

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษา โดยจะแบ่งสาระออกตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท-หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของตำรวจ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. โครงสร้างของตำรวจ การแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.25485
6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

แมคเคอร์มิก (McCormick. 1974 : 321) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานแล้วได้รับการตอบสนอง

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955 : 36) สรุปว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มอร์ส (Morse. 1985 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และ

ในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจ ก็จะเกิดขึ้น

เคนดอลล์ (Kendall. 1969 : 50) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวัง ว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เดลเลีย (D' Elia. 1972 : 283-302) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมาก ชอบน้อยเพียงใด

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Wolman. 1973 : 384) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 :) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึก ที่สำคัญของคนเราได้รับการตอบสนองแล้ว เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์ พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่อง เป็นต้น

สำคัญ เพชรทอง (2531 : 16) สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีการเสียสละ อุทิศร่างกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ถ้าบุคคลมีความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างดี ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน ก็จะไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น ๆ ความพึงพอใจในการทำงาน จึงมีผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังงาน ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงาน

กิติมา ปรีดีดิถ (2529 : 321) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคล ที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่เขารู้สึกว่า เขาทำงานสำเร็จ ได้รับการยกย่องและมีความก้าวหน้าในการทำงาน

อาร์ เพชรสุค (2530 : 49) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเห็นของพนักงานที่มีต่องาน และผู้บังคับบัญชา เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานของบุคคลความพึงพอใจและความสบายใจที่มีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความที่ต้องการทางร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง

เดวิส (Devis. 1982 : 83) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ

มิลเล็ท (Millet 1954 : 3 97 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการและทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ดีต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at Geographical) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) คือ การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มี

การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายต่าง ๆ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวเรา ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากได้รับบริการแล้วสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ลดปัญหา จนทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการบริการที่ได้รับ ดำเนินชีวิตด้วยความปกติสุข และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2 แนวคิดด้านความพึงพอใจด้านความพึงใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดด้านความพึงพอใจในการบริการไว้หลายคน ดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังการให้บริการ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่ หรือไม่ส่งผลดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

วัลลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการได้รับบริการในลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 9 - 10) ได้นิยามความพึงพอใจในการบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 8 - 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจากประสบการณ์ตั้งเอาไว้ พร้อมการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลากรประเมินแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากได้รับปริมาณและคุณภาพ

ของการบริการ

ความพึงพอใจของประชาชน หลังการได้รับบริการแล้วนั้น เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ลดปัญหา จนทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

วีระพงษ์ เถลิงจิรวรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ หรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่ทันใจที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ด้านบริการ หรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ทีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อ อธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้า อย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกถึงการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนน้อมสุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระซิบกระเซ้ง และกระตือรือร้น ขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ เอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (ศิริพร ดันติพลวินัย. 2538 : 14 – 15)

1.3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

1.3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจมากน้อย

ได้ ถ้าข้ออื่นยื่นเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพอใจ ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงถึงความไม่พอใจ

สรุปได้ว่าจากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397 : 400) มาเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย เพราะการบริการรับใช้ประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผ่าน ๆ มา จากภาพรวมจะมองเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าปฏิบัติหน้าที่ กดขี่ ข่มเหง แสวงหาผลประโยชน์ ทุจริตต่อหน้าที่ หรืออาศัยอำนาจหน้าที่ทำเกินขอบเขตของกฎหมายที่วางไว้ สร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้หนึ่งมีหน้าที่เป็นผู้รับใช้ประชาชน ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหา จึงได้นำเอากรอบความคิดแนวคิดของ มิลเล็ทมาศึกษาวิจัย เพื่อนำเอามาเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการบริการรับใช้ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและของทางราชการต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท-หน้าที่และความรับผิดชอบ

2.1 บทบาทหน้าที่

บทบาท-หน้าที่ ได้มีผู้ให้แนวความคิดและให้ความหมายคำว่าบทบาทหน้าที่แตกต่างกันหลายความหมาย ที่สำคัญ คือ

มีด (Mead 1950 : 68) ได้อธิบายว่า บทบาทคือกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของตนเอง และเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของสถาบันส่วนหนึ่ง

มอร์แกน (Morgan. 1951 : 34) ให้ความหมายว่า บทบาท คือ รูปแบบของพฤติกรรมซึ่งบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งทางสังคมจะปฏิบัติ

อุทัย หิรัญโต (2525 : 197) ได้อธิบายว่า บทบาทหรือหน้าที่หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหมายของบุคคลแต่ละคนในกลุ่ม หรือสังคมอื่นๆ หน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าว โดยปกติเป็นสิ่งหรือกลุ่มสังคม หรือวัฒนธรรมของกลุ่มหรือสังคมนั้นกำหนดขึ้น บทบาทจึงเป็นแบบแห่งความประพฤติของคนในสถานะหนึ่งที่พึงมีต่อคนอื่น ในสถานะอีกอย่างหนึ่งในสังคมเดียวกัน

ราลฟี ลิปตัน (Ralph Lipton. 1936 : 49) ได้กล่าวถึงเรื่องบทบาทว่า สถานภาพที่เป็นนามธรรม หมายถึง ฐานะหรือตำแหน่งซึ่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของ

ตำแหน่ง ว่าตำแหน่งมีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อมีตำแหน่งสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือบทบาททุก ๆ ตำแหน่ง จะต้องมียุทธศาสตร์กำหนดบทบาทเป็นชุดของความหวัง ตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับสภาพทางสังคมทำให้เห็นว่า บุคคลที่มีสภาพต่าง ๆ ในสังคม จะมีบทบาทเป็นกรอบและคาดหวังพฤติกรรม

พัทธา สายหู (2534 : 58-63) อธิบายว่า บทบาทหน้าที่คือ สิ่งที่ทำให้เป็นบุคคลและเปรียบเทียบได้เสมือน “บท” ของตัวละครที่กำหนดให้ผู้แสดงละครเรื่องนั้น ๆ เป็นอะไร มีบทบาทที่ต้องแสดงอย่างไร ถ้าแสดงผิดบทหรือไม่สมบทบาทก็อาจถูกเปลี่ยนตัวไม่ให้แสดงเลย ความหมายตามนัยนี้ จึงหมายถึงบทบาทคือ การกระทำต่าง ๆ ที่ “บท” กำหนดไว้ให้ผู้แสดงต้องทำตาม ครอบคลุมที่ยังอยู่ใน “บท” นั้นๆ

ฮันท์ (Hunt. 1972 : 162) ได้แบ่งบทบาทต่าง ๆ ออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. บทบาทที่กำหนดโดยสังคม (Role Prescription) เป็นบทบาทที่สังคมกำหนดไว้ให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งต้องการกระทำอะไรบ้าง
2. บทบาทที่ปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์และหน้าที่ (Role Exactment) การอยู่ร่วมกันของคนมักอยู่ในลักษณะกลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มจะกำหนดข้อตกลงหรือระเบียบแบบแผน เพื่อเป็นแนวทางให้สมาชิกปฏิบัติตาม
3. บทบาทที่ต้องปฏิบัติเป็นตัวอย่างแก่สังคม (Role Sterotype) เป็นการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป
4. บทบาทที่สังคมคาดหวัง (Role Expectation) เป็นบทบาทที่บุคคลอื่นคาดหวังไว้เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ดำรงตำแหน่งควรปฏิบัติ
5. บทบาทที่ต้องปฏิบัติตามความคาดหวังของผู้ร่วมงาน (Count Role Exactent) บทบาทนี้คล้ายกับบทบาทที่สังคมคาดหวัง แต่เป็นการพิจารณาถึงบทบาทเฉพาะที่เกี่ยวกับการทำงาน หรือทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของตำรวจ

ความหมายของ “ตำรวจ”

พรมเขต ฮามคำไพ (2537 : 24) กล่าวว่า “ตำรวจ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยดูแลให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำให้ความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีพฤติกรรมใดที่จะทำให้เกิดความกระทบกระเทือนถึงความเป็นปกติสุขของประชาชนแล้ว แม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกัน ชัยชัย แก้วใจ

ช่วยเหลือ ขจัดสิ่งนั้นให้หมดไป หรือบรรเทาความร้ายแรงนั้นลง ตำรวจจึงมีหน้าที่ที่สำคัญ อยู่ 2 บทบาทในขณะเดียวกัน คือ

1. บทบาทในการรับใช้สังคม คือ มีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยโดยทั่วไป ดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ
2. บทบาทควบคุมสังคมในฐานะรักษากฎหมาย คือ มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement) เพื่อคุ้มครองให้รอดพ้นจากอาชญากรรมด้วยยุทธวิธีต่าง ๆ ได้แก่ การตรวจท้องที่ การป้องกันปราบปราม การสืบสวน การจับกุมผู้กระทำความผิด เข้าสู่กระบวนการพิจารณาทางโทษ

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของตำรวจ

โสภณ โสภระ (2537 : 15) กล่าวว่าคุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้าแม้จะเหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ใช้ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้า ผลิตโดยเครื่องจักรแต่การบริการผลิตโดยคน เป็นส่วนใหญ่ “ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น” ผู้ซื้อที่ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ หนาคาร โรงพยาบาล เป็นต้น บริการประชาชนเป็นอาการ เช่น อาการรับใช้ช่วย เป็นธุระจับผู้ร้าย หรือคำแนะนำให้คำปรึกษาโดยมีกฎหมายให้อำนาจตำรวจ การบริการของตำรวจก็ผลิตโดยคนที่มีตำแหน่ง คือ ตำรวจ และเป็นพนักงานระดับล่าง ความสำคัญของคุณภาพเป็นความอยู่รอด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งแขวนไว้กับพนักงานระดับล่าง เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตร แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเสริมทักษะ เสริมความรู้ มีการจัดสถานที่อบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อมาบริการแก่ประชาชนทั้งสิ้น เป็นงานที่อยู่ในการบังคับบัญชาของแผนก กอง ฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งโรงพัก ซึ่งทำหน้าที่ทางเทคนิคในการผลิตการบริการประชาชน การรับแจ้งความ การติดตามคนร้าย การระงับศึกทะเลาะวิวาท แม้กระทั่งการแนะนำผู้ส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพของการบริการของตำรวจจึงเกิดขึ้นในขณะผลิตบริการ และเกิดการส่งมอบบริการ หรือการขายบริการพร้อมกับการรับใช้บริการ ทั้ง 3 อาการนี้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้นการบริการดีหรือไม่ดี ก็รู้กันจุดนั้นเอง ประชาชนผู้มารับบริการจะตัดสินว่าบริการดี มีคุณภาพหรือไม่ก็รู้ได้ในขณะนั้น ขณะกำลังส่งมอบบริการให้ประชาชนนั่นเอง

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวจคนนั้น หน่วยนั้น หรือโรงพักนั้น และไม่ใช้บริการอีกต่อไป เป็นการเกิดการกระทำผิด หรือเป็นผู้กระทำผิดที่ไม่ไปร้องทุกข์อีก เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นกับครั้งก่อน การพูดจาไม่ไพเราะ การไม่รับแจ้งความ การข่มขู่ หรือไม่ช่วยบำบัดทุกข์บำบัดความเดือดร้อนให้ประชาชน เป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพเลยหรือประชาชนไม่พอใจมาก คุณภาพบริการนั้นต่ำมาก และประชาชนจะพูดต่อกันไป เกิดความเสียหายแบบน้ำเซาะทรายค่อยกัดกินตัวเองจนนำความเสื่อมเสียมาสู่สำนักงานตำรวจแห่งชาติในที่สุด

คุณภาพบริการ คือ ความสามารถที่จะสร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ครั้งแล้วครั้งเล่าไม่มีวันหยุดหย่อนให้หมดสิ้นไป

คุณภาพบริการ คือ

1. การที่ตำรวจให้บริการทำงานได้อย่างชำนาญคล่องแคล่วไม่ต้องเสียเวลา
2. การที่ประชาชนตัดสินใจว่าคุณภาพบริการของตำรวจ คนชอบโดย

ประสบการณ์ที่ตนเคยได้สะสมมาแล้วทั้งพอใจและไม่พอใจ แต่ส่วนใหญ่ไม่พอใจกับตำรวจ ดังนั้น ประชาชนจะมีประสบการณ์ไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพบริการของตำรวจไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพไม่เหมือนกัน ประชาชนบางคนบอกว่าบริการ โรงพักนี้ยอดเยี่ยม แต่บางคนบอกว่าเลวก็ได้ โดยเขาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินใจ

หากในงานบริการนั้นมีตัวตน วัตถุ สิ่งของ เงินทอง เครื่องประดับต้องเข้ามา ร่วมให้ตำรวจต้องส่งมอบ โดยการติดตามมาส่งมอบให้เจ้าทุกข์ สิ่งของเหล่านี้จะเป็นตัวตัดสินใจคุณภาพการบริการของตำรวจหน่วยนั้นๆ ด้วย เช่น คนหายต้องติดตามคนคืนมา ติดตามจับคนร้ายมาส่งศาล เป็นต้น

วิชาการผลิตบริการของตำรวจ ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดการผลิต หากจัดไว้ไม่ดีงานออกมาล่าช้า ผิดพลาด หรือตั้งรับประชาชนทุกข์ยากไว้ไม่ดี จะเกิดปัญหาตรงจุดนี้ เช่น ไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า คนร้ายหนีไปนานแล้ว ตอบคำถามแก่คนเดือดร้อนไม่ได้โดยไม่ได้เตรียมการ เตรียมคำตอบประชาชนต้องครอบคลุมทุกๆ เรื่อง ให้ความกระจ่างชัดในข้อกฎหมายและเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ ถามอะไรแนะนำให้อุทธรณ์ประชาชนพอใจทุกประการ

คุณค่าและความตั้งใจของตำรวจ หากตำรวจบริการมีคุณภาพสูงเป็นที่ต้องออก ต้องใจประชาชน และตั้งใจอย่างมาก เมื่อ 2 ประการมารวมกันจะกลายเป็นคุณภาพสูงทันที และคุณภาพบริการของตำรวจจะไปเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนที่สะสมไว้เสมอ

ซึ่งประชาชนจะเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินว่าคุณภาพของบริการตำรวจนั้นดีหรือเลว และส่งผลให้ไม่ร่วมมือกับตำรวจในที่สุด

การจัดหมวดหมู่ไว้ว่าประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินใจในเรื่อง ต่าง ๆ ของตำรวจ คือ

1. สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของโรงพัก ความสวยงาม ความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ตลอดจนการแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึงลานจอดรถเข้ามาเรื่อยตามเส้นทางสู่โรงพักที่มีบริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ ดีทั้งในอาคารและนอกอาคาร
2. กรีธาอาการในการผลิตบริการของตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ ไม่กรอกชื่อสกุลคิด ไม่เรียกเงิน ไม่ละเลขหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน
3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและแสดงอาการช่วยเหลือให้เห็นอย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เค็ดรื้อน ไม่แสดงอาการช่วยเหลือในเวลาอยู่บนโรงพัก หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทาง ปลอบให้ประชาชนเค็ดคว้าง รอคอยไม่มีตำรวจคนใดสนใจที่ตอบสนองบริการ หรือเอาใจใส่ประชาชนที่มาร้องทุกข์
4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ตำรวจต้องรู้งานในหน้าที่ของตนทุกแบบที่จะบริการ และพร้อมเสมอจะปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างคล่องแคล่วและนอบน้อม
5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึงเมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถามแม้ว่าจะใช้โทรศัพท์เข้ามาก็ได้รับการอย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และนอบน้อม และต้องมีความเข้าใจในตัวประชาชนผู้ทุกข์ยากเค็ดรื้อนนั้นๆ ต้องให้ความเห็นใจเสมอ

สรุปได้ว่าคุณภาพบริการ คือ การกระทำหรือการสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ผู้ที่มีปัญหา หรือได้รับความเค็ดรื้อน สามารถแก้ปัญหามา ให้ความสะดวกสบาย อันเป็นการแบ่งเบาภาระให้แก่ประชาชน จนเกิดความพึงพอใจสูงสุด เมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นกำลังกาย กำลังใจ ฉะนั้น ข้าราชการตำรวจซึ่งมีหน้าที่บริการรับใช้ประชาชน การบริการประชาชนเปรียบเสมือนดาบสองคม คือ ทำดีแค่เสมอตัว แต่ถ้าทำผิดพลาดความดีนั้นก็สิ้นสลายไป ข้าราชการตำรวจจะต้องพึงสังวรไว้เสมอว่าเรามีหน้าที่พิทักษ์รับใช้ประชาชน สร้างความเชื่อมั่นและแรงศรัทธาให้ประชาชนได้ประจักษ์ จึงจะได้ชื่อว่าเป็น “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” อย่างแท้จริง

4. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2538 ให้ความหมายไว้ว่า คือ “การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น” เมื่อนำเอาคำว่าบริการมาผนวกกับประชาชน เป็น “การบริการประชาชน” ความหมายเป็น “การรับใช้ประชาชน” อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือแก่กลุ่มประชาชน”

ปริทรรศน์ ศิลปกิจ (2540 : 20-21) ได้ให้ความหมายเรื่องการบริการ คือ กิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการพบ-เห็น หรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สึกให้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึกหรือมโนกรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทางหรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูดจากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจิกรรม
บริการที่ดีมีคุณภาพ จึงจำเป็นจะต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตระตามประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุภาพ ความพอใจ ความชื่นชม ยินดีมาสู่ผู้รับบริการด้วย

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง (2537 : 22-28) บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีต่อผู้รับบริการนั่นเอง เมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไมตรีจิต มิตรภาพ คุณภาพบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้เอาชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน

ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีขณะให้บริการและ

ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัดชำนาญ

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากมาแค่ไหน ประสบการณ์โชกโชนอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อง่าย อารมณ์บริการอันไม่พึงประสงค์เหล่านี้ นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการ โดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบัน และวิชาชีพ ได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความอึดแน่นใจ เต็มใจ ไมตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้วทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการเป็นตัวกระตุ้น ตัวชักนำความรู้สึกที่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ คุณภาพการบริการจึงต้องถึงพร้อมด้วย สัมผัสที่เบิกบานและบริการถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์พฤติกรรม ความสัมพันธ์ทางใจเป็นการติดต่อกันด้วยกระแสความรู้สึก แม้จะมองไม่เห็นแต่คนก็สามารถถ่ายทอดและรับจากคนอื่นได้ ส่วนความสัมพันธ์ทางพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วยพฤติกรรม 2 ด้าน คือ พฤติกรรมส่วนตัวและพฤติกรรมการทำงาน

สำนึกแห่งบริการ เป็นความรู้สึกเป็นสำนึกแห่งคุณธรรมที่หล่อหลอมรวมอยู่ในคุณสมบัติประจำตัวบุคคล เป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพ พร้อมทั้งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวันผสมผสานกับคุณธรรมด้านอื่นๆ สำนึกแห่งบริการประกอบด้วย

1. การเอาอกเอาใจ เอาใจใส่ ห่วงใยเอื้ออาทร ปรณนิบัติดูแล (To Please)
2. เกรงอกเกรงใจ ยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ให้ความสำคัญมีมารยาท อึดแน่นใจ สุขภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักกาลเทศะ (To Oblige)
3. ช่วยเหลือ เป็นภาระ อำนวยความสะดวก ไม่ดูดาบ (To Help)
4. บริการ อ아서บใช้อย่างเต็มกำลังความสามารถ (To Serve)

พฤติกรรมบริการที่ดีจึงจำเป็นต้องเริ่มต้นจากการใช้สติปัญญาทำลายความปรารถนา ความคาดหวังเล็กๆ ที่จะให้ประชาชนผู้มารับบริการทำตัวเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของเรา ในทางกลับกันเราจะต้องทำตัวเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้รับบริการก่อนเสมอ มีพฤติกรรมใด หาทางใด

วิธีการใดที่จะทำให้ประชาชน “สุขกาย-สบายใจ” ได้แล้วจะต้องไม่รีรอที่จะลงมือทำอย่างเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ

บรรจง กาญจนาคุล (2523 : 80-81) การบริการประชาชน หมายถึง “การที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคม หรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน”

สรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึงการรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล บริการที่ดีมีคุณภาพ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้สึกที่ดี มีคุณธรรม ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยเฉพาะประชาชน ให้เขารู้สึกว่าได้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ และเกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ต่อไป

5. โครงสร้างของตำรวจ การแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548

มาตรา 1. พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548

มาตรา 5. ส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจดังต่อไปนี้

(ก) กำหนดยุทธศาสตร์ แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติกำหนด

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริการบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และส่วนราชการที่สังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(ค) อำนวยการและสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

(ง) อำนวยการและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติกรตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา

(จ) อำนาจการและสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

(ฉ) อำนาจการและสนับสนุนการปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(ช) อำนาจการและสนับสนุนช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่ได้รับมอบหมาย

(ซ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ตำรวจภูธรภาค 1-9 มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังต่อไปนี้

(ก) กำหนดยุทธศาสตร์ รวมทั้งวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจภูธรภาคและหน่วยงานในสังกัด

(ข) บูรณาการร่วมกับหน่วยงานตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

(ค) ควบคุม ตรวจสอบ แนะนำ หน่วยงานในสังกัดและตำรวจหน่วยงานอื่นที่อยู่ในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นของตำรวจภูธรภาค

(จ) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

(ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อย และให้ความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

(ช) ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา

(ซ) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
 (ฌ) ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย
 (ญ) ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร
 (ฎ) ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเพื่อเข้ารับราชการตำรวจ
 (ฏ) ดำเนินการวิเคราะห์คืบหน้าความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างและ
 พัฒนาหลักสูตร ระบบการเรียนการสอน จัดฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการตำรวจ และจัด
 ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด
 (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ
 และภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบ
 เรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยในกิจการตำรวจ

(ช) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม
 ตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย
 และรักษาความปลอดภัยตามความเหมาะสม และความต้องการของแต่ละพื้นที่

(ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่
 เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

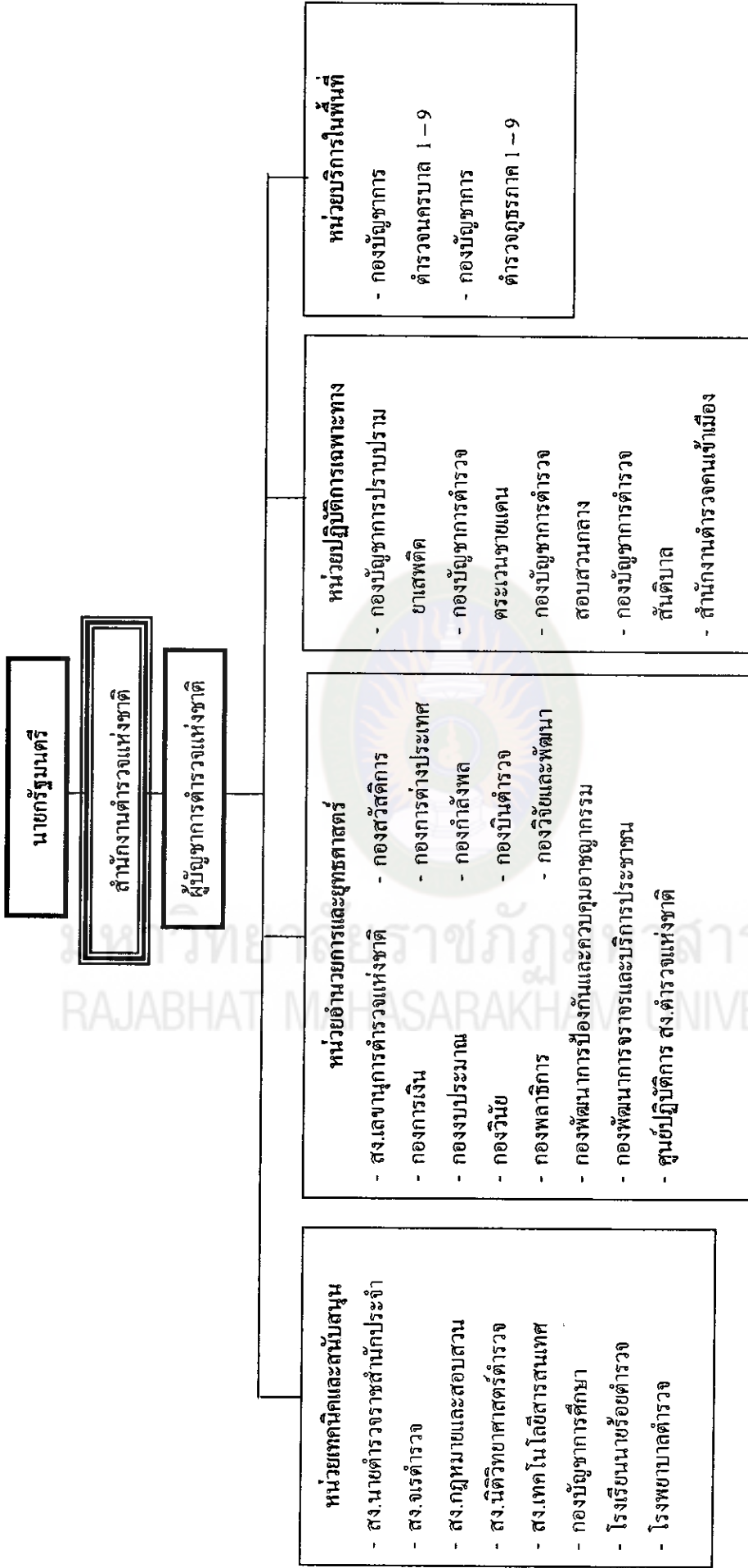
กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ
 อย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่เกี่ยวข้อง ตามความในมาตรา 10 วรรคสอง แห่ง
 พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

ตำรวจภูธรภาค 1 – 9 ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศกำหนด
 โดยแต่ละกองบัญชาการแบ่งเป็นดังต่อไปนี้

(ก) กองบังคับการอำนาจการ ประกอบด้วย

- (1) ฝ่ายอำนาจการ 1
- (2) ฝ่ายอำนาจการ 2
- (3) ฝ่ายอำนาจการ 3
- (4) ฝ่ายอำนาจการ 4
- (5) ฝ่ายอำนาจการ 5

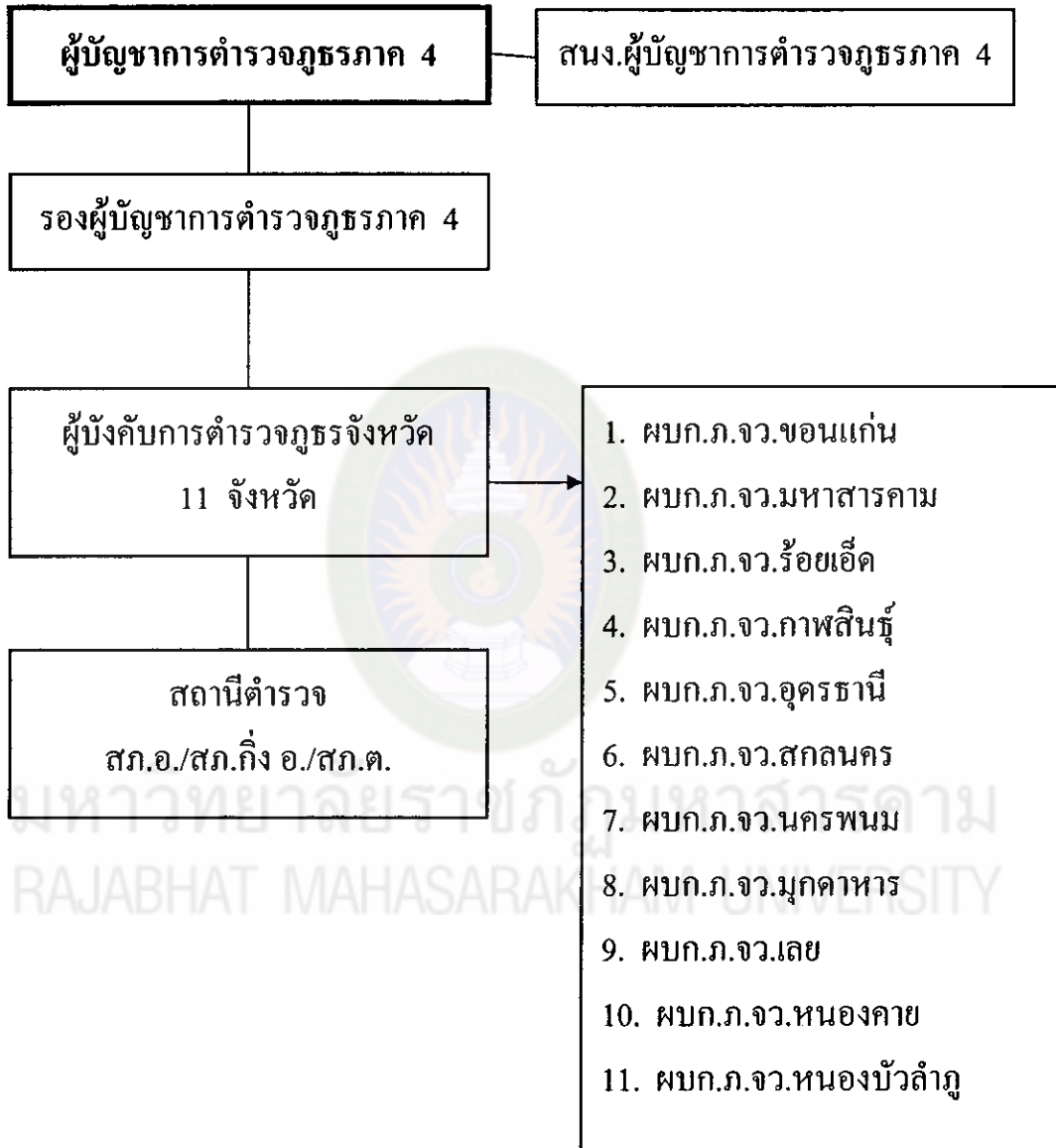
โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ที่มา : สถานีตำรวจทาบอ, 2549 : 15

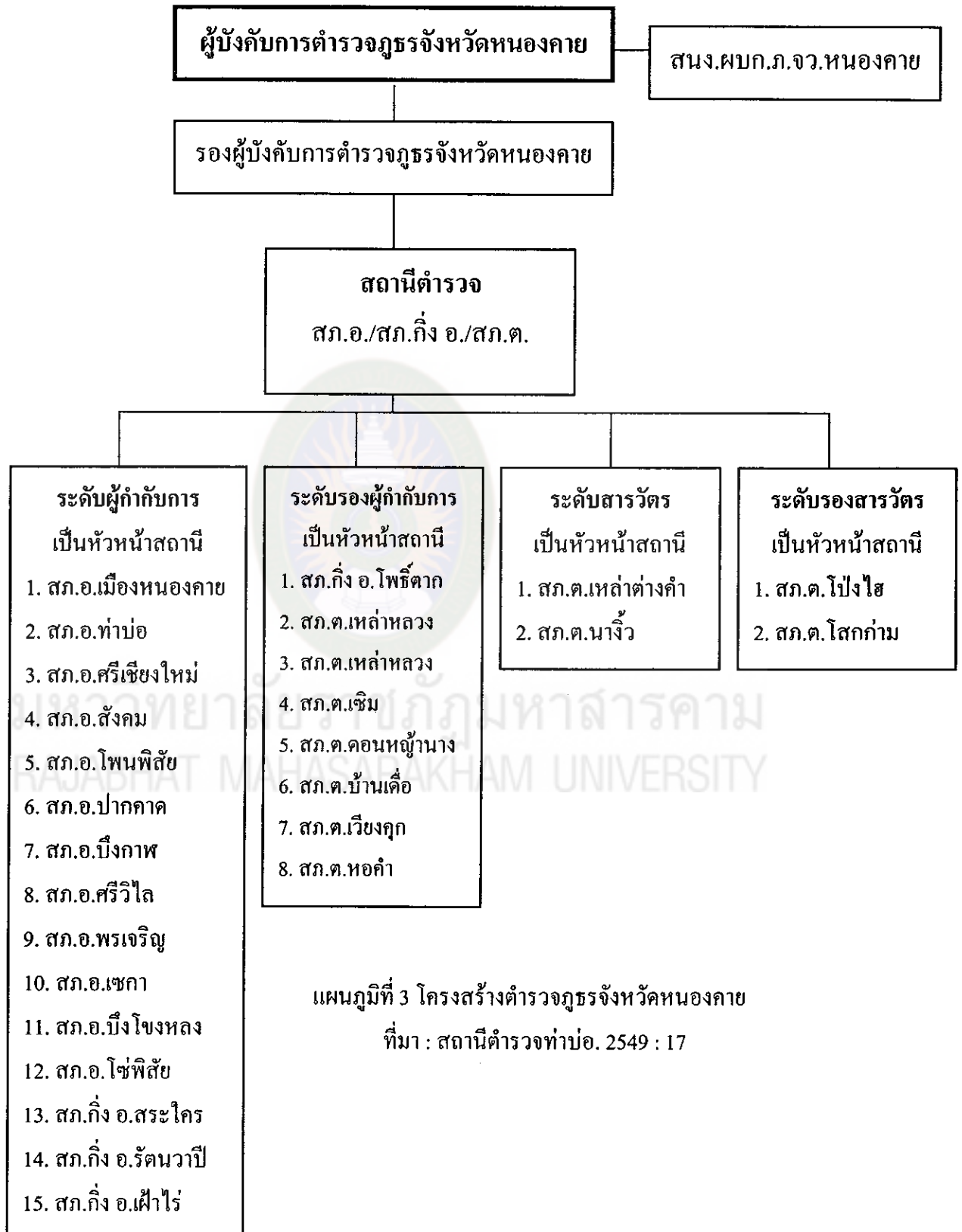
โครงสร้างตำรวจภูธรภาค 4



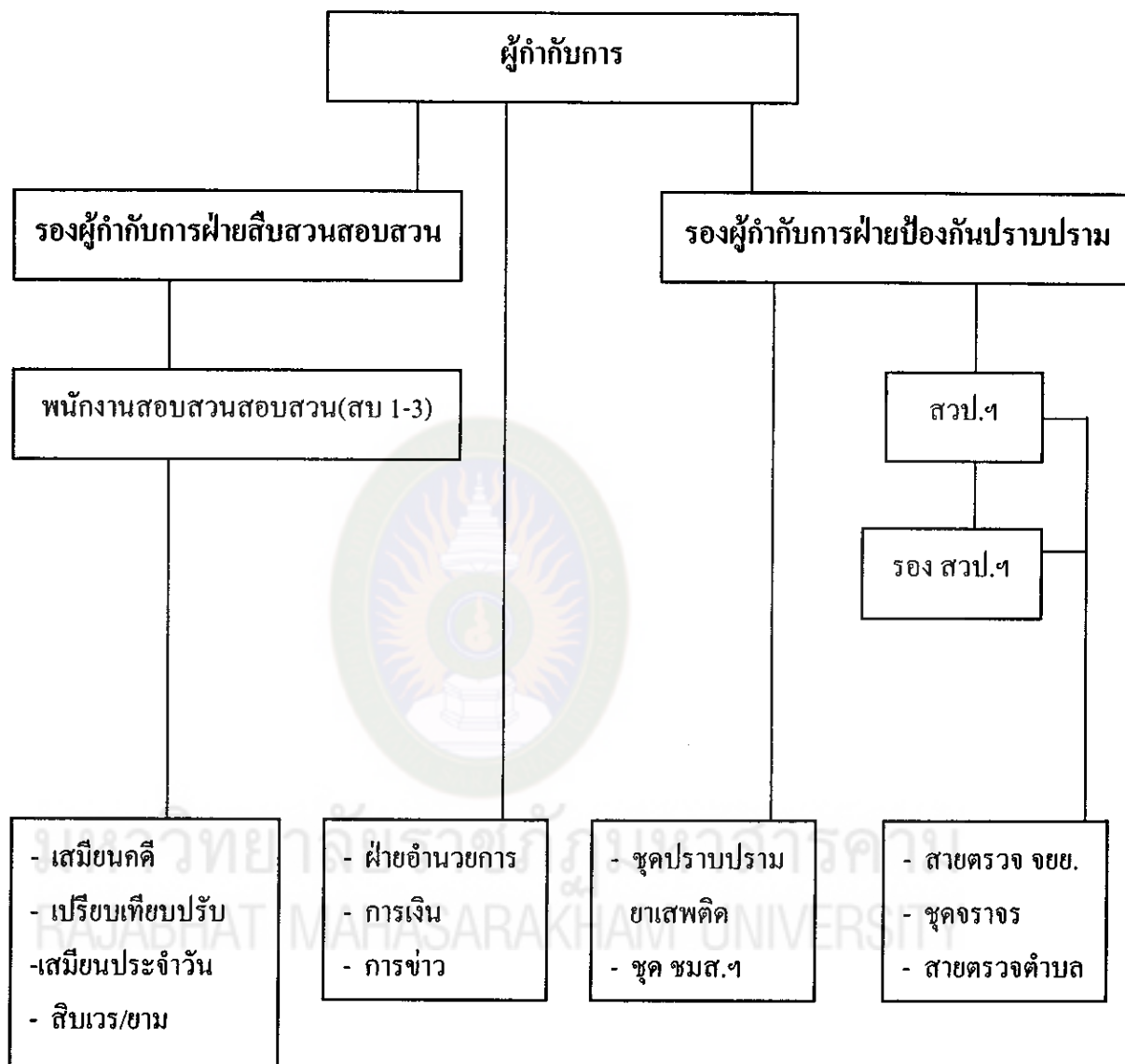
แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างตำรวจภูธรภาค 4

ที่มา : สถานีตำรวจทำป่อ. 2549 : 16

โครงสร้างตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย



โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย



แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ที่มา : สถานีตำรวจท่าบ่อ. 2549 : 18

(ข) ตำรวจภูธรจังหวัด ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกาศกำหนด โดยแต่ละหน่วยงานประกอบด้วย

- (1) ฝ่ายอำนวยการ
- (2) กลุ่มงานสืบสวน
- (3) กลุ่มงานสอบสวน
- (4) สถานีตำรวจภูธร ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกาศ

กำหนด

- (5) ศูนย์กลางจราจร ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกาศ

กำหนด

(ค) ศูนย์ความมั่นคง ให้มีเฉพาะตำรวจภูธรภาค 5 และตำรวจภูธรภาค 9 โดยแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย

กลุ่มงานความมั่นคง

- (ง) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- (จ) ศูนย์ฝึกอบรม ประกอบด้วย

กลุ่มงานวิชาการและบริการทางการศึกษา

- (ฉ) ศูนย์สืบสวนสอบสวน ประกอบด้วย

- (1) กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย ให้มีเฉพาะ

ตำรวจภูธรภาค 7

- (2) กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ
- (3) กลุ่มงานสืบสวน
- (4) กลุ่มงานสอบสวน

6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

6.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2540 : 197-200) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำไว้ ดังนี้

6.1.1 ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งสามารถมีอิทธิพลต่อสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม เพื่อปฏิบัติกิจกรรมหรือภารกิจในบรรลุตามเป้าหมายของกลุ่มหรือขององค์กร

6.1.2 การบริหารจัดการแตกต่างกับภาวะผู้นำ กล่าวคือ การบริหารจัดการ หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์ซับซ้อนได้ ด้วยการสร้างความ เป็นระเบียบเรียบร้อยมีแผนงานที่วางไว้ ส่วนภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงได้โดยมีผู้นำเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ จนเกิดแรงคลไ่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรค เพื่อไปสู่วิสัยทัศน์นั้น องค์กรจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี และมีภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง

6.1.3 ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Theory) เชื่อว่า คนเป็นผู้นำจะมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ภาวะอารมณ์และจิตใจ ความต้องการ แรงขับ และค่านิยม ที่แตกต่างกับคนที่ไม่เป็นผู้นำ โดยคุณลักษณะที่มักพบในตัวผู้นำ ได้แก่ ความมีพลังและความทะเยอทะยาน ความต้องการผู้นำผู้อื่น ความสัจย์ซื่อมีจริยธรรมยึดมั่นหลักการ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเฉลียวฉลาด และความรอบรู้ในงาน อย่างไรก็ตามยังไม่มีข้อ ประกันว่าคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งมีผลต่อความสำเร็จของผู้นำเสมอไป

6.1.4 ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม เชื่อว่า การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล นั้น จำเป็นต้องมีพฤติกรรม ทักษะ และเจตคติที่เหมาะสม โดยจำแนกพฤติกรรมที่ผู้นำใช้ ในการบริหารงานออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมที่มุ่งงานกับพฤติกรรมที่มุ่งคน (แต่ละ ทฤษฎีจะใช้คำต่างกันแต่แนวคิดคล้ายกัน) และจากพฤติกรรมทั้งสองด้านสามารถจำแนก ออกเป็นแบบผู้นำ (Leadership Style) ได้หลายแบบ ผู้นำแต่ละแบบจะมีความเชื่อและ มุมมองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน แต่เชื่อกันว่าแบบของผู้นำที่มีประสิทธิผลสูง สด มีพฤติกรรมที่มุ่งงานและมุ่งคนสูงทั้งสองด้าน

6.1.5 ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ เชื่อว่าแม้คุณลักษณะของผู้นำก็ดี พฤติกรรมซึ่งสะท้อนออกมาในแบบของผู้นำก็ดี จะมีผลต่อความมีประสิทธิผลของผู้นำก็ ตาม แต่สถานการณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้นำได้มีผู้เสนอ แนวคิดทฤษฎีในด้านนี้ขึ้นหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีสถานการณ์ของฟิวดเลอร์ ซึ่งเน้นการ จับคู่ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับตัวแปรเฉพาะทางสถานการณ์ กล่าวคือ ต้องปรับเงื่อนไข ของสถานการณ์ให้สอดคล้องกับแบบภาวะผู้นำ ส่วนทฤษฎีวิถีทาง – เป้าหมาย จะเน้น ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชา และลักษณะของงาน

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ คนเหล่านี้จะเกิดแรงจูงใจก็ต่อเมื่อคนเชื่อว่าความสามารถที่จะทำงานนั้นได้ หรือเมื่อเชื่อว่าใช้ความพยายามของตนในการทำงานจะประสบผลสำเร็จแน่นอนหรือได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า ดังนั้น ผู้นำจึงต้องใช้แบบผู้นำที่เหมาะสมในการสร้างแรงจูงใจ การจัดอุปสรรคขัดขวาง การพัฒนาความสามารถตลอดจนการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจนเกิดความพึงพอใจในงานที่มั่นใจต่อผลความสำเร็จที่เกิดขึ้น

6.1.6 กลุ่มทฤษฎีล่าสุด ซึ่งมีหลักการเน้นคุณสมบัติพิเศษเชิงวิบุรุษ หรือ ลักษณะเชิงความเสน่ห์า(Charisma)ของผู้นำโดยเรียกรวมกันว่า “ทฤษฎีภาวะผู้นำใหม่เชิงเสน่ห์า” (Neocharismatic Theories) ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีภาวะผู้นำโดยเสน่ห์า ผู้นำโดยเสน่ห์า (Charismatic Leaders) เป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองสูง มีความสามารถด้านวาทะการในการจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามเลื่อมใสศรัทธา ผู้ที่เป็นแบบอย่างในการวางตนได้เหมาะสมมีวิสัยทัศน์กว้างไกลและรู้จักสร้างบริบท ที่เหมาะสมในการทำให้วิสัยทัศน์ของตนสอดคล้องกับความต้องการของผู้ตาม ผู้ตามจึงรู้สึกไว้วางใจและผูกพันทั้งต่อตัวผู้นำและต่อวิสัยทัศน์ของผู้นำ ส่วนทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership Theory) มีมุมมองต่อผู้นำที่กว้างกว่าการเป็นผู้นำโดยเสน่ห์า ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมุ่งการกระทำต่าง ๆ ที่ให้เกิดการปฏิรูปการเปลี่ยนแปลงที่ดีใหม่ ๆ และการสร้างความมีชีวิตชีวาใหม่ให้แก่องค์กร โดยพฤติกรรมที่สำคัญของผู้นำแบบนี้ ได้แก่ การมีความเสน่ห์า (Charisma) หรือความมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคล การสร้างแรงคลใจแก่ผู้ตาม และการกระตุ้นการใช้ปัญญา ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงแตกต่างกับทฤษฎี ภาวะผู้นำอื่น ๆ ที่มุ่งเน้นกระบวนการแลกเปลี่ยน โดยเมื่อผู้ตามปฏิบัติภารกิจสำเร็จก็จะได้รับผลตอบแทน ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงมีแนวโน้มด้านความมีประสิทธิภาพสูง และเป็นที่ยอมรับมากในปัจจุบัน

ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำการให้ความหมายของ “ผู้นำและภาวะผู้นำ” นั้นนักวิชาการส่วนใหญ่มักจะอธิบายควบคู่กันหรือใช้แทนกันและกันเพราะมีความหมายใกล้เคียงกันและมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจว่าคำสองคำดังกล่าวมีความหมายอย่างเดียวกันทั้ง ๆ ที่มีความหมายแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอรายละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ดังต่อไปนี้

ฟีลเลอร์ (Fiedler. 1967 : 8) คือบุคคลในกลุ่มที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและประสานกิจกรรมในกลุ่มให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน หรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม

เดวิส แอน นิวตรอน (Davis and Newstrom. 1985 : 107) คือ บุคคลที่สามารถชักนำคนอื่นให้คิดหาวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น โดยใช้ภาวะผู้นำที่มีอยู่ในตัวเป็นเครื่องมือช่วยยึดเหนี่ยวกลุ่มเข้าด้วยกัน และมุ่งใจให้ดำเนินไปสู่จุดประสงค์ที่กำหนดไว้

เบอร์คแมน และไนเดอร์ (Berkman and Neider. 1987 : 261) ได้อธิบายไว้ว่าอย่างครอบคลุมว่าผู้นำ คือบุคคลใดบุคคลหนึ่งใน 5 ประเภทต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง ผู้ที่รับผิดชอบหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งซึ่งตั้งขึ้นมาสำหรับคนที่มีภาวะผู้นำเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะ

ประการที่สอง เป็นศูนย์รวมหลักของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่ม

ประการที่สาม ผู้เป็นซึ่งที่รักใคร่ชอบพของสมาชิกในกลุ่มมากที่สุด

ประการที่สี่ ผู้ที่มีอำนาจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มสูง

ประการที่ห้า ผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุดในกลุ่มสมาชิกด้วยกัน

ธรรมรส โชติกุลชร (2524 : 131) ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งแสดงพฤติกรรมที่มีผลทำให้พฤติกรรมของคนอื่นยอมคล้อยตามผู้นำจึงเป็นตัวหลักที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การหรือหน่วยงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานส่วนรวม

ทวี วงศ์พูน (2539 : 14 – 15) ได้สรุปความหมายของผู้นำไว้ 5 ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมในกลุ่มเปรียบเสมือนแกนของกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่มมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง

ประการที่สอง บุคคลซึ่งนำกลุ่มหรือพากันไปสู่วัตถุประสงค์หรือไปสู่จุดหมายที่วางไว้แม้แต่เพียงชี้แนะให้กลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางก็ถือว่าเป็นผู้นำ ทั้งนี้รวมถึงผู้นำที่นำกลุ่มออกนอกกลุ่มนอกทางด้วย

ประการที่สาม บุคคลซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่คัดเลือกหรือยกให้เขาเป็นผู้นำของกลุ่มซึ่งเป็นไปโดยอาศัยลักษณะทางสังคมมิติของบุคคลเป็นฐานะและสามารถแสดงพฤติกรรมของผู้นำได้

ประการที่สี่ บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเฉพาะบางอย่างคือ สามารถสอดแทรกอิทธิพลบางประการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้มากที่สุด

ประการที่ห้า บุคคลซึ่งสามารถนำกลุ่มไปในทางที่ต้องการเป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำ

บุญทัน ดอกไธสง (2535 : 266) ได้สรุปเกี่ยวกับผู้นำไว้ดังนี้

1. ผู้มีอิทธิพล มีศิลปะ มีอิทธิพลต่อกลุ่มชน เพื่อให้พวกเขามีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

2. เป็นผู้นำและผู้แนะนำ เพราะผู้นำต้องคอยช่วยเหลือกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามความสามารถ

3. ผู้นำไม่เพียงแต่ยืนอยู่เบื้องหลังกลุ่ม ที่คอยแต่วางแผนและผลักดัน แต่ผู้นำจะต้องยืนอยู่ข้างหน้ากลุ่ม และผู้นำกลุ่มปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

ความหมายของภาวะผู้นำได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ภาวะผู้นำ” ไว้หลากหลายและน่าสนใจ จึงนำมาเสนอพอสังเขป ดังต่อไปนี้

สต็อกคิลล์ (Stogdill. 1974 : 4) ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการของการให้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มเพื่อกำหนดเป้าหมาย และบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

เซอร์จิอวานนิ (Sergiovanni. 1992 : 213) ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการของการเกลี้ยกล่อมใจของผู้นำ ที่จะให้ผู้ตามประพฤติปฏิบัติในทางที่ส่งเสริมวัตถุประสงค์ของผู้นำเอง

พลังกเกต และแอทเนต (Plunkett and Attmet. 1997 : 61) ได้ให้ความหมายไว้ว่าภาวะผู้นำ คือ กระบวนการในการใช้อิทธิพลให้บุคคลหรือกลุ่มกำหนดเป้าหมายและดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่ผู้ใช้อิทธิพลเต็มใจปรารถนา

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งให้ผู้อื่นยอมปฏิบัติตาม เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้หรืออาจสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ คือ รูปแบบของอิทธิพลระหว่างบุคคลนั่นเอง

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 2876) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในการสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ได้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการ โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อมุ่งให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กิติ ดยัคคานนท์ (2530 : 11) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจ หรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการใช้กระบวนการสื่อความหมาย ให้ร่วมใจกับตนดำเนินการจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

พะยอม วงศ์สารศรี (2534 : 196) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) ใช้อิทธิพลและอำนาจของตน กระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้นเต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์การเป็นจุดหมายปลายทาง

เสาวนิต เสาธานนท์ (2541 : 7 – 8) กล่าวว่า การศึกษาภาวะผู้นำได้กระทำกันมาเป็นเวลานาน มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำจำนวนมากอย่างไรก็ตามในการศึกษาเหล่านั้นจะมีแนวทางการศึกษาไม่แตกต่างกันนักพอสรุปแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาเกี่ยวกับอำนาจ – อิทธิพล (Power – influence approach)

การศึกษาประสิทธิภาพของภาวะผู้นำจากอำนาจ – อิทธิพลของผู้นำ ส่วนใหญ่จะเน้นหรือพิจารณาที่ขนาดชนิด และการใช้อำนาจของผู้นำ ในการศึกษาวิจัยชนิดนี้ นักวิจัยจะมีคำถามที่ต้องการคำตอบอยู่หลายคำถาม ได้แก่ แหล่งของอำนาจผู้นำ คุณลักษณะเฉพาะของผู้นำและในสถานการณ์ใดที่ทำให้ผู้นำมีอำนาจ การเพิ่มและลดอำนาจของผู้นำเกิดขึ้นได้อย่างไร นอกจากนั้นการที่ต้องวิเคราะห์อำนาจของผู้นำพร้อม ๆ กับการวิเคราะห์อำนาจของหน่วยงานและกลุ่มคนทำให้การศึกษาภาวะผู้นำมุ่งเน้นไปที่ ความสามารถในการปรับตัวขององค์การต่อสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อันเนื่องมาจากการใช้อำนาจในการสร้างอิทธิพลของผู้นำ

2. การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior approach) การศึกษา

ประสิทธิภาพของภาวะผู้นำจากพฤติกรรม หรือแบบของผู้นำนั้นมักจะมุ่งไปที่พฤติกรรมของผู้นำที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ หรือผู้นำมีพฤติกรรมใดบ้างในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรกจะทำการศึกษากิจกรรมต่าง ๆ ของงานบริหารของผู้นำ และเวลาที่ผู้นำใช้ในแต่ละกิจกรรมในระดับต้น ส่วนในปัจจุบันจะมุ่งเน้นการศึกษาภาระหน้าที่หรืองานของผู้นำ เพื่อค้นหาพฤติกรรมของผู้นำที่เหมาะสมหรือทำให้แต่ละภารกิจประสบความสำเร็จ สำหรับงานวิจัยของกลุ่มที่สองมุ่งเน้นไปที่ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ และไม่มีประสิทธิภาพของผู้นำ โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม

ของผู้นำ กับความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานของผู้นำที่นำมาพิจารณามักเป็น พฤติกรรมที่สำคัญ ๆ ของการบริหาร

3. การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะ (Trait approach) การศึกษาวิจัยแบบนี้ จะมุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะของผู้นำ บนพื้นฐานที่เชื่อว่าผู้ นำมีคุณสมบัติพิเศษเหนือกว่าผู้ตาม เช่น การทำงานไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย การสามารถหยั่งรู้ใจคนได้ การคาดคะเนเหตุการณ์ ล่วงหน้าได้แม่นยำอย่างน่ามหัศจรรย์ และมีพรสวรรค์ในการชักจูงคนได้อย่างดี การศึกษา คุณลักษณะของผู้ นำมีจำนวนมาก แต่ไม่มีงานวิจัยใดยืนยันได้ว่าคุณลักษณะของผู้ นำแต่ละ คุณลักษณะมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของผู้ นำได้อย่างไร จึงทำให้นักวิจัย หันไปให้ ความสนใจในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ นำมากขึ้น อย่างไรก็ตามได้มีความพยายามที่จะ ศึกษา คุณลักษณะของผู้ นำที่จำเป็นสำหรับงานของผู้ นำแต่ละประเภทในองค์กรต่าง ๆ และสถานการณ์ที่แตกต่างกันคุณลักษณะใดบ้างที่จะช่วยให้ผู้ นำประสบความสำเร็จได้

4. การศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ (Situation approach) การศึกษาวิจัย เกี่ยวกับสถานการณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้ นำนั้น ได้มุ่งเน้นศึกษาสถานการณ์ที่ สำคัญ ๆ เช่น อำนาจหน้าที่ของผู้ นำ คุณลักษณะผู้ นำ ลักษณะงาน ความคาดหวังและ ข้อเรียกร้องของผู้ตาม เพื่อนร่วมงานบุคคลภายนอกองค์กร รวมทั้งสภาพภายนอกของ องค์กร การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์นี้แยกออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกจะมุ่งเน้น ว่าสถานการณ์ใดที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ นำดังนั้นการวิจัยประเภทนี้จึงต้องศึกษา ว่าพฤติกรรมการบริหารงานของผู้ นำต่างองค์กรต่างระดับเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร สำหรับกลุ่มที่สองมุ่งศึกษาว่าสถานการณ์ลักษณะใดมีส่วนทำให้พฤติกรรมหรือแบบของ ผู้ นำรวมทั้งคุณลักษณะของผู้ นำ เพราะนักวิจัยกลุ่มนี้มีพื้นฐานความคิดที่ว่าไม่มีพฤติกรรม ใดหรือแบบของผู้ นำใดที่จะเหมาะสมสำหรับทุกสถานการณ์ ประสิทธิภาพของผู้ นำขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการปรับแบบหรือพฤติกรรม ให้เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงของ สถานการณ์หรือเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ดีที่สุด

สรุปได้ว่า ภาวะผู้ นำเป็นกระบวนการที่ผู้ นำพยายามใช้อิทธิพลของตนหรือ กลุ่มคนกระตุ้น ชี้นำ ผลักดันให้บุคคลอื่นที่ทีมงานเต็มใจและกระตือรือร้นในการกระทำสิ่ง ต่าง ๆ ตามต้องการโดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย ซึ่งภาวะผู้ นำ นี้จะเป็นคุณลักษณะที่ส่งเสริมให้บุคคลที่ให้บุคคลที่ใช้หรือมีอยู่ในตัวกลายเป็นผู้ นำของ องค์กรต่อไป

6.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

มาสโลว์ (Maslow : 1960 : 341) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับความต้องการอย่างมีระเบียบลำดับขั้นของความต้องการที่เรียกว่า “Hierarchy of Needs” ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นขึ้น 5 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และสิ่งที่ยำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นทางใจด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับคนเข้าเป็นสมาชิกได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ ได้รับความเป็นมิตรและความรักเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (The Esteem Needs) ความต้องการด้านนี้ เป็นความต้องการในระดับสูงที่เกี่ยวกับความภาคภูมิใจในสังคมต้องการให้บุคคลยกย่องสรรเสริญ รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถและความเป็นอิสระและเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะรับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เป็นความต้องการที่อยากแก่การแสวงหามาได้

ดังนั้นจึงมีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาของมาสโลว์ ว่าประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวัน ของคนที่ได้รับอยู่เสมอจะให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle)
กล่าวคือ ลำดับขั้นตอนการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไป
หาระดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการ
ของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนอง จนเกิดความพึงพอใจ

ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด
ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์
ที่มา : มาสโลว์ (Maslow : 1960 : 342)

6.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's Achievement
Motivation Theory) ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็คเคลแลนด์
(David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการต่าง ๆ ของคน โดยใช้
เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic Appreciation Test หรือ เรียกชื่อย่อว่า MAT ใช้วิธีให้คน
ดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนนะว่าเขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่านั้น บางทีเรียกว่าโปรเจค
ทีฟ เทสต์ (Projective Test) เดวิด แม็คเคลแลนด์ ได้แบ่งผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการ

ทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมี
ความต้องการอยู่ 3 ประการคือ

ประการที่หนึ่ง ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement : nAcf) เป็นความต้องการที่ทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาด่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

ประการที่สอง ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

ประการที่สาม ความต้องการมีอำนาจบารมี (Needs for power : nPower) ได้แก่ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคิลเลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของคนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคิลเลนด์ ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ ดังนี้

6.3.1 ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการผูกพัน และความต้องการมีอำนาจบารมีเป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้าย ๆ กัน ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น มาซีคถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6.3.2 ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหาร อย่างจริงจังก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของเดวิด แม็คเคิลเลนด์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของ การกระตุ้นความต้องการความสำเร็จเป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองด้านความต้องการความสำเร็จ สามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และการบริหารจัดการของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

6.4 ทฤษฎีระบบสังคม (Social System Theory)

ทฤษฎีระบบสังคม (กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 30–31) ทฤษฎีนี้ เกสเซล (Getzels) และกูบา (Guba) ได้สร้างขึ้นเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในองค์กรต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเป็นระบบสังคมแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสถาบันมิติ (Nomothetic Dimension) และด้านบุคคลมิติ (Idiographic Dimension)

6.4.1 ด้านสถาบันมิติ ประกอบด้วย

1) สถาบัน (Institution) ได้แก่ หน่วยงาน หรือองค์กร ซึ่งจะเป็ นกรม กองโรงเรียน โรงพยาบาล บริษัท ร้านค้า หรือโรงงานต่าง ๆ ที่มีวัฒนธรรม (Culture) ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นครอบคลุมอยู่

2) บทบาทตามหน้าที่ (Role) สถาบันจะกำหนดบทบาท หน้าที่ และตำแหน่งต่าง ๆ ใ้บุคคลปฏิบัติมีกฎและหลักการอย่างเป็นทางการ และมีธรรมเนียม (Ethics) การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อบทบาทอยู่

3) ความคาดหวังของสถาบันหรือบุคคลภายนอก (Expectations) เป็นความคาดหวังที่สถาบัน หรือบุคคลภายนอกคาดว่าสถาบันจะทำงานใ้บรรลุเป้าหมาย เช่น โรงเรียนที่ความคาดหวังจะต้องผลิตนักเรียนที่ดีมีคุณภาพ ความคาดหวังมีค่านิยม (Values) ของสังคมครอบคลุมอยู่

6.4.2 ด้านบุคคลมิติ ประกอบด้วย

1) บุคคลากรแต่ละคน (Individual) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันนั้น ๆ เป็นบุคคลในระดับต่าง ๆ เช่น ในโรงเรียนผู้บริหารโรงเรียน ครู อาจารย์ คนงาน ภารโรง มีวัฒนธรรมย่อยที่ครอบคลุมต่าง ไปจากวัฒนธรรมโดยรวม

2) บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ความรู้ ความถนัด ความสามารถเจตคติ อารมณ์ และแนวคิด ซึ่งบุคคลที่เข้ามาทำงานในสถาบันนั้นจะมีความแตกต่างปะปนกันอยู่และมีธรรมเนียมของแต่ละบุคคลเป็นอิทธิพลครอบงำอยู่

3) ความต้องการส่วนตัว (Need - Dispositions) บุคคลที่มาทำงานสถาบันมีความต้องการที่แตกต่างกันไป บางคนทำงานเพราะต้องการเงินเลี้ยงชีพ บางคนทำงานเพราะความรัก บางคนต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ความก้าวหน้า บางคนต้องการยอมรับ บางคนต้องการความมั่นคง ปลอดภัยเป็นต้น นอกจากนั้นยังมีค่านิยมของตนเอง ครอบคลุมอยู่

สรุปได้ว่า ในด้านสถาบันมิตินั้นจะยึดถือเรื่องสถาบันซึ่งมีบทบาทต่าง ๆ เป็นสำคัญบทบาทที่สถาบันได้คิดหรือกำหนดไว้จะต้องชี้แจงให้บุคลากรในสถาบันได้ทราบอย่างเด่นชัด เพื่อจะได้กำหนดการคาดหวังที่สถาบันได้คิดหรือกำหนดไว้จะต้องชี้แจงให้บุคลากรในสถาบันได้ทราบอย่างเด่นชัด เพื่อจะได้กำหนดการคาดหวังที่สถาบันได้กำหนดไว้ในบทบาทของตนออกมา ตรงกับความต้องการของผลผลิตของสถาบันนั้น ส่วนในด้านบุคลามิติ ประกอบด้วย ตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันนั้น ซึ่งบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ก็มีบุคลิกภาพที่เป็นตัวเองที่ไม่เหมือนกัน ในแต่ละคนต่างก็มีความต้องการในตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่แตกต่างกันออกไป ทั้งสองมิตินี้ระบบสังคมเป็นสิ่งที่มียุทธศิลป์ต่อการบริหารงานเป็นอันมาก ถ้าหากว่าทุกสิ่งทุกอย่างราบรื่นดีการบริหารงานนั้นสามารถที่จะสังเกตพฤติกรรมได้

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วชิระ โทปนุณณานนท์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการสัมฤทธิ์ผลของโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ที่สถานีตำรวจตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การจัดสถานที่ของสถานีตำรวจตำบลช้างเผือก มีความสะอาดและเป็นระเบียบ ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการมาติดต่อราชการที่สถานี เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพเรียบร้อย ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สามารถปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีความรับผิดชอบ ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าได้รับความยุติธรรมในการมาติดต่อราชการ รวมทั้งได้รับความเป็นธรรมในการสอบสวนคดีต่าง ๆ ที่เป็นความเดือดร้อนของประชาชน และประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีระเบียบวินัยที่เคร่งครัด จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่ายังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีในเรื่องของ “โครงการโรงพักของเรา” แสดงให้เห็นได้จากประชาชนส่วนหนึ่งยังไม่ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการตามโครงการ เช่น เรื่องของการรับแจ้งความนอกสถานที่ หรือการจัดตั้งสถานีย่อย ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ของโครงการ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบ โดยทั่วถึง อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่แตกต่างกัน คือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยส่วนรวมของสถานีตำรวจ ประชากรส่วนใหญ่ตอบว่า ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประสบด้วยตนเอง ดีกว่าที่เคยรู้สึกนึกคิด มีความรู้สึกเฉยๆ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สถานีตำรวจ แต่มีความรู้สึกประทับใจในการบริการนอกสถานีตำรวจ และประชากรส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

บำรุง เกิดดี (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานตาม โครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ต่อการป้องกันอาชญากรรม โดยพบว่า โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ช่วยให้ตำรวจได้รับความร่วมมือ และสนับสนุนจากประชาชน และอาจเป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการปฏิบัติงานของตำรวจ ด้วยเหตุนี้ กรมตำรวจจึงมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนี้ และสนับสนุนให้บุคลากรของกรมตำรวจทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในโครงการนี้ นอกจากนั้นยังควรมีการประเมินผลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นระยะๆ และนำเอาความคิดเห็นเหล่านี้มาประกอบการพิจารณาทุกครั้ง เมื่อมีการประเมิน โครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากโครงการ

ภัทรดา ลิ้มพสุต (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจ ของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม” ผลการศึกษาปรากฏว่า องค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการ ได้แก่

- 1) องค์ประกอบด้านตัวเจ้าหน้าที่
- 2) องค์ประกอบด้านตัวผู้รับบริการ
- 3) สภาวะแวดล้อมในการติดต่องาน
- 4) อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่

พงษ์เทพ สีตบุตร (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษอยู่ในระดับพอใจ และปัจจัยเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา

อาชีพรายได้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ แต่ปัจจัยเกี่ยวกับเพศ ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอศรีสะเกษ หลังจากปรับโครงสร้างใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาคความรวดเร็วความพอเพียง ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงานและลักษณะชุมชนของประชาชน โดยเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ศิริกมล ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครปฐมในระดับปานกลาง หากจำแนกในแต่ละงานแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการงานธุรการ รองลงมา คือ งานสืบสวน งานป้องกันและปราบปราม งานสอบสวน และงานจราจร ตามลำดับ สำหรับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การปรับปรุงเรื่องการใช้กิริยาวาจาให้สุภาพต่อประชาชนขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค การปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง และเข้มงวด การเพิ่มกำลังของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่สายตรวจและพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ ขอให้มีการปรับปรุงและจัดการตรวจใหม่ และ กวดขันการปราบปรามแหล่งอบายมุข ยาเสพติด ซึ่งยังแพร่ระบาดอยู่เป็นจำนวนมาก การจัดตำรวจชุดชุมชนสัมพันธ์ทำกิจกรรมร่วมกับประชาชน ให้การประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน และสร้างความเชื่อถือและความอบอุ่นใจแก่ประชาชนให้สมกับคำขวัญที่ว่า “ตำรวจเป็นที่พึ่งแก่ประชาชน” สำหรับปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า รายได้และการเกี่ยวข้องกับกาเกิดคดีอาญามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ

เมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งทางสังคมและประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

วินัย จิตต์ปรุง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจ และความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ เพศ รายได้ และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิชัย ธีญญพานิชย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน ผลการศึกษา พบว่า สภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในปัจจุบันยังไม่เอื้ออำนวยความสะดวกและแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเองมีความคาดหวังที่จะพัฒนาบริการที่ทำให้เกิดความสะดวกและเป็นประโยชน์มากที่สุดแก่ผู้รับบริการ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจบริการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในบริการในระดับมากที่สุด ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพบริการดำเนินคดีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและตามความคาดหวังของผู้ให้บริการ พบว่า มีความสอดคล้องกันและมีความสำคัญต่อคุณภาพบริการการดำเนินคดี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริการทั่วไปใน สดข. จังหวัด บุคลากรผู้ให้บริการ การบริหารสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ และการบริหารจัดการบริการดำเนินคดี

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397-400) มาเป็นกรอบแนวคิด ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธร อำเภอบ้านดง จังหวัดหนองคาย โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ได้จากการศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ เพศ การศึกษา และ อาชีพ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย