทฤษฎีการจูงใจนั้นอย่างน้อยต้องพิจารณาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน



## 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ศึกษารายงานในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Two - factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herberg, et al. : 1959) นั้นเป็นทฤษฎีที่อธิบายที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งจากการวิจัยของเฮอริชเบอร์ก และคณะได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยการจูงใจที่แตกต่างกันอยู่สองประการคือ

2.1.1 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้นแต่เป็นปัจจัยเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งมีอยู่ 8 ปัจจัย คือ

- 1) ความมั่นคงของงาน
- 2) เงินเดือน
- 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4) สถานภาพ
- 5) การบังคับบัญชา
- 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 7) สวัสดิการ
- 8) นโยบายของหน่วยงาน

2.2.2 ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivation Factors) หรืออาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 6 ปัจจัย คือ

- 1) ความสำเร็จ
- 2) การยกย่อง
- 3) ความเจริญเติบโต
- 4) ลักษณะของงาน
- 5) ความรับผิดชอบ
- 6) ความก้าวหน้า

ผลการศึกษาของ เฮอร์ชเบอร์ก พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจ มีถึง ร้อยละ 81.0 และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 19.0 ส่วนปัจจัยคำจูงทำให้เกิดความพึงพอใจ ร้อยละ 31.0 และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 69.0 ซึ่งตามทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์กแสดงว่าสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ โอกาสในความก้าวหน้า การได้รับความสำเร็จ การได้รับการยกย่องนับถือ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ซึ่งได้แก่ การที่มีความรู้สึกว่านโยบายของหน่วยงานไม่ดี การได้รับค่าจ้างหรือสวัสดิการไม่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความยุติธรรมเมื่อเกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้น จะสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานติดตามมา

จากทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

การปฏิบัติงาน จะมีสูงขึ้นได้จากการที่เขาได้รับการตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ อย่างครบถ้วนและเพียงพอ เพื่อเป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย การตอบสนองในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถ ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความ รู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง
2. การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานจากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ได้รับการยอมรับในความสามารถ
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสศึกษาหาความรู้ หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม
4. ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือคุมงานอย่างใกล้ชิด

5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

6. ค่าจ้างและสวัสดิการ (Salary) หมายถึง เงินค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานในการปฏิบัติราชการ ทั้งขณะปฏิบัติงานและเมื่อพ้นออกจากงานไปแล้ว

7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

8. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

9. วิธีการปกครองและบังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงานในองค์กรนำสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

### มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Kajabhat Mahasarakham University

#### 2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ความหมายและลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

เมอร์รี่ (Marry. 1938 : 164-165) เป็นบุคคลแรกที่ได้กล่าวถึงความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ว่าเป็นความต้องการที่มีอยู่ในตัวทุกคน เป็นความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรค ฝ่าฟันกระทำสิ่งที่ยากๆ ให้ประสบความสำเร็จ เมอร์รี่ให้ความหมายของความต้องการที่จะเป็นผู้นำ ต้องการทำงานอย่างอิสระมีความเพียรพยายามที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอันสูงเด่นที่ตั้งไว้ พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ ชอบทำสิ่งที่ยากเป็นระยะเวลาานาน ๆ มีความมุ่งมั่นและรู้สึกสนุกกับกิจกรรมนั้น ๆ

แมคเคลแลนด์ (McClelland.1953 :110-111) ได้ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึงความถึง ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ (Standard of Excellence) หรือทำดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวล เมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว

ลินด์แกรม (Lindgram. 1967 :31-34) กล่าวว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีความทะเยอทะยาน (Ambition) มีการแข่งขัน (Competition) และมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น (Self Improvement)

เฮอร์แมนส์ (Hermas. 1970 : 354 355) ได้สรุปลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ดังนี้ คือ

1. มีความทะเยอทะยานสูง
2. มีความหวังอย่างมากกว่าตนจะประสบความสำเร็จ ถึงแม้ผลการกระทำของตนนั้นจะขึ้นอยู่กับโอกาส
3. มีความพยายามที่จะไต่เต้าไปสู่สถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น
4. มีความอดทนในการทำงานที่ยากเป็นเวลานาน
5. เมื่องานที่ทำอยู่ถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวน ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะพยายามทำต่อจนเสร็จ
6. มีความรู้สึกที่เวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งและสิ่งต่างๆ ผ่านผ่านไปอย่างรวดเร็ว จึงควรรีบทำสิ่งต่างๆ ให้เสร็จทันเวลา
7. คำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน
8. ในการเลือกเพื่อนร่วมงาน ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก
9. ต้องการให้ตนเป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามทำตนให้ดีขึ้น
10. พยายามทำงานให้ดีอยู่เสมอ

วิดเลอร์ (Vidler. 1977 : 66-68) ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่าเป็นรูปแบบของการวางแผนการกระทำและความรู้สึกเกี่ยวกับการพยายามต่อสู้เพื่อความสำเร็จในการบรรลุถึงมาตรฐานอันดีเลิศที่บุคคลได้ตั้งเอาไว้

แอทคินสัน (Atkinson. 1978 : 241) ได้กำหนดความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า คือ ความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น (A Capacity for Taking Pride in Accomplishment)

ดังนั้น โดยสรุปแล้วแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) จึงหมายถึงความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปด้วยดี ทั้งในด้านการแข่งขันและการทำงานด้วยมาตรฐานอันดีเลิศหรือปรารถนาที่จะชนะหรือทำดีกว่าคนอื่นๆ พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบ

ความล้มเหลว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวที่สำคัญของความมุ่งหวังความพยายามและรวมทั้งความอดทน ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เรียกว่า พฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์และผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกันจะประสบความสำเร็จในการทำงานต่างกัน

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961 : 56) ได้ศึกษาวิจัยถึงการจูงใจบุคคลในสังคม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจทางสังคมมี 3 ชนิด ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว
2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมหรือรักใคร่ชอบพอของคนอื่น
3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำให้ได้มาซึ่งอำนาจจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือกว่าบุคคลอื่น

นอกจากนี้ยังได้เน้นความสำคัญของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า มีความสำคัญมากสำหรับความสำเร็จทางเศรษฐกิจของประเทศและได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความพยายามบากบั่นกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จมากกว่าที่จะกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
2. จะเลือกทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเองให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น การกำหนดเป้าหมายการทำงานจึงไม่ยากหรือง่ายต่อความสำเร็จมากเกินไป
3. เป็นผู้ที่มีความคิดว่างานทุกอย่างจะสำเร็จก็เพราะความตั้งใจจริงของตนเองเท่านั้นมิใช่เพราะว่าโอกาสอำนวยให้
4. การกระทำกิจกรรมใด ๆ นั้นมุ่งหวังเพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตนเองไม่ได้มีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่รางวัลหรือชื่อเสียง

จะเห็นว่าลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้น จะเป็นผู้ที่มีความมานะอดทนเพื่อเอาชนะความล้มเหลว พยายามที่จะไปให้ถึงจุดมุ่งหมายปลายทาง การทำงานมีการวางแผนและเป้าหมาย พยายามที่จะเพิ่มความสามารถของตนเองในการประกอบกิจกรรมต่างๆให้สูงขึ้นเท่าที่จะสามารถทำได้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยให้ความสนใจต่อเรื่อง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าเรื่องแรงจูงใจทางด้านอื่นเพราะถ้าผู้ใดเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงแล้ว ย่อมเป็นผู้ที่มีลักษณะพึงประสงค์ คือ การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยได้สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานจะได้มาตรฐานที่องค์กรกำหนดหรือที่ตั้งเป้าหมายไว้ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในตัวบุคคล ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคล จะทำให้เกิดความต้องการทำงานในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. ต้องการทำงานอย่างมีอิสระในการตัดสินใจหรือมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ต้องการงานที่ยากและมีความท้าทายความรู้ ความสามารถ
3. ต้องการงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตราชการ

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาวิจัยมาก่อน จึงไม่มีงานวิจัยโดยตรงที่จะนำเสนอเพื่ออ้างอิงได้ แต่มีผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถใช้เทียบเคียงกับการศึกษาในครั้งนี้ได้ ดังนี้

**วิสุทธิ เปล่งขำ (2522 : 63)** ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการปฏิบัติงานของตำรวจระดับผู้บังคับหมู่ในสถาบันการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านการศึกษา ระยะเวลาที่อยู่ในการปฏิบัติหน้าที่ รายได้และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในเรื่องส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ทั้งสิ้น แต่ปัจจัยในเรื่องของรายได้ไม่ใช่เป็นปัจจัยที่สำคัญเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ

**เสาวภาคย์ ตีวาจา (2529 : 74)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเชิงบวกและปัจจัยทั้งสองเป็นตัวกำหนดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตร

**จิตต์เจริญ เวลาคี (2522 : 62)** ได้ศึกษาปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า เงินเดือนที่เจ้าพนักงานตำรวจได้รับมี



ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับเงินเดือนมากขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ดีขึ้น มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูมาก ปฏิบัติงานได้ผลน้อยกว่าผู้อยู่ในความอุปการะน้อย แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการมากๆ หรือรับราชการมานาน มีทัศนคติในปัญหาของการปฏิบัติหน้าที่ดีน้อยกว่า แต่ก็สามารถปฏิบัติเพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการศึกษาสูงขึ้นกลับปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันและปราบปรามได้ผลน้อย เพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาสูง ส่วนใหญ่ เพิ่งจะเข้ารับราชการมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า

สกุล แสงแก้ว (2523 : 53) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นประทวน ในสถานีตำรวจนครบาล พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการทำงานอยู่ในอันดับสูงสุด และมีความพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในอันดับต่ำสุด

ธีรพล คุปตานนท์ (2530 : 67) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อสัมฤทธิ์ผล ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลพบว่า

1. ปัจจัยภูมิหลังเกี่ยวกับตำแหน่ง อายุ อายุราชการ การศึกษาเพิ่มเติม สภาพการสมรส รายได้ ฐานะครอบครัวและประสบการณ์ในการทำงานพบว่า มีผลต่อสัมฤทธิ์ผล ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

2. ปัจจัยทักษะและวิธีการปฏิบัติงานเรื่องการวางแผนในการปฏิบัติงานการติดต่อประสานงาน การมอบหมายงานและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

3. ปัจจัยสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสอบสวน ความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากประชาชนและภาวะความรับผิดชอบในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

ปริญญา เสมานู (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน – พลตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในเรื่องงบประมาณ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน รองลงมาเป็นลำดับคือ ค่าตอบแทนหรือสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน



สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และน้อยที่สุดคือ นโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการบริหารงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยสรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ที่พบคือ ประสิทธิภาพการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน วิธีการปกครองและบังคับบัญชา และอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

2. สภาพปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานของบุคคลที่พบคือ ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนหรือสวัสดิการต่ำ ไม่มีโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน การปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาไม่ชัดเจน ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ทำให้ได้รับเกียรติในสังคม นโยบายของการบริหารงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน

#### 4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เรียงลำดับตามความสำคัญได้ดังนี้ ประสิทธิภาพการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน วิธีการปกครองและบังคับบัญชา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ งบประมาณ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

4.2 การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มีเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติงาน ดังนี้

4.2.1 คุณภาพของงาน พิจารณาจาก ผลงานมีความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ และความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน

4.2.2 ปริมาณงานที่ทำงาน พิจารณาจากปริมาณงานตามเป้าหมายที่มี ผลงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด

4.2.3 ความอดทนในการทำงาน

4.2.4 ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

4.2.5 ความคิดริเริ่มในการทำงาน

4.2.6 ความตั้งใจทำงาน

4.2.7 การร่วมงานกับผู้อื่น

4.2.8 ความสามารถทำงานในสถานการณ์เร่งด่วน

4.2.9 ความเป็นที่ไว้วางใจในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ

4.3 สภาพปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ การขาดแคลนอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนหรือสวัสดิการไม่เพียงพอ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานไม่มี สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานไม่มี การปกครองบังคับบัญชาไม่ชัดเจน ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ส่งเสริมให้มีเกียรติในสังคมและนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจนตามลำดับ

ผู้วิจัย ได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นตัวแปรตาม (Dependent Variables) จำนวน 1 ตัวแปร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) จำนวน 12 ตัวแปร ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย