

การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรวาธรรม ๔ : กรณีศึกษา
กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
PERFORMANCE OF POLICE OFFICERS ACCORDING TO GHARAVASA-
DHAMMA 4 : A CASE STUDY OF THE OFFICE OF SPECIAL BRANCH
ROYAL THAI POLICE

จำลองตำรวจภูธรศักดิ์ แสนสุข

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๓

การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรบ. ๔ : กรณีศึกษา
กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จำลองตำรวจผู้บังคับบัญชา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๓

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

**PERFORMANCE OF POLICE OFFICER SACCORDING TO GHARAVASA-
DHAMMA 4 : ACASE STUDY OF THE OFFICE OF SPECIAL BRANCH
ROYAL THAI POLICE**

POLICE SERGEANT MAJOR NATTHASAK SAENSUK

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Master of Arts
(Public Administration)
Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand
C.E.2010

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

- ชื่อวิทยานิพนธ์** : การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ :
กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ผู้วิจัย** : จำสิปตำรวจนั้ฐศัคคี์ แสนสุข
- ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณทิต (รัฐประศาสนศาสตร)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**
- : ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม, พ.ม., พธ.บ., M.A., Ph.D.(Pol.Sc.)
- : พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา น.ธ.เอก, ป.ธ.๑ - ๒, พธ.บ
(เกียรตินิยมอันดับ ๑), ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)
- : ดร. ยุทธนา ปรานีต, พธ.บ., ร.บ., M.A., Ph.D.(Pol.Sc.)
- วันสำเร็จการศึกษา** : ๒๒ / มีนาคม / ๒๕๕๔

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (๑) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๒) เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๒๑๖ คนจากจำนวนประชากรทั้งหมด ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวัดระดับทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ มีความเชื่อมั่น ๐.๘๗๘ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยการทำ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ วิเคราะห์โดย การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และในกรณีที่พบ

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป จึงทำการทดสอบด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักจรรยาบรรณ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักจรรยาบรรณ ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

๒. การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักจรรยาบรรณ ๔ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้ทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักจรรยาบรรณ ๔ แตกต่างกันได้แก่ อายุ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ การแทรกแซงในการพิจารณาความดีความชอบ และขาดอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย

ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรเน้นการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม โดยการนำหลักจรรยาบรรณ ๔ มาประยุกต์ใช้กับผู้บังคับบัญชาให้มีจริยธรรม และเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการต่อไป

Thesis Title : The performance of Police Officers according to Gharavasa-dhamma 4 : A case study of Special Branch, Royal Thai Police.

Researcher : Police Sergeant Nattasak Sansuk

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Asst. Prof. Dr.Surapon Suyaprom B.A., M.A., Ph.D.(Pol.Sc.)

: Phrakhrusangharak Kiettisak Kittipañño B.A.(1st Class), M.A. (Social Development)

: Dr.Yuttana Praneet, B.A.,M.A.,Ph.D.(Pol.Sc.)

Date of Graduation : 22th March 2011

ABSTRACT

The purpose of this study were (1)To study the performance of police officers according to the Gharavasa-dhamma 4 as perceived by Special Branch Police Officer, Royal Thai Police. (2) To compare the views of Special Branch Police Officer, Royal Thai Police to the performance of Special Branch Police officer accordance with Gharavasa-dhamma 4 by personal factors and (3) To study the problems, obstacle, suggestion in performance of Special Branch, Royal Thai Police. And the samples used in this study of Special Branch Police Officers, Royal Thai Police were 216 from the total of 400 police officers. Equipment used to collect data was the perceived level of Special Branch Police Officer, Royal Thai Police which performance according to Gharavasa-dhamma 4 in confident of 0.979. Data Analysis using SPSS for social science research. The statistics used to analyze data were using frequency, percentage, mean and standard deviation. And compare the views of Special Branch Police Officer, Royal Thai Police to the performance of Special Branch Police Officers according to Gharavasa-dhamma 4, analyzed by the t-test, one way analysis of variance and in the case of finding the difference of the average from 3 groups or more with least significant difference: LSD.

The results showed that

1. Special Branch Police Officers, Royal Thai Police perceived performance according to Gharavasa-dhamma 4 were at high level ($\bar{X} = 4.19$), when consider each side found that the Special Branch Police Officers, Royal Thai Police perceived performance according to Gharavasa-dhamma 4 in high level in all sides.

2. Comparison of opinions of Special Branch Police Officers, Royal Thai Police perceived performance of Special Branch, Royal Thai Police according to Gharavasa-dhamma 4 by gender, age, education, income, marriage status and work experience found that the personal factors affect the opinions of Special Branch Police Officer, Royal Thai Police according to Gharavasa-dhamma 4 were different such as age, therefore accept the hypothesis, for the factors that police officers are not different views, such as age, sex, education, income status and experience which does not conform to the assumptions set.

3. The problems and obstacle in the performance of Special Branch Police Officers, Royal Thai Police affecting the efficiency of operations, including revenue is not enough, intervention in determining the merits and lack of modern equipment in the workplace.

Therefore, the Commander on moral and ethical development by using Gharavasa-dhamma 4 applied to subordinate to ethics in order to promote and improve efficiency in operation to benefit in the performance of the following official duties.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสำเร็จลงได้ด้วยดี จากความอนุเคราะห์ของคณาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่าน อันประกอบด้วย ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไปและรักษาการหัวหน้า ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ประธานกรรมการ พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ อาจารย์ประจำ ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และอาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณีต อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และขอขอบพระคุณ พระครูสังฆรักษ์จักรกฤษณ์ ที่ให้คำแนะนำเริ่มแรกในการทำวิทยานิพนธ์รวมทั้ง ผศ.ดร.พระครูปริยัติกิตติธำรง รักษาการคณบดี คณะสังคมศาสตร์ ประธานสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ และรศ.ประณต นันทิยะกุล กรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำช่วยเหลือ และให้แนวคิดการวิเคราะห์ ตรวจสอบแก้ไข เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาช่วยตรวจแบบสอบถามซึ่ง ประกอบไปด้วย พระมหาสม กลยาโณ, Ph.D. อาจารย์ประจำ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระวันชัย ภัทฺทจารี อาจารย์ประจำ ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผศ.ดร.โกนิฐฐี ศรีทอง หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทังโต อาจารย์ประจำ ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพล ใจเย็น อาจารย์ ประจำ ภาควิชา เศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย ทั้งนี้เพื่อให้แบบสอบถามสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจสันติบาลที่กรุณาตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาในส่วนของกองบังคับการ ตำรวจสันติบาล ๓ ที่เมตตาอนุญาตให้แจกแบบสอบถามในครั้งนี้ด้วย จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จด้วยดี และผู้วิจัยขอขอบคุณ พระนิสิตและนิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ ๔ ทุกรูป/คน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้การแนะนำในเรื่องของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยนี้ คุณประโยชน์และคุณงามความดีอันเกิดจากการทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณแต่พระคุณของบิดามารดาผู้เป็นบุพพการีให้กำเนิดและเลี้ยงดูด้วยดีตลอดมา ขอให้ความดีเหล่านั้นจงย้อนกลับคืนสู่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

จำลอง ตำรวจจันท์ศักดิ์ แสนสุข

๙ มีนาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
	๒.๓ แนวทางการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓	๕๖
	๒.๔ ประวัติกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓	๕๗
	๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับชมราวาธรรม ๔	๖๐
	๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๐
	๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๑
บทที่ ๓	วิธีดำเนินการวิจัย	
	๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๘๒
	๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘๒
	๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๘๓
	๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๔
	๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	๘๕
บทที่ ๔	ผลการศึกษา	
	๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๖
	๔.๒ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักชมราวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๘๘
	๔.๓ เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักชมราวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๙๓
	๔.๔ ข้อมูลปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักชมราวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๐๑

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทที่ ๕	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๐๕
	๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๑๐
	๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๑๗
บรรณานุกรม		๑๑๙
ภาคผนวก		
	ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและหนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ ในการทำวิทยานิพนธ์	๑๒๙
	ข. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของ แบบสอบถาม	๑๓๖
	ค. หนังสือขออนุมัติเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๔๔
	ง. แบบสอบถาม	๑๔๖
ประวัติผู้วิจัย		๑๕๓

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ.๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ส.ส.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	สารัตถนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ส.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	สุตตนิบาต	(ภาษาไทย)
ทีปา	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฎิกนิบาต	(ภาษาไทย)

ในงานวิจัยฉบับนี้ ได้ใช้พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักในการอ้างอิง ซึ่งพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทยจะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า. เช่น ขุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๗/๓๗. หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบท ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๗ หน้าที่ ๓๗ เป็นต้น

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๗
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวม	๘๘
๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านสัจจะ (ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์)	๘๙
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านทมะ (การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย)	๙๐
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านขันติ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าที่การงาน)	๙๑
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านจาคะ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุขสบาย)	๙๒
๔.๗ การเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักพรวาสธรรม ๔ จำแนกตามเพศ	๙๔
๔.๘ การเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักพรวาสธรรม ๔ จำแนกตามอายุ	๙๕
๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดโดยรวม	๙๖
๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด ด้านสัจจะ	๙๖

ตารางที่	หน้า
๔.๑๑ การเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ จำแนกตามการศึกษา	๙๗
๔.๑๒ การเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ จำแนกตามรายได้	๙๘
๔.๑๓ การเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ จำแนกตามสถานภาพ	๙๙
๔.๑๔ การเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	๑๐๐
๔.๑๕ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทักษะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านสัจจะ (ความจริง ซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริ่งใจ พุดจริง ทำจริง)	๑๐๑
๔.๑๖ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทักษะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านทมะ (การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว รู้จักควบคุมจิตใจ และปรับปรุงตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา)	๑๐๒
๔.๑๗ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทักษะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านขันติ (ความอดทน ตั้งหน้าทำหน้าที่การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย)	๑๐๓
๔.๑๘ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทักษะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านจาคะ (ความเสียสละ สละกิเลส สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนได้ ใจกว้างพร้อมที่จะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่เห็นแก่ตัวเอาแต่ใจตัว)	๑๐๔

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	โครงสร้างการจัดระเบียบการบริหารราชการไทยในปัจจุบัน	๔๗
๒.๒	โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล	๕๐
๒.๓	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๐๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความมั่นคงของประเทศชาติและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติและเป็นเป้าหมายสูงสุดของรัฐทุกยุคทุกสมัย การที่ชาติและประชาชนในชาติจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างสุขสบายเพราะชาติมีความปลอดภัยจากภัยอันตรายทั้งภายในและภายนอกประเทศ เมื่อชาติปลอดภัยประชาชนจึงสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความร่มเย็นเป็นสุข การจะพัฒนาประเทศเพื่อความสงบสุขของชาติและประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและตลอดไปหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปรับเปลี่ยนแผนการพัฒนาและมาตรการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมให้ทันและเข้ากับสภาพการณ์ทางสังคม โดยเฉพาะในปัจจุบันสังคม มีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ปัญหาอาชญากรรมทุกรูปแบบที่บ่อนทำลายความสงบสุขของประชาชนเป็นปัญหาที่สำคัญที่รัฐกำหนดมาตรการอย่างจริงจังในการป้องกันและปราบปรามอย่างเด็ดขาด โดยทุกหน่วยงานของรัฐจักต้องประสานประโยชน์และร่วมมือกัน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน การที่ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบสุขและความถูกต้องเป็นธรรมในบ้านเมือง การปฏิบัติหน้าที่ บางที่ต้องใช้ความเมตตา อารี และเสียสละอย่างสูง ในการช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นการผดุงความถูกต้องเป็นธรรมอยู่เสมอ^๑

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้หลายประการ โดยมีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นหัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบควบคุมราชการประจำในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เป็นไปตามนโยบาย และแนวทางปฏิบัติราชการที่นายกรัฐมนตรี คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีเป้าประสงค์สูงสุด คือ ความมั่นคงของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ความสงบสุขของสังคมและชุมชนตลอดจนประสิทธิภาพสูงสุดในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ

สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจนั้น พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานพระบรมราโชวาท สำหรับข้าราชการตำรวจไว้ความตอนหนึ่งว่า “การจับผู้ร้ายนั้น

^๑ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, การบริหารงานตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๑๑.

ไม่ถือเป็นการขบถ เป็นแต่นับว่าผู้นั้นได้กระทำการครบถ้วนแก่หน้าที่เท่านั้น แต่จะถือเป็นการขบถต่อเมื่อได้ปกครองป้องกันเหตุร้ายให้ชีวิตและทรัพย์สินของข้าแผ่นดินในท้องที่นั้นอยู่เย็นเป็นสุขพอสมควร^๒

เพราะฉะนั้น ตำรวจที่ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญจึงต้องใช้มาตรฐานความเข้มงวดในการรักษาความปลอดภัย เพราะหากเกิดความผิดพลาดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อกระเทือนต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศและเป็นข่าวไปทั่วโลก เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติโดยภาพรวม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และในการปฏิบัติงานดังกล่าวของตำรวจรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญมีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านจิตใจที่แตกต่างกันซึ่งส่งผลให้สัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแตกต่างกันไปด้วย^๓ จึงทำให้ต้องอาศัยหลักกรรมสำหรับใช้ประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจให้สามารถบรรลุเป้าหมายและมีความสุขจากการปฏิบัติงาน ซึ่งหลักกรรมดังกล่าวที่มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จคือ หลักพรวาสาธรรม ๔ ซึ่งพรวาสาธรรม แปลว่า คุณสมบัติของผู้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตในทางโลก ประกอบด้วยธรรมะ ๔ ประการคือ^๔

สัจจะ คือ ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ การพูดจริง ทำจริง (Truth and Honesty)

ทมะ คือ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว รู้จักควบคุมจิตใจ ฝึกหัดตัดนิสัยแก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา (Taming and Training Oneself ; Adfustment)

ขันติ คือ ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย (Tolerance ; Forbearance)

จาคะ คือ ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนได้ ใจกว้าง พร้อมที่จะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็น และความต้องการของผู้อื่น พร้อมที่จะร่วมมือช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่คับแคบเห็นแก่ตนหรือเอาแต่ใจตัว (Liberality ; Generosity)

^๒ ภาณุศักดิ์ คำแดง, แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-สุตรไพศาล,) หน้า ๔-๘.

^๓ กมลนันธ์ จันท์, ร้อยตำรวจเอกหญิง, “การรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ, สารนิพนธ์-หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม, (มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๙), หน้า ๗๘.

^๔ ส.ส. (ไทย) ๑๕/๘๔๕/๓๑๖.

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ยึดหลักจรรยาบรรณนั้นย่อมส่งผลหรือมี
อานิสงส์ที่สำคัญ ดังนี้^๕

อานิสงส์ของการมีศีลจะ จะส่งผลที่สำคัญคือการปลูกนิสัยความรับผิดชอบให้เกิดขึ้น
ในตัว เป็นคนหนักแน่นมั่นคง มีความเจริญก้าวหน้าในการประกอบหน้าที่การงาน ได้รับการ
เคารพยกย่อง มีคนเชื่อถือ และยำเกรง ครอบครัวมีความมั่นคง ได้รับเกียรติยศชื่อเสียง

อานิสงส์ของการมีทมะ จะส่งผลที่สำคัญคือการปลูกฝังนิสัยรักการฝึกฝนตน ให้
เกิดขึ้นในตัว ทำให้เป็นคนมีความสามารถในการทำงาน ไม่มีเวรกับใคร ยับยั้งตนเองไม่ให้หลง
ไปทำผิดได้ สามารถตั้งตัวได้ มีปัญญาเป็นเลิศ

อานิสงส์ของการมีขันติ จะส่งผลที่สำคัญคือการปลูกฝังนิสัยความอดทนต่ออุปสรรค
และปัญหาต่างๆ ทำงานได้ดี สามารถเป็นหลักในครอบครัวได้ สามารถเป็นหลักให้กับบริวาร
ได้ ไม่มีเรื่องวิวาทกับคนอื่น ไม่หลงผิดไปทำความชั่วได้ ทำให้ได้ทรัพย์มา

อานิสงส์ของการมีจาคะ จะส่งผลที่สำคัญคือการปลูกฝังการมีอารมณ์ผ่องใสและ
นิสัยเสียสละให้เกิดขึ้นในตัว เป็นการสร้างความปลอดภัยแก่ตนเอง เป็นที่นับหน้าถือตาของคน
ทั่วไป ครอบครัวและสังคมเป็นสุข มีกัลยาณมิตรรอบตัว สรุปแล้วคุณของการมีจรรยาบรรณ
โดยรวมก็คือ เมื่อมีศีลจะย่อมมีเกียรติยศชื่อเสียง เมื่อมีทมะย่อมได้รับปัญญา เมื่อมีขันติย่อม
เกิดทรัพย์ในบ้าน และเมื่อมีจาคะย่อมเกิดมิตรที่ดีไว้เป็นสมัคพรพรคพวกในสังคม^๖

ด้วยเหตุผลเหล่านี้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในการรักษา
ความปลอดภัยให้กับบุคคลสำคัญที่ส่งผลทำความมั่นคงของประเทศและการสร้างภาพลักษณ์ที่
ดีให้เกิดขึ้นกับประเทศ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ตำรวจตามหลักในหัวข้อจรรยาบรรณ ๔ กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้การปฏิบัติงานดังกล่าวของข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพมากขึ้น
อันเป็นการป้องกันปัญหาแทนการรอแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
นอกจากนั้นยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ทำให้เกิดการ
ยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานจากบุคคลทั่วไป รวมถึงนานาประเทศต่างมอบความไว้วางใจ
ในการปฏิบัติงานเพื่อการรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคลสำคัญมากยิ่งขึ้นด้วย

^๕ ชู.สุ. (ไทย) ๒๕/๓๑๑/๓๖๑.

^๖ พระพรหมคุณาภรณ์, (ป.อ. ปยุตโต) พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม,
พิมพ์ครั้งที่ ๑๗, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๑๑๓.

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติตามหลักฆราวาสธรรม ๔

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในการศึกษา ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ประกอบไปด้วย ด้านสัจจะ ด้านทมะ ด้านขันติ และด้านจาคะ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

๑) ตัวแปรต้น คือ สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสพการณ์ทำงาน

๒) ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ได้แก่ ด้านสัจจะ (ความซื่อสัตย์) ด้านทมะ (การฝึกตน) ด้านขันติ (ความอดทน) และด้านจาคะ (ความเสียสละ)

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยประมาณ ๖ เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๕๓ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๕๔

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

- ๑.๔.๑ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ เป็นอย่างไร
- ๑.๔.๒ ปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาลปฏิบัติงานโดยยึดหลักฆราวาสธรรม ๔ มีอะไรบ้าง
- ๑.๔.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาลตามหลักฆราวาสธรรม ๔ มีอะไรบ้าง

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

- ๑.๕.๑ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มี เพศต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน
- ๑.๕.๒ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มี อายุต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน
- ๑.๕.๓ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน
- ๑.๕.๔ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มี รายได้ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน
- ๑.๕.๕ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มี สถานภาพต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน
- ๑.๕.๖ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มี ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ข้าราชการตำรวจ หมายถึง ข้าราชการที่เป็นตำรวจในกองบัญชาการตำรวจสันติบาล โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจโดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย

การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานหรือการปฏิบัติงาน ในสายงานต่างๆ ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล

กองบัญชาการตำรวจสันติบาล หมายถึง กองบัญชาการตำรวจที่หน้าที่พิเศษกว่าตำรวจทั่วไปคือ ส.๑ มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานด้านการข่าวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรม เป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศในเขตอำนาจความรับผิดชอบ ส.๒ มีหน้าที่

ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการข่าวเฉพาะด้าน ตลอดจนงานการข่าวอาชญากรรมข้ามชาติ การก่อการร้ายสากล งานการข่าวระหว่างประเทศ ตลอดจนการประสานงานการข่าวระหว่างประเทศ ส.๓ มีหน้าที่อารักขาและถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญทั้งฝ่ายไทยและต่างประเทศ รวมทั้งรักษาความปลอดภัยสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ ส.๔ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน กำหนดหัวข้อข่าว รวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ ประมวลผลและประเมินสถานการณ์ข่าวกรอง รวมถึงงานการผลิต และการกระจายข่าวกรองของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

หลักพราวาสธรรม ๔ หมายถึง ธรรมสำหรับพราวาส ธรรมสำหรับการครองเรือน หลักการครองชีวิตของคฤหัสถ์ ประกอบไปด้วย

๑. สัจจะ ความจริง ซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ พุดจริง ทำจริง
๒. ทมะ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว รู้จักควบคุมจิตใจ ฝึกหัดตัดสินใจ แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา
๓. ขันติ ความอดทน ตั้งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย
๔. จาคะ ความเสียสละ สละกิเลส สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนได้ ใจกว้างพร้อมที่จะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็น และความต้องการของผู้อื่น พร้อมที่จะร่วมมือช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่คับแคบเห็นแก่ตัวหรือเอาแต่ใจตัว

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑.๗.๒ ทำให้ทราบถึงความแตกต่างทางการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑.๗.๓ ทำให้ทราบถึง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑.๗.๔ ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจโดยยึดหลักพราวาสธรรม ๔ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป

บทที่ ๒

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
 - ๒.๑.๑ ความหมายของการปฏิบัติงาน
 - ๒.๑.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
 - ๒.๑.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
 - ๒.๑.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - ๒.๑.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล
- ๒.๓ แนวทางการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓
- ๒.๔ ประวัติกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับฆราวาสธรรม ๔
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลในหน่วยงานใดจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญ เพราะการจูงใจเป็นสาเหตุของการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาไม่สร้างแรงจูงใจแล้ว กำลังพลก็จะปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรสร้างแรงจูงใจให้กับกำลังพล ทั้งนี้ เพื่อให้กำลังพลปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ธวัชชัย จุลสุคนธ์, พลตำรวจโท ได้กล่าวว่า ตำรวจควรยึดมั่นในแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ ดังต่อไปนี้ คือมีมิตรไมตรีต่อประชาชน บริการให้ดีที่สุด และมีความสุขตาม

อัตรภาพ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องถึงพร้อมด้วยความรู้ ความสามารถ มีระเบียบวินัย มีสุขภาพที่ดี และมีครอบครัวที่อบอุ่น^๑

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ ยังได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การปฏิบัติงานของแต่ละคนนั้น จะส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานและส่งผลต่อองค์กรที่บุคคลนั้นปฏิบัติหน้าที่ และสามารถสังเกตได้ การแสดงออกและผลงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลงได้ จนเกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป^๒

พอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawer) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า การรับรู้บทบาทเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากการรับรู้บทบาทไม่ถูกต้องแล้วผลของการปฏิบัติงานจะเท่ากับศูนย์ ถึงแม้ว่าความสามารถและแรงจูงใจจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม โดยสรุปบทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิ และหน้าที่ของสถานภาพ (Status) เมื่อคนเข้าดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ตามการรับรู้ของตนเองและความคาดหวังจากบุคคลในสังคม ในบุคคลเดียวกันอาจมีได้หลายบทบาท เช่น บทบาทของผู้บังคับบัญชา หรือบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น บทบาทและหน้าที่จึงมีความสัมพันธ์กัน คำว่า “บทบาท (Role) มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับ “สถานภาพ” (Status) และ “ตำแหน่ง” (Position) เพราะบทบาทของบุคคลจะแสดงตามสถานภาพ หรือตำแหน่งที่ครอบครองเพื่อจะนำไปสู่ความเข้าใจ “บทบาท” มากขึ้น จึงจำเป็นต้องกล่าวถึง “สถานภาพ” และ “ตำแหน่ง” ด้วยสถานภาพ (Status) คำว่า “Status” มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Sto” ภาษาอังกฤษตรงกับ “Stand” ซึ่งในภาษาไทยหมายถึง ฐานะ หรือตำแหน่งของบุคคล^๓

^๑ วัชรชัย จุลสุคนธ์, พล.ต.ท., “คิดตั้ง ๆ ให้ได้ยิน, “โรงพักเพื่อประชาชน, ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑๑, (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๕) : หน้า ๗.

^๒ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์การ, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖), หน้า ๖๗.

^๓ สมยศ นาวิการ, การพัฒนา-องค์การและการจูงใจ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๒๑), หน้า ๔๐.

สเทียร์ (STEER) ยังเสนอได้ว่า “การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลต้องประกอบไปด้วย ปัจจัย ๓ ประการ คือ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง ๓ ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคล”^๔

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าหน่วยงานใดก็ตามถ้าหากขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้ ฉะนั้นแรงจูงใจหรือการจูงใจ จึงเป็นส่วนสำคัญ เพราะการจูงใจเป็นสาเหตุของการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาไม่สร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อหน่วยงานเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาก็ควรสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๒.๑.๒ ความหมายของการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่ามีผู้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวว่า การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพการงาน ประเภทใด สรุปได้ว่า หน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม การที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดี ว่าอะไรเป็นอะไร จำต้องมีการทำสิ่งหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ เช่นอาชีพให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีเสียก่อน การที่คนหนึ่งทำหน้าที่โดยตรงของตนโดยไม่มีมลทินต่างพร้อย ย่อมเป็นการเพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก็จักรู้จักชีวิตจิตใจตนเองว่าหมายความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงใหลเพียงไรเป็นต้น ถ้าหากว่าไม่ได้ทำอะไรจริงๆ จังๆ ให้ดีที่สุด ให้ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพหรือของหน้าที่นั้นๆ แล้ว มันยังน้อยเกินไปสำหรับที่จะรู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์เป็นต้น^๕

กิตติพันธ์ รุจิรกุล ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติ ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำ หน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะ

^๔ สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากร-มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๖๒.

^๕ พุทธทาสภิกขุ, (เงื่อม อินุทปัญโญ), **คู่มือมนุษย์ (ฉบับสมบูรณ์)**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๓), หน้า ๒๕๓.

หน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำ มีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้ มีทัศนะและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป^๖

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน^๗

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้ข้อคิดว่า “พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ” เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติ และพฤติกรรมที่แสดงออก และสังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่งๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจจะปฏิบัติในโอกาสต่อไปเป็นพฤติกรรมสุดท้ายที่เป็นเป้าหมายของการศึกษา ต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่างๆ เป็นส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน^๘

ชม ภูมิภาค ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานว่า บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งสติปัญญาสมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน^๙

^๖ กิติพันธ์ รุจิรกุล, พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. พรินต์ติ้ง เฮ้าส์, ๒๕๒๙), หน้า ๕๘.

^๗ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, หลักการบริหารการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๑๑๕-๑๑๖.

^๘ ประภาเพ็ญ สุวรรณ, การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๐), หน้า ๑๐-๑๑.

^๙ ชม ภูมิภาค, การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๒๖), หน้า ๑๐.

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานว่า เป็นปฏิกริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิต จะสังเกตได้ หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม รวมทั้งที่มีอยู่ภายใน และแสดงออกมาภายนอก^{๑๐}

ดังนั้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานหมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมกับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานไว้อย่างมากมาย หลายหลากและแตกต่างกันออกไป ดังนี้

บัญชา แก้วเกตุทอง ได้กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหน่วยงานไว้ว่า “หัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่ที่จะทำให้ภารกิจทั้งหมดบรรลุผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์โดยจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนควบคุมบังคับบัญชา ถึงแม้งานนั้น จะมีได้กระทำได้ด้วยตนเองก็ตาม^{๑๑}

ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การจะดีหรือไม่เพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้นำในองค์การ และลักษณะพฤติกรรมปทัสถานในองค์การ (Organization Norm) จะเป็นอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางความประพฤติปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงาน^{๑๒}

เสถียร เหลืองอร่าม ได้กล่าวว่า หัวหน้าหน่วยงานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผลงานเป็นส่วนรวม ดังนั้น คุณภาพและลักษณะของหัวหน้า

^{๑๐}สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา, หน่วยที่ ๑-๗ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (กรุงเทพมหานคร: ป. สัมพันธ์พานิช, ๒๕๔๗), หน้า ๘๗.

^{๑๑}บัญชา แก้วเกตุทอง, ผู้จัดการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือนแก้ว, ๒๕๒๓), หน้า ๑๒๒.

^{๑๒}ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ, การจัดองค์การและการปฏิบัติงาน, (กรุงเทพมหานคร: แพรววิทยา, ๒๕๑๘), หน้า ๗๓.

หน่วยงานจึงมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคุณภาพของสถาบัน รวมทั้งมีผลสะท้อนต่อผลงาน และวิธีปฏิบัติงานขององค์การเป็นอันมาก^{๑๓}

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้กล่าวว่า แรงจูงใจของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการนี้เป็นผลของทางสภาพกาย (Physical Condition) และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ส่วนความสามารถของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ ๓ ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษาและการฝึกอบรม^{๑๔}

อรุณ รักรธรรม ได้กล่าวว่า หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ที่มีหน้าที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่นซึ่งได้แก่ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาและข้อที่สำคัญที่สุด คือ จะต้องให้งานที่รับผิดชอบบรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานทั้งนี้ ในการทำงานของมนุษย์ (Job Performance) ขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญสองประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability)^{๑๕}

เซอร์เมอร์ฮอร์น และคนอื่น ๆ มีแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual Performance Factors) ว่าประกอบด้วย

๑. ลักษณะของบุคคล (Individual Attributes) ได้แก่

๑.๑ ลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) เป็นตัวแปรที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดของครอบครัวตลอดจนสิ่งอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามลักษณะประชากรอย่างเดียวยังไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่ดีที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมีสิ่งที่เกี่ยวข้อง คือ ความรู้ ความสามารถ และหรือลักษณะทางจิตวิทยา

๑.๒ ความรู้ความสามารถ (Competency Characteristics) นับว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่เอาชนะสิ่งแฉดล้อมได้ บุคคลที่รู้สึกว่ามีความรู้ความสามารถในงานของเขาสามารถคาดได้ว่าเขาจะทำงานอย่างจริงจัง ดังนั้น ความรู้ความสามารถแบ่งได้ ๒ ด้าน คือ ด้าน

^{๑๓} เสถียร เหลืองอร่าม, การจัดองค์การและการปฏิบัติงาน, กรุงเทพมหานคร: แพร์พิทยา, ๒๕๑๙), หน้า ๗๓.

^{๑๔} เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๒๒), หน้า ๑๓๑-๑๓๒.

^{๑๕} อรุณ รักรธรรม, หลักมนุษยสัมพันธ์และการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗), หน้า ๒๘๐.

กายภาพ (Physical Competency) และด้านสมอง (Mental Competency) ซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดถึงแนวโน้มของความรู้ความสามารถด้านสมองและการปฏิบัติงาน

๑.๓ ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological Characteristics) เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้น และมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรมลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทศนคติ การรับรู้ ความต้องการ และบุคลิกภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของคุณลักษณะของบุคคลเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความสำเร็จในแต่ละงาน ซึ่งเชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn) เน้นว่า คุณลักษณะของบุคคลจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ^{๑๖}

๒. ความพยายามในการทำงาน (Work Effect) คุณลักษณะของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมีก็คือ ความพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั้นคือ ต้องมีแรงจูงใจที่จะทำงาน (Motivation to Work) เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่มีผลโดยตรงและคงไว้ซึ่งความพยายามในการทำงาน คนที่มีแรงจูงใจในระดับสูงจะทำงานอย่างจริงจัง แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

๓. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) ในการปฏิบัติงานของบุคคลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลผู้ที่มีลักษณะตรงกับความสำเร็จของงาน และได้รับการจูงใจในระดับสูง อาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีหากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงานหรือที่เรียกว่า ข้อจำกัดด้านสถานการณ์ (Situational Constraint) เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณเครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวังของผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคคล จากแนวคิดดังกล่าว จะพบว่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (Job Performance) น่าจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการด้วยกัน ดังนั้น ได้จำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น ๓ ด้านด้วยกัน คือ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งรายละเอียดของแนวคิด ทฤษฎีของแต่ละปัจจัยที่นำมาศึกษามีดังต่อไปนี้

^{๑๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๓.

๓.๑ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ประกอบด้วย

๓.๑.๑ เพศ ความแตกต่างของเพศนั้นส่งผลถึงการมีพฤติกรรมต่าง ๆ ลักษณะของเพศชายมีการริเริ่มสร้างสรรค์วิเคราะห์แยกแยะ มีความมั่นใจในตนเองมากกว่าเพศหญิงแต่เพศชายก็จะสมยอมหรือจำนนต่อกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้น้อยกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากกว่าเพศชายนอกจากนี้ความแตกต่างทางเพศทำให้ความสนใจด้านงานแตกต่างกัน และเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

๓.๑.๒ อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้มีความแตกต่างในเรื่องของความคิดเห็น และพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่าง ๆ กันย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข^{๑๗} ได้กล่าวว่า “ในทฤษฎีการเปลี่ยนทางสังคม และวัฒนธรรมเกี่ยวกับเรื่องอายุ ในเรื่องการยอมรับสิ่งใหม่ๆ ไว้ว่ากลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๕ ปี จะมีการรับสิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มคนที่มีอายุเกิน ๕๐ ปีขึ้นไป” และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวอีกว่า “อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วยจากการศึกษาดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า อายุเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่”^{๑๘}

๓.๑.๓ สถานภาพการสมรส เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคคลที่แต่งงานแล้วสถานะเศรษฐกิจของครอบครัว รวมทั้งนิสัยของคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการครองชีวิตคู่มีปัญหาเกี่ยวกับบุตร จะทำให้เป็นผู้มีอารมณ์หงุดหงิดง่ายและนำอารมณ์หงุดหงิดนั้นมาใช้ในที่ทำงานจากการศึกษาของ วันเพ็ญ ตั้งสะสม^{๑๙} พบว่า “สถานภาพสมรสมีผลในการจำแนกผลปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย ผู้ที่มีสถานภาพโสดทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีพันธะทางครอบครัวจะสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวกว่า

๓.๑.๔ วุฒิการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการ

^{๑๗} สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, สังคมวิทยาผู้สูงอายุ: ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๒๙.

^{๑๘} ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: สหมิตร-ออฟเซต, ๒๕๓๕), หน้า ๙๒.

^{๑๙} วันเพ็ญ ตั้งสะสม, อิทธิพลของสถานภาพส่วนบุคคล ความสามารถในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำที่มีต่อการจำแนกผลปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๕), หน้า ๑๑๙.

ไพเราะ ไตรตลานันท์, พัฒนาความคิด พัฒนาคน พัฒนาคุณภาพชีวิตจังหวัดฉะเชิงเทรา, (ฉะเชิงเทรา: สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา, ๒๕๔๑), หน้า ๔๓.

พิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำ การศึกษาจึงมีส่วนช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดีจากการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบว่า วุฒิการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้ากองช่าง เทศบาลตำบล

๓.๑.๕ ฐานะทางเศรษฐกิจ ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีจะมีเวลาสำหรับการทำงานและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจตกต่ำ จากข้อมูลดังกล่าวพอที่จะสรุปได้ว่า ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้ากองช่าง^{๒๐}

๓.๒ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร

๓.๒.๑ การสนับสนุนจากผู้บริหารเทศบาล ผู้บังคับบัญชาถือเป็นตัวแทนขององค์กรและเป็นจุดรวมแห่งพลังร่วมของบุคคลในองค์กร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงเป็นเสมือนหลักชัยในการดำเนินงาน โดยเฉพาะต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานขององค์กร ซึ่งมีภาระหน้าที่คือ เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นที่จะช่วยเสริมสร้างให้ปริมาณคุณภาพของงานได้รับผลสูงสุดเป็นผู้สอนแนะนำการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้ติดต่อประสานงานในองค์กร เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และเป็นผู้สั่งงานและควบคุมงาน การศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน คำนึงถึงการจัดหางบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม การสนับสนุนด้านกำลังคนอันน่าจะส่งผลต่อความสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น^{๒๑}

๓.๒.๒ การได้รับการสนับสนุนงบประมาณเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งต่อการบริหารเพื่อเป็นค่าจ้างแก่กำลังคนที่มีความรู้ความสามารถ และยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นที่ช่วยให้กลไกอื่น ๆ ในระบบบริหารมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่แหล่งที่มาของหน่วยงานราชการมาจากงบประมาณแผ่นดิน นอกจากนี้อาจเป็นเงินรายได้ เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ และเงินบริจาค การศึกษา การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน จึงต้องคำนึงถึงการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ อันน่าจะส่งผลให้หัวหน้ากองช่างเทศบาลตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น^{๒๒}

^{๒๐}ไพเราะ ไตรตลานั้นท์, พัฒนาความคิด พัฒนาคน พัฒนาคุณภาพชีวิตจังหวัดฉะเชิงเทรา, (ฉะเชิงเทรา: สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา, ๒๕๔๑), หน้า ๔๓..

^{๒๑}สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๗), หน้า ๒๑๑.

^{๒๒}ทองหล่อ เดชไทย, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณสุขทั่วไปมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ๒๕๒๘), หน้า ๑๘-๑๙.

๓.๒.๓ การได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ นับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อการบริหารเพื่อให้เป็นไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เนื่องจากการดำเนินงานทุกประเภทถึงแม้จะมีคนและเงินพร้อมแต่ถ้าขาดวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ก็ไม่สามารถดำเนินไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ได้ การศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จึงต้องคำนึงถึงการได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ อันน่าจะส่งผลให้หัวหน้ากองช่าง เทศบาลตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น^{๒๓}

๓.๒.๔ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในฝ่าย “การมีส่วนร่วม” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ เช่น อแลสแตร์ ที. ไวท์ ได้ให้คำจำกัดความว่า การมีส่วนร่วมประกอบด้วย ๓ มิติ ด้วยกัน คือ

มิติที่หนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่า อะไรควรทำ และทำอย่างไร

มิติที่สอง คือ มีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาการลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ

มิติที่สาม คือ มีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน และยังได้เพิ่มสาระสำคัญของการมีส่วนร่วม

๓.๓ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

๓.๓.๑ อายุราชการและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ ๓ ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสิทธิภาพ การศึกษา และกาอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน^{๒๔} ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ และคนที่มีความสามารถในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน

๓.๓.๒ การฝึกอบรมและการศึกษาการอบรมถือเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการสอนให้คนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงหลักวิทยาการและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องทันสมัยและเหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างเสริมคุณวุฒิและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และช่วยให้เข้าในบทบาทของตนเอง และงานต่าง ๆ ที่ต้องคอยปฏิบัติ^{๒๕} ทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจ

^{๒๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐.

^{๒๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓๒.

^{๒๕} อุทัย หิรัญโต, การปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓),

ชัดเจนถึงบทบาทของตนเอง และงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ^{๒๖}

จากข้อมูลดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า การฝึกอบรม และการศึกษามีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ดังนั้น จึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

๒.๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่ามีผู้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ไว้ ดังนี้

กรีน (Green) ได้กล่าวว่า “สถานภาพ คือ ตำแหน่งของบุคคลในกลุ่มสังคม สถานภาพ จะกำหนดสิทธิและหน้าที่ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่ และเกี่ยวข้องกับผู้อื่นสถานภาพจะกำหนดว่า บุคคลนี้แตกต่างจากบุคคลนั้นอย่างไร และมีหน้าที่รับผิดชอบอย่างไรในสังคม กล่าวโดยสรุป สถานภาพของสังคม คือ ตำแหน่งในระบบสังคมเป็นสิ่งเฉพาะบุคคลและแสดงสัญลักษณ์ของบุคคลนั้น^{๒๗}

๑) ตำแหน่งการปฏิบัติงาน

ทิตยา สุวรรณะชฎ ได้อธิบายคำว่า “ตำแหน่ง” (Position) ในแง่จิตวิทยาว่า “หมายถึง เป็นเพียงระบบของการคาดหวังบทบาท (System of Role Expectation) ซึ่งขึ้นอยู่กับ การคาดการณ์ตำแหน่งของตนเองและผู้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กัน เช่น การที่บุคคลมาพบกันแต่ไม่ทราบว่าเป็นใคร บุคคลทั้งคู่จะไม่สามารถตระหนักได้เลยว่าจะปฏิบัติต่อกันอย่างไร เป็นต้น^{๒๘}

^{๒๖} สุรชาติ ฅ หนองคาย, “ศักยภาพของข้าราชการ”, วารสารดำรงราชานุภาพ, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑๘, (มกราคม-มีนาคม ๒๕๔๙) : หน้า ๕.

^{๒๗} สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารรัฐกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๔๒.

^{๒๘} ทิตยา สุวรรณะชฎ, โลกาวัดกับการพัฒนาสังคม, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แสงจันทร์, ๒๕๑๗), หน้า ๔๒-๔๓.

ลิปตัน (Linton) ได้กล่าวว่า “ตำแหน่ง ในที่นี้มีขอบเขตกว้าง เช่น ในครอบครัวเขา หมายถึง ตำแหน่งพ่อ แม่ ลูก นอกจากนั้น ในการประกอบอาชีพ พ่อก็ยังมีตำแหน่งในการอาชีพอีก เช่น ตำแหน่งผู้กำกับ ประธานบริษัท เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้จะเห็นได้ว่าคนๆ หนึ่งอาจจะมีตำแหน่งมากมาย ซึ่งจะต้องไม่ลืมทันทีที่มีคำว่า “ตำแหน่ง” หมายความว่า จะต้องมีความหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามติดมาทันที เช่น จะมีตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ ถ้าหากไม่มีตำแหน่งผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา”^{๒๙}

ในแง่สังคมวิทยา สถานภาพจึงเป็นตำแหน่งที่ได้จากการเป็นสมาชิกกลุ่มเป็นสิทธิ และหน้าที่ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่ เกี่ยวข้องกับผู้อื่นและสังคมส่วนรวม ส่วนในแง่จิตวิทยา สถานภาพจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไร มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างไร ในสังคมตามสถานภาพ ตำแหน่งนั้นๆ สรุปได้ว่า สถานภาพจึงเป็นสิ่งเฉพาะบุคคลที่ให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่น และมีอะไรเป็นเครื่องหมายของตนเอง

๒) การรับรู้บทบาทการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

อลบานส์ และฟลีท (Albanese&Fleet) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ต้องกระทำ ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าที่ความเหมาะสมในการที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ^{๓๐}

ออร์แกน และเบทแมน (Algan&Betmen) ได้กล่าวว่า การรับรู้บทบาท หมายถึง ความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานของบุคคลนั้นจากความหมายที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การรับรู้บทบาท หมายถึง ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องปฏิบัติตาม สถานภาพ หรือตำแหน่งที่บุคคลนั้นดำรงอยู่^{๓๑}

ลักษณะของบทบาทของบุคคล บรูมและเซลส์นิก ได้แบ่งออกเป็นลักษณะต่างๆ ๓ ประการ ได้แก่^{๓๒}

^{๒๙} สมยศ นาวิการ, การพัฒนาองค์การและการจูงใจ, หน้า ๔๒.

^{๓๐} สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๔๓.

^{๓๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๓.

^{๓๒} อ้างแล้ว, หน้า ๗๓.

๑. บทบาทในอุดมคติหรือสิ่งที่สังคมกำหนดไว้ (Socially Prescribed or Ideal role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ตามตำแหน่งทางสังคมไว้ซึ่งบุคคลจะต้องปฏิบัติ เช่น บทบาทของคนที่เป็นบิดา บทบาทของคนที่เป็นครู เป็นต้น

๒. บทบาทการรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งอาจจะไม่เหมือนบทบาทในอุดมคติ หรืออาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

๓. บทบาทที่กระทำจริง (Perform Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำไปจริงซึ่งจะขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความคาดหวัง และการรับรู้ของแต่ละบุคคล ตลอดจนความกดดันและโอกาสในแต่ละสังคมในระยะเวลาหนึ่งๆ และยักรวมถึงบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม การแสดงบทบาทของบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ๔ อย่าง

๑. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectation) เป็นบทบาทของบุคคลตามความคาดหวังของผู้อื่นหรือเป็นบทบาทที่สถาบัน องค์กร หรือกลุ่มสังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติ ตามสิทธิหน้าที่ที่บุคคลนั้นครองตำแหน่งอยู่

๒. การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นการรับรู้บทบาทของตนว่าควรจะมีบทบาทของตนเองได้ตามการรับรู้ (Perceived Role) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับความต้องการของบุคคลนั้น ทั้งนี้การรับรู้บทบาทและความต้องการของบุคคล ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานของบุคคล ตลอดจนเป้าหมายในชีวิต และค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

๓. การยอมรับบทบาทของบุคคล (Role Acceptance) จะเกิดขึ้นเมื่อมีความสอดคล้องกับบทบาทตามความคาดหวังของสังคมและบทบาทที่ตนเองรับรู้อยู่ การยอมรับในบทบาทเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความเข้าใจในบทบาท การสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้เพราะทุกคนไม่ได้ยินดียอมรับบทบาททุกบทบาทเสมอไป แม้ว่าจะถูกคัดเลือกหรือถูกแรงผลักดันจากสังคมให้รับตำแหน่ง และบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติก็ตาม เพราะถ้าหากว่าบทบาทที่ได้รับนั้นทำให้ได้รับผลเสียหาย หรือเสียผลประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการหรือค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ครองตำแหน่งอยู่ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้น ไม่ยอมรับบทบาทนั้น

๔. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role Performance) เป็นบทบาทหน้าที่ที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง (Actual Role) ซึ่งอาจจะเป็นบทบาทที่สังคมคาดหวังหรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้และตามความคาดหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่เพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับบทบาทนั้นๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่ ซึ่งเนื่องมาจากความสอดคล้องกับบทบาทตามความคาดหวังของสังคม และการรับรู้บทบาทของตนเอง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทใดๆ บทบาทหนึ่ง ปัจจัยหนึ่งที่มาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้บทบาท เพราะการรับรู้บทบาทเป็นพื้นฐานพฤติกรรมของบุคคลเมื่อ

บุคคลเข้ามาทำงานองค์กรแล้วก็ต้องเข้าใจในบทบาทที่ตนแสดงนั้น โดยพยายามทำความเข้าใจรับรู้บทบาทที่ตนแสดง^{๓๓}

๒.๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

อารี เพชรสุด ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของคณงานที่มีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจที่ผลิตขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล และด้านจิตใจได้รับการตอบสนองความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้ จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวข้างต้น^{๓๔} พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกซึ่งเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยอมเสีย สละและอุทิศร่างกายประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำ และความพึงพอใจเมื่องานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนความรู้สึกเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่มี ความพึงพอใจในงาน บุคคลนั้นอาจแสดงออกในรูปของความก้าวร้าว ความไม่สนใจในการปฏิบัติงานการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

สตรีส และเซรี (Strauss และ Sayless) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจต่องานก็ต่อเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้^{๓๕}

ความพึงพอใจในงาน ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่านดังนี้

^{๓๓} วุฒิชัย จำนง, พฤติกรรมการตัดสินใจ, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเสียนสโตร์, ๒๕๒๓), หน้า ๓๖.

^{๓๔} อารี เพชรสุด ราชพฤกษ์ สู้ไชย, "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนของพนักงานฝ่ายระบบสื่อสาร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย", สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๘.

^{๓๕} สุรพงษ์ พนาภิกุล, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี", ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓-๑๔.

คาร์เตอร์ วี กูด (Carter V. Good) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการทำงานไว้ในพจนานุกรมซึ่งเขาเป็นผู้เรียบเรียงว่าเป็นคุณภาพ สภาพหรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่^{๓๖}

เดล เอส บีช (Dale S. Beach) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงานและความพึงพอใจของบุคคล มักจะได้รับจากงานของเขา ผู้ร่วมงานผู้บังคับบัญชา หน่วยงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน^{๓๗}

เบนจามิน บี วูลแมน (Benjamin B. Wolman) ได้กล่าวว่า คือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขมีความอึดใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง^{๓๘}

เฮนรี เคลย์ สมิธ และ จอห์น เอช เวคเลย์ (Henry Clay Smith & John H. Wakeley) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอันบ่งถึงระดับความพอใจ ในการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายจิตใจ และสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด^{๓๙}

ยอร์ซ เซตราส และ เลียนาร์ด อาร์ เซเลส (Yort seta and Leawnard Ar Selit) ได้กล่าวว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย^{๔๐}

เดวิส (Davis) ได้กล่าวว่า ความพอใจหรือความไม่พอใจของคนที่มีต่องาน ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนงานที่มีต่องาน และสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ^{๔๑}

^{๓๖} Carter V. Good, **Dictionary of Education**, (New York : McGraw-Hill. 1973), P. 320.

^{๓๗} Dale S. Beach, **Organizational Behavior**, (California : Books Cole, 1973), P. 461.

^{๓๘} Benjamin B. Wolman, **Motivation and Personality**, (New York : McGraw-Hill. 1976), P.231.

^{๓๙} Henry Clay Smith & John H. Wakeley, **Develovement of Jop Diagnostic Survey**, (N.Y. McGraw – Hill, 1972), PP. 134-135.

^{๔๐} Yort seta and Leawnard Ar Selit, **Industrial and Organization Psychology**, (N.Y. McGraw – Hill, 1967), PP. 142 – 143.

^{๔๑} Davis, K. and Newstorm, J.w. **Human Behavior at work : Organization Behavior**, (N.Y. McGraw – Hill. 1985), P. 83.

เชอร์ริงตัน (Cherrington) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ประเด็นสำคัญที่แวดล้อมกิจกรรมทุกประเภทของทรัพยากรบุคคล ย่อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ไฮซิลล์ และ บราวน์ (Hisell and Brown) เห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีอยู่ ๕ ประการ คือ

๑. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของคนประกอบอาชีพนั้น ๆ
๒. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ
๓. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli และ Brown นั้นอายุนั้นมีส่วนสัมพันธ์และส่วนที่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ
๔. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน^{๔๒}

บาร์นาร์ด (Barnard) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
๒. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียงความมีอิทธิพล โดยการได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
๓. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่าง ๆ
๔. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคล โดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
๕. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคล ในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์การ
๖. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
๗. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม

^{๔๒} Ghisell and Brown, **Human Behavior at work: Organization Behavior**, (N.Y. McGraw – Hill. 1955), P. 213.

๘. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

มาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการจูงใจที่ มาสโลว์ ได้เสนอไว้ สำคัญของทฤษฎีนี้เน้นในเรื่องความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด และเป็นความต้องการที่เป็นกลุ่ม เป็นชุดที่มีการจัดลำดับไว้เป็นลำดับขั้น ความต้องการระดับขั้นที่ต่ำสุดต่าง ๆ ^{๔๓} ดังแผนภาพที่ ๒.๑



แผนภาพที่ ๒.๑ แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

จากแผนภาพ มาสโลว์ ให้ความเห็นว่าบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มาก ก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนอง ความต้องการขั้นเหนือขึ้นไปถึงขั้น ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นต้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง ก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามามีบทบาทต่อความรู้สึกอันมีสติของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นจุดสำคัญในความคิดของ มาสโลว์ ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงบีบหรือแรงจูงใจแทนที่อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป ตาม ๕ ชั้นความต้องการ ดังนี้

^{๔๓} A.M. Maslow, **Eupsychian Management**, (Home Wood, Illinois : Richard D, Irwin and the Dorsey Press, 1965), P.15.

ขั้นที่ ๑ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ และชีวภาพเป็นความต้องการที่จำเป็นในการช่วยดำรงชีวิตโดยตรง ได้แก่ความต้องการมูลฐานที่ขาดไม่ได้ อันเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ชีวิตเราดำรงอยู่ได้คือ ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำ ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และเครื่องนุ่งห่มปกปิดร่างกาย

ขั้นที่ ๒ ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจากทางด้านร่างกายแล้วความต้องการขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคงเช่น ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ความมั่นคงในอาชีพ และทางด้านเศรษฐกิจ

ขั้นที่ ๓ ความต้องการในทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของ เมื่อตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย และความปลอดภัยแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการแสดงความเป็นเจ้าของต้องการยอมรับ เป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรหรือสังคม และความรักจากบุคคลอื่น ๆ

ขั้นที่ ๔ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เมื่อความต้องการทางสังคมและความรัก ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไปคือ ความต้องการยกย่องเพื่อสร้างเสริมความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้นในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สร้างชื่อเสียง อำนาจ อิทธิพล และการควบคุมประสิทธิภาพ

ขั้นที่ ๕ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด หรือความต้องการประจักษ์ตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ของตนไปสู่ความเจริญ ความจริง ความสดชื่น ความเป็นหนึ่งความสมบูรณ์แบบ ความสำคัญ ความพร้อมพร้อม ความยุติธรรม ความเป็นระเบียบ ความมั่นคง ความสนุกสนาน เสรีภาพ ยุติธรรม ระเบียบวินัย ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งเกิดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการบริหารและการจัดการนี้เรียกว่า ทฤษฎี ๒ องค์ประกอบ หรืออาจเรียกว่า ทฤษฎี ๒ ปัจจัย Herzberg ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า มีองค์ประกอบ ๒ ประเภท ที่มีผลต่อการจูงใจในการทำงานด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้^{๔๔}

๑) องค์ประกอบภายนอก (Extrinsic factor) ได้แก่

- ค่าจ้างหรือเงินเดือน
- เงื่อนไขของการทำงาน
- ความมั่นคงของงาน

^{๔๔}F. Herzberg, **Work and the Nature of Man**, (New York : The World Publishing Co., 1966), P.6.

- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

กลุ่มปัจจัยดังกล่าวข้างต้น เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในงาน เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygienic factor) หมายถึง การป้องกันความไม่พอใจ ส่งผลให้องค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) องค์ประกอบภายใน ได้แก่

- ความสำเร็จ
- ความเป็นที่ยอมรับ และความรัก
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ความก้าวหน้าส่วนตัว
- ความรับผิดชอบ

องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของตนเรียกว่า ตัวจูงใจ (Motivator Factors) ปัจจัยเหล่านี้เนื้อหาสาระของงานเป็นหลัก และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในปฏิบัติงานแนวคิดของ Herzberg เสนอว่าปัจจัยทั้ง ๒ กลุ่มนี้เป็นปัจจัย คนละประเภทกันซึ่งผู้บริหารหรือหัวหน้างานต้องสร้างให้เกิดปัจจัยจูงใจให้เกิดขึ้นในบุคคลที่ร่วมงาน เพื่อให้เกิดความพอใจ และรักษาระดับของปัจจัยอนามัยให้คงที่ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอยในการทำงานผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีผลมาจากปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพอใจในผลตอบแทน และความรักและภูมิใจในอาชีพการงาน ซึ่งเอาแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก ครอบคลุมปัจจัยเหล่านี้ จึงได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

อาดามส์ (Adams) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการเสมอ โดยมีการแห้วมาจากทฤษฎีความไม่สอดคล้องของ ประชาชน (Cognitive Dissonance Theory) และทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ทฤษฎีเสมอภาคนี้กล่าวว่า คือการทุ่มเทในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจเป็นเรื่องของความเสมอภาค หรือความไม่เสมอภาค ซึ่งบุคคลรับรู้ในสถานการณ์ของการทำงานหนึ่ง ๆ ความเสมอภาคจะมีอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลรับรู้สัดส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การกับสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์กร เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับสัดส่วนของผลตอบแทนมีผู้อื่นได้จากองค์การกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้องค์กรนั้นเท่ากัน ดังนี้^{๔๕}

$$\begin{aligned} \text{ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร} &= \text{ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร} \\ \text{สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์กร} &= \text{สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์กร} \end{aligned}$$

^{๔๕} J.S. Adams, **Toward an Understanding of Inequity**, Journal of Abnormal & Social Psychology, (November 1963), PP.117-118.

และถ้าในทางตรงกันข้าม

ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร > ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร
 ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร < ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร

จากผลตอบแทนที่บุคคลรับรู้ว่าจะสมอภาคนั้นจะเป็นสิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้กับองค์กร อันทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจ บุคคลจะทำงานหนักกว่าเดิม ไปสู่ความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม ฉะนั้นผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจ และความ ต้องการในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเหมาะสมกับการได้ทุ่มเทอย่างแท้จริงให้กับองค์กร ซึ่งเป็น ส่วนสำคัญของความต้องการในแต่ละบุคคล

แวน เดอร์เซล (Van Dersal) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจมากหรือน้อย ส่งผลให้เกิด การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ องค์ประกอบที่มีปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่^{๔๖}

- ๑) การปกครองบังคับบัญชา
- ๒) เงินเดือน
- ๓) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา
- ๔) ความสำเร็จในการทำงาน
- ๕) การยอมรับทางสังคม
- ๖) ลักษณะงาน
- ๗) ความรับผิดชอบ
- ๘) โอกาสก้าวหน้า

กริมเมอร์ (Glimmer) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้

๑๐ ประการดังนี้ คือ^{๔๗}

๑. ลักษณะของงานที่ (Intrinsic Aspects of the job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

๒. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมี ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่

^{๔๖} Van Dersal, William R., **The Successful Supervisor in Government and Business**, (New York : Harper, 1968), PP. 62-72.

^{๔๗} Gilmer, V.H.B. 1971, **Industrial and Organizational Psychology**, (Hogakusha : McGraw Hill 1967), PP. 380-384.

ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

๓. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงานการได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคง ในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามากแต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนักและในคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

๔. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบันซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

๕. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ และสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

๖. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญต่อเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

๗. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นการได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดการไม่ชอบงานผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

๘. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

๙. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานได้มากน้อยต่างกัน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

๑๐. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการบริการด้านการรักษาพยาบาลสวัสดิการอาหารที่อยู่อาศัยวันหยุด เป็นต้น

ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงานดังนี้

๑. ค่าจ้างแรงงานคนจะพอใจเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คู่กับความเหนื่อยและความคิดที่ให้กับนายจ้าง

๒. ลักษณะงานที่ทำบางคนเห็นว่าลักษณะงานที่สำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกรปรกใช้แรงงานมากหรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้ถูกก็ตาม

๓. เพื่อนร่วมงานถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้วแม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

๔. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อลูกจ้างไม่น้อยเพราะเป็นผู้ที่มีอำนาจกำหนดนโยบายถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเองผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ

๕. ความมั่นคงในงานถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคงคนก็จะตั้งใจทำงาน เพื่อที่จะสร้างตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นเพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่ยั่งยืนได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่พอใจที่จะทำงานนั้นอย่างต่อเนื่อง

๖. โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะหนุ่มสาว หรือคนที่มีการศึกษาถ้าเขาเห็นว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าก็อาจจะไม่พอใจในงานได้

๗. ประชาธิปไตยในงานคนย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับแต่ชอบที่จะมีส่วนร่วมในงาน

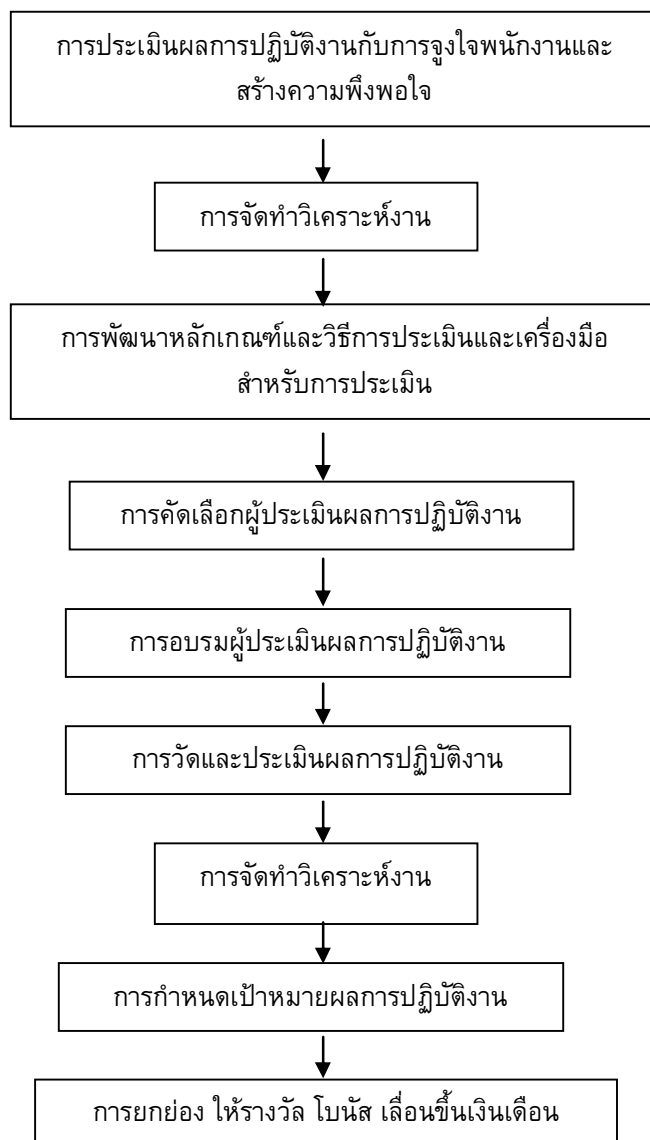
๘. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสง ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจได้เช่นกัน

๙. ความมีระเบียบ คือองค์การมีระเบียบคงเส้นคงวาหัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามหน้าที่ที่วางเอาไว้

ความพึงพอใจมีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ ๔ ประการ

๑. เพื่ออธิบายให้ทราบถึงเครื่องมือสำคัญ ๆ ที่ใช้ในการวัด
 ๒. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จและปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การ
 ๓. เพื่ออธิบายให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวัดผลการดำเนินงานของเรา ประสิทธิภาพโดยรวมก็จะสูงขึ้น คุณภาพก็ดีขึ้นและระดับความพึงพอใจการวัดระดับความพึงพอใจ

๔. เพื่ออธิบายว่าเหตุใดการจัดคุณภาพของงานบริการจึงก่อให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานกับการจูงใจพนักงานและ
สร้างความพึงพอใจ^{๔๔}

^{๔๔} ดารุณี สิงขรปรีดิ์, "ศึกษาความพึงพอใจในหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยทักษิณ", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๕๔.

ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และพนักงานมีความพึงพอใจจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่ง ในการที่จะช่วยยกระดับขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นการจูงใจพนักงาน อีกวิธีการหนึ่งที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลไปได้

ความสำคัญของความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความสำคัญที่จะต้องสร้างความพึงพอใจ ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดไว้ดังนี้

สัมภาษณ์ แก้วอาภรณ์ ได้ระบุไว้ว่า สถาบันอุดมศึกษา จำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนาระบบการประเมิน ทั้งเทคนิคและวิธีการประเมิน เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานระบุให้ทราบว่า การดำเนินงานในองค์กรนั้นบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยอาศัยผลการวิจัยต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไข เพื่อค้นหารูปแบบและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับสถาบันอุดมศึกษานั้น ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน^{๔๙} เช่น ความไม่พึงพอใจในหลักเกณฑ์การประเมิน การไม่ยอมรับวิธีการประเมินและผลการประเมินมีอคติต่อรูปแบบการประเมิน สำหรับ มาร์วิน กล่าวถึงปัจจัยเกื้อหนุนต่อการจูงใจว่า มาตรการที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานจะต้องยุติธรรม และได้กำหนดไว้เป็นการแน่นอนล่วงหน้าต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรว่า จะต้องได้รับสิ่งตอบแทนคุ้มค้ำกับเวลา และแรงงานที่ได้ใช้ไปในการปฏิบัติและหน้าที่การงาน ควรกำหนดขึ้นไว้ให้เป็นการแน่นอนถูกต้อง^{๕๐} ส่วนหิรัญ ประสานการได้ให้ความเห็นว่าในการธำรงรักษาบุคลากรนั้น ต้องสร้างความมั่นคงในการทำงาน เพราะความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสำนึกจงรักภักดี และความรับผิดชอบโดยการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน^{๕๑} ซึ่งสอดคล้องกับอุทัย หิรัญโต ที่กล่าวไว้ว่าผลการปฏิบัติงาน จะกระทบกระเทือนต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งกล่าวคือ ถ้าผลการประเมินที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา จะได้รับสิ่งตอบแทน ซึ่งอาจเป็นการเลื่อนตำแหน่งให้

^{๔๙}สัมภาษณ์ แก้วอาภรณ์, การประเมินผลการปฏิบัติงาน, (สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๒๗), หน้า ๑๘๖.

^{๕๐}นวีวรรณ หลิมวัฒนา, “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๖), หน้า ๙.

^{๕๑}หิรัญ ประสานการ, “ศึกษาทิศทางการพัฒนาศักยภาพสถาบันราชภัฏภูเก็ต ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๕๔)”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๕), หน้า ๕๘.

สูงขึ้น หรือได้รับเงินเดือนมากขึ้น แต่ถ้าผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าเขาทำงานล้มเหลว อาจถูกตำหนิหรือลดความชอบได้^{๕๒}

สุธิตา สังข์เกษม และคนอื่น ๆ ให้ทัศนะไว้ว่า ผลการประเมินจะต้องสามารถวัดออกมาได้ว่าอยู่ในระดับใด มีความเที่ยงตรงแม่นยำและยุติธรรมเพียงใด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการยอมรับในผลของการประเมินนั้น^{๕๓}

นริส จิตรสมนึก ได้กล่าวถึงความคาดหวังเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ด้านการประเมินความสัมพันธ์กับความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องเปิดเผยและเป็นธรรมด้วย^{๕๔}

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกชอบของบุคลากร อันเกิดจากทัศนคติ ที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงาน ได้แก่ การจัดองค์การ การจัดระบบงาน การดำเนินงานสภาพแวดล้อมของการทำงาน ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารงานบุคลากร ซึ่งคุณภาพและสภาพของหน่วยงานดังกล่าว มีผลกระทบต่อความต้องการของบุคคล และผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรนั้น^{๕๕}

เมธี ปิลันธนาพันธ์ ได้กล่าวว่า การประเมินค่าการทำงานว่า เป็นโอกาสที่จะให้ผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทบทวนเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะโดยทั่วไปแล้วผู้ใต้บังคับบัญชามักต้องการที่จะทราบการป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเฉพาะในส่วนที่เป็นที่น่าพอใจ^{๕๖}

วรหารถ แสงมณี ให้ทัศนะไว้ว่า ผู้บริหารยอมรับารณาเห็นความตั้งใจจริง ในการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการสนองตอบความต้องการให้บุคคลจนเกิดความพึง

^{๕๒} อุทัย หิรัญโต, หลักการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์, ๒๕๓๑), หน้า ๑๕๕.

^{๕๓} สุธิตา สังข์เกษม และคนอื่น ๆ, รายงานผลการวิจัย, “ความพึงพอใจในการใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข-ค มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”, (สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๔๒), หน้า ๒๘.

^{๕๔} นริส จิตรสมนึก, “การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ : ความคาดหวังกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๓), หน้า บทคัดย่อ.

^{๕๕} อ้างแล้ว, หน้า ๙.

^{๕๖} เมธี ปิลันธนาพันธ์, การบริหารการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : พิกัดอักษร, ๒๕๒๕), หน้า ๑.

พอใจในทุกด้าน อันจะส่งผลให้สามารถจูงใจให้ใ้ผู้ใต้บังคับบัญชา ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน จนเกิดผลดีต่อการเพิ่มผลผลิตภาพขององค์กร^{๕๗}

ฟลิปโป (Flippo) ระบุว่า การรับรู้วาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องเหมาะสมเป็นธรรมและยุติธรรม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน^{๕๘}

เพียร์ซและพอร์เตอร์ (Pearce and Porter) ได้ทำการศึกษาในประเด็นนี้ พบว่าทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะเป็นลบหลังจากได้รับการประเมินต่ำ ขณะที่ทัศนคติของผู้ได้รับการประเมินสูงจะไม่เปลี่ยนแปลงและการได้รับการประเมินต่ำจะทำให้เกิดทัศนคติทางลบต่อองค์กร ขณะที่ทัศนคติของผู้ได้รับการประเมินสูง^{๕๙}

ชูศักดิ์ เจนประโคน ได้สรุปว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะช่วยยกระดับขวัญ และกำลังใจของพนักงาน และสิ่งที่สำคัญที่สุดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือความโปร่งใสและความยุติธรรม^{๖๐}

จากแนวคิดที่ประมวลมาข้างต้น สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ รวมทั้งทัศนคติที่บุคคลมีต่อองค์กร การสร้างความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและทัศนคติที่ดีที่บุคคลมีต่อองค์กร

^{๕๗} วรนารถ แสงมณี, “ผลการวิจัย “การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์ประจำ คณะวิศวกรรมศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ”, วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๗๘ (ธันวาคม ๒๕๔๑) : หน้า ๔๐.

^{๕๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๘.

^{๕๙} Pearce and Porter, **Employee Responses to Formal Performance Appraisal feedback**, (Journal of Applied Psychology 71 may 1986), PP. 211-212.

^{๖๐} ชูศักดิ์ เจนประโคน, การประเมินค่างานและการประเมินพนักงาน, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๔), หน้า ๑๕๘.

เมื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจรวมถึงทัศนคติที่มีของบุคคลในองค์กร สามารถกำหนดคุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรต่าง ๆ ต้องการได้ดังนี้

อันดับที่	คุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรต้องการ
๑	ความรับผิดชอบ
๒	ความซื่อสัตย์
๓	ความขยันในงาน
๔	ความตรงต่อเวลา
๕	ความสามารถในงาน
๖	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
๗	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
๘	ความมีน้ำใจ
๙	ความจงรักภักดี
๑๐	ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
๑๑	การกล้าทำกล้าแสดงออก
๑๒	การรับฟังคำตำหนิและพร้อมที่จะแก้ไข
๑๓	ความเชื่อถือ
๑๔	ความสนใจพัฒนาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง
๑๕	ความสุภาพอ่อนน้อม
๑๖	การหมั่นแสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ
๑๗	การยอมรับความคิดเห็นและให้ความสำคัญผู้อื่น
๑๘	รักการทำงานเป็นทีม
๑๙	การยอมรับการเปลี่ยนแปลง
๒๐	ความฉลาด

แผนภาพที่ ๒.๓ คุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ ๒๐ อันดับ
แสดงอันดับที่ ๑-๗ ต้องการมากที่สุด อันดับที่ ๘-๒๐ ต้องการมาก

จากบทบาทของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรดังกล่าว ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ได้วางแนวทางปฏิบัติเพื่อยกระดับทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอจรรยาบรรณของสมาคมการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาประกอบการวิเคราะห์ กล่าวคือ การปรับปรุงการพัฒนางานที่ทำอยู่ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น และเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันที่สุดจากผลการสำรวจภารกิจและคุณลักษณะ ทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์

ของสถานประกอบการขนาดกลาง ๑๖๖ แห่งในเขตห้วยขวางพบภารกิจและคุณลักษณะ
ทรัพยากรที่ต้องการ ดังตารางที่ ๒.๑ - ๒.๒^{๖๑}

อันดับที่	ภารกิจ
๑	การคัดเลือกพนักงานโดยยึดความสามารถเป็นเกณฑ์
๒	การกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์
๓	การจัดรูปหน่วยงานเพื่อความคล่องตัวในการบริหาร
๔	การประชุม / ชี้แจง / รับฟัง / การทำงานของพนักงานระดับต่าง ๆ
๕	การแสวงหาเทคนิคใหม่เพื่อสรรหาบุคลากร
๖	การวางแผนด้านอัตรากำลังคนเป็นการล่วงหน้า
๗	การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมแก่การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน
๘	การพัฒนาพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
๙	การปรับปรุงค่าตอบแทนตามดัชนีค่าครองชีพ
๑๐	การจัดแฟ้มประวัติบุคลากรให้ทันสมัยอยู่เสมอ

แผนภาพที่ ๒.๔ ภารกิจที่องค์การให้ความสำคัญ ๑๐ อันดับแรก

จากระเบียบของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ความพึงพอใจจะทำให้บุคลากร
ทำงานได้นานมากขึ้นส่วนราชการให้ผลการตอบแทนต่อบุคลากรเหล่านั้น โดยแบ่งออกได้ดังนี้

เงินบำเหน็จ หมายถึง เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการ ซึ่งจ่ายเป็นเงิน
ก้อนครั้งเดียว

เงินบำนาญ หมายถึง เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการ ซึ่งจ่ายเป็นรายเดือน
จนกว่าจะถึงแก่กรรมหรือหมดสิทธิ์

เงินบำเหน็จตกทอด หมายถึง เงินที่รัฐจ่ายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่
ทายาทของข้าราชการหรือทหารกองหนุนหรือผู้รับบำนาญที่ถึงแก่ความตาย ซึ่งจ่ายเป็นเงินก้อน
ครั้งเดียว

เงินบำเหน็จปกติ หมายถึง เงินที่จ่ายให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานเป็นลูกจ้างประจำ
เมื่อออกจากงานหรือตาย โดยจ่ายเป็นเงินก้อนครั้งเดียว

เงินบำเหน็จพิเศษ หมายถึง เงินที่จ่ายเป็นเงินก้อนครั้งเดียวให้แก่

^{๖๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๘ - ๔๙.

ลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับอันตราย หรือป่วยเจ็บเพราะเหตุปฏิบัติงานในหน้าที่หรือถูกประทุษร้าย เพราะเหตุกระทำการตามหน้าที่จนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

ทายาทของลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราวที่ถึงแก่ความตาย เนื่องจากปฏิบัติราชการในหน้าที่

เงินบำนาญพิเศษ หมายถึง เงินที่รัฐจ่ายให้เป็นรายเดือนแก่ข้าราชการ พลทหาร กองประจำการหรือบุคคลที่ทำหน้าที่ทหารตามที่กระทรวงกลาโหมกำหนด ซึ่งได้รับอันตรายจนพิการหรือป่วยเจ็บ การทุพพลภาพจนไม่สามารถรับราชการต่อไปได้ หรือจ่ายให้แก่ทายาทของบุคคลดังกล่าวกรณีถึงแก่ความตายด้วยเหตุดังต่อไปนี้

ประสบอุบัติเหตุเพราะเหตุปฏิบัติราชการในหน้าที่หรือถูกประทุษร้าย เพราะเหตุกระทำตามหน้าที่

เจ็บป่วยถึงทุพพลภาพหรือถึงแก่ความตาย เนื่องจากการต้องไปปฏิบัติราชการ นอกที่ตั้งสำนักงานหรือท้องที่กันดาร เสี่ยงต่อโรคภัยไข้เจ็บ การได้รับอันตรายป่วยเจ็บหรือถูกประทุษร้ายดังกล่าวข้างต้น จะต้องไม่เกิดจากความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหรือจากความผิดของตนเอง

เงินทำขวัญ หมายถึง เงินที่จ่ายเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งได้รับอันตรายหรือป่วยเจ็บ เพราะเหตุปฏิบัติราชการในหน้าที่หรือถูกประทุษร้ายเพราะเหตุกระทำตามหน้าที่ แต่ยังสามารถรับราชการต่อไปได้โดยจ่ายเป็นเงินก้อนครั้งเดียว

เงินช่วยพิเศษ หมายถึง เงินจำนวนหนึ่งที่ทางราชการจ่ายให้แก่บุคคล ผู้ซึ่งข้าราชการและลูกจ้างประจำแสดงเจตนาจะบวชหรือหย่า ทากรรมข้าราชการและลูกจ้างประจำถึงแก่ความตาย และความตายนั้นมิได้เกิดจากการประทุษร้ายอย่างร้ายแรงของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ การที่ทางราชการจ่ายเงินช่วยพิเศษได้ ก็เพื่อให้ผู้ที่จัดการงานศพของข้าราชการและลูกจ้างประจำนำเงินนั้นไปจัดการงานศพหรือทำบุญตามประเพณีของแต่ละศาสนา ถือเป็น การช่วยเหลือหรือตอบแทนคุณความดีเป็นครั้งสุดท้ายจากทางราชการ

กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) กำเนิดขึ้นจากความจำเป็นที่รัฐจะต้องปรับปรุงระบบบำเหน็จบำนาญแบบเดิม ตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. ๒๔๙๔ ซึ่งใช้เงินเดือนเดือนสุดท้ายเป็นหลักในการคำนวณให้รัฐ ไม่สามารถปรับปรุงอัตราเงินเดือนของข้าราชการที่ยังรับราชการอยู่ให้สอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพที่แท้จริงได้ เพราะหากมีการปรับปรุงอัตราเงินเดือนของข้าราชการ ก็จะส่งผลให้รายจ่ายบำเหน็จบำนาญสูงขึ้นตามไปด้วย ประกอบกับที่ผ่านมา รัฐมีภาระผูกพันในการจ่ายบำเหน็จบำนาญในลักษณะของการตั้งงบประมาณรายจ่ายเป็นรายปีตามแต่จะคำนวณได้ในแต่ละปีเท่านั้น ไม่มีการกันเงินสำรองไว้ล่วงหน้าสำหรับกรณี ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักการบริหารการคลังที่ดีและทำให้ขาดหลักประกันแก่ผู้รับบำนาญและข้าราชการปัจจุบัน

เมื่อผู้วิจัยได้กล่าวถึงแนวคิด และบริบทของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ แล้วนั้นเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องพึงพอใจของบุคลากรในกรมชลประทาน ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจว่าในประเด็นนี้มีทฤษฎีใดบ้างที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg The Motivation Hygiene Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ศาสตราจารย์และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย เวสเทิร์นรีเซิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) ในปี ค.ศ. ๑๙๕๙ โดยการเสนอทฤษฎีจูงใจ - คำจูง (The Motivation-Hygiene Theory) หรือบางทีเรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two Factor Theory)^{๒๒}

ผลเหตุที่ทำให้เฮิร์ซเบิร์กและคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา” ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ๑๑ แห่งในบริเวณเมือง Pittsburg, Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” สรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยคำจูงหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor)

ปัจจัยคำจูง (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจูงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยคำจูงมีดังนี้ คือ

๑. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Policy and Administration)
๒. การนิเทศ (Supervision)
๓. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors)
๔. สภาพการทำงาน (Work Condition)
๕. เงินเดือน และผลประโยชน์อื่น ๆ (Salary and Benefits)
๖. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
๗. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

^{๒๒} วรพงษ์ ภาวเวส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๕.

๘. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinate)

๙. สถานภาพของตำแหน่ง (Status)

ปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นสิ่งแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของเฮิร์ชเบิร์กและคณะ พบว่า ผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น เพราะภาวะแวดล้อมรอบด้านอัน ได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตไม่ดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยสุขภาพอนามัย” (Hygiene Factor) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการกระทำของแพทย์สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรคเป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัยน้ำดื่มบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมโรครุนแรงขึ้น ฉะนั้นปัจจัยคำจูนจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมีดังนี้ คือ

๑. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
๒. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
๓. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
๕. ความก้าวหน้า (Advancement)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

แม็กโครนิก (Mccomick) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไร บุคคลจึงเลือกงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น^{๖๓}

^{๖๓} ทิพย์รัตน์ อุณการุณวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลอง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๙.

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence), และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างต้นชี้ว่าหากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีก ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนาความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานที่เกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กรคือ

๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

๒. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ภายในองค์กรการตัดสินใจเหล่านี้อาจเป็นเรื่องของ ๑) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ในสถานที่ทำงาน หรือ ๒) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลจะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบ

ย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ^{๖๔}

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความพอใจแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย^{๖๕} จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

^{๖๔} สุระเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”, *ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖-๒๗.

^{๖๕} วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, *ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐.

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้^{๖๖}

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของขบวนการประเมิน (Evaluative Result) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

๒.๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีผู้ให้ความหมายของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานหลายท่านดังต่อไปนี้

๑. ความหมายของขวัญในการทำงาน

คำว่า “ขวัญ” ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Morale” มีการนิยามความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน ได้บัญญัติคำว่า “ขวัญ” ไว้ในความหมายที่หลากหลาย แต่ความหมายที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับเรื่องที่กำลังนำเสนอบัญญัติว่า “ขวัญ” หมายถึง มิ่งมงคล, สิริ, ความดี, สิ่งที่ไม่ดีตัวตน นิยมกันว่าอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมาซึ่ง

^{๖๖} จีราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๒๔.

เชื่อกันว่า ถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่างไปเสีย^{๖๗}

สมพงษ์ เกษมสิน นิยามว่า “ขวัญ” เป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง และขวัญที่ดี เกี่ยวกับการทำงาน คือ ความตั้งใจของคนทำงานที่จะอุทิศเวลาและแรงกายของตนเอง เพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กร^{๖๘}

โยเดอร์ (Yoder) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ขวัญในการทำงาน” หมายถึง องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกในรูปของความรู้สึก ซึ่งเมื่อรวมกันแล้ว จะทำให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานนั้นๆ เช่น ความสัมพันธ์ในการทำงานของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา^{๖๙}

เดวิส (Davies) ให้ความหมายของคำว่า “ขวัญ” หมายถึงสภาพที่เกิดขึ้น และสะท้อนให้เห็นสภาพในการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความมั่นใจ และองค์ประกอบอื่นๆ^{๗๐}

โดยสรุปขวัญ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ที่มีความเชื่อมั่น ความกล้าหาญ ความเต็มใจที่จะร่วมทำงานกับทีมงาน หรือสมาชิกของทีมงานใน อันที่จะร่วมกันทำงาน และนำองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ความสำคัญของขวัญของผู้ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมที่ ผู้ปฏิบัติงานได้รับมาแต่เพียงอย่างเดียว แต่หากมีส่วนประกอบอย่างอื่นอีกด้วยที่มีผลอย่าง สำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ความรู้สึกที่ดีต่อกัน การดำเนินงานของฝ่ายบริหารถูกต้อง และยุติธรรม และความเห็นว่ นโยบายขององค์กรเหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรเป็นไป ในทางร่วมมือร่วมใจกับฝ่ายบริหารมากขึ้น สิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติ งาน ที่กล่าวมานี้คือขวัญของผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

^{๖๗} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, หน้า ๒๓.

^{๖๘} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, หน้า ๒๔๐.

^{๖๙} สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการองเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองการพินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการ บริหารรัฐกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๕๐.

^{๗๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๓.

สมพงษ์ เกษมสิน ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้^{๗๑}

๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
๒. สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
๓. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมประพฤติดของพนักงาน
เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม
๔. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคี
ดังสุภาษิตที่ว่า พลัง สงฆรส สามัคคี อันสามารถจะฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
๕. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ นโยบายและวัตถุประสงค์
องค์การ
๖. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ใน
กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ
๗. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

มุสดี สัตยะมานะ ได้กล่าวให้เห็นความสำคัญของขวัญที่มีต่อการปฏิบัติงานไว้
ดังนี้^{๗๒}

๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ
องค์การ
๒. ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ จงรักภักดีที่ผู้ปฏิบัติงานพึงมีต่อองค์การ
๓. เสริมสร้างให้เกิดการปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน
๔. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้
๕. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์การ
๖. ทำให้เกิดความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
๗. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์การ

อรรถพ บัญญัติพันธ์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานบริหาร
ราชการไทยไว้ดังนี้^{๗๓}

๑. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วย
ราชการที่สังกัด

^{๗๑} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, หน้า ๒๔๒.

^{๗๒} มุสดี สัตยะมานะ, องค์การและการจัดการองค์การ, (กรุงเทพมหานคร: กรมการฝึกหัด
ครู, ๒๕๒๑), หน้า ๑๐๐.

^{๗๓} อรรถพ บัญญัติพันธ์, ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร:
สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๒๕), หน้า ๒๑.

๒. ทำให้เกิดความสามัคคีในหน่วยราชการ อันสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งมวลได้
๓. ทำให้ข้าราชการปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีกิจกรรมอันดีงาม
๔. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และภาคภูมิใจในหน่วยราชการที่ตนปฏิบัติอยู่

จากความสำคัญของขวัญในการทำงานดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า ขวัญเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน เพราะขวัญที่ดีของสมาชิกในหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่อการทำงานอย่างมากมาย จึงจำเป็นที่ผู้บริหารควรจะได้ตระหนักถึงความสำคัญพยายามที่จะเสริมสร้างขวัญให้มั่นคงตลอดไปรวมทั้งจะต้องพยายามหลีกเลี่ยงเหตุแห่งการทำลายขวัญของสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ ดังเช่นที่ เอลเลนเบริก ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการสร้างและรักษาขวัญของสมาชิกในหน่วยงาน

๓. องค์กรประกอบที่จะช่วยสร้างขวัญที่ดีในองค์กร ขวัญในการทำงานขององค์กรใดสูงหรือต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้^{๗๔}

๑. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวถึงสัมพันธภาพที่ดีจะช่วยสร้างขวัญในการทำงานในผู้ใต้บังคับบัญชา และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

๒. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

๓. ความพึงพอใจต่อนโยบายการดำเนินงานขององค์กร

๔. ระบบการให้รางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร

๕. สภาพในการทำงานถูกสุขลักษณะ กล่าวถึงระบบถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิ และความชื้น จะต้องอยู่ในระดับที่เกื้อหนุนการทำงาน

๖. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานแข็งแรง และสมบูรณ์ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต

นอกจากจะพิจารณาองค์ประกอบข้างต้นยังมีวิธีการที่จะวัดและตรวจสอบขวัญของบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างขวัญที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร ดังนี้

๑. การวัดระดับของความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าการปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรเป็นปกติวิสัย ย่อมแสดงให้เห็นว่าสภาพของขวัญของบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่การเพิ่มผลิตภาพในการทำงานให้สูงขึ้นได้ ในทางกลับกันถ้าเกิดความผิดปกติที่บุคลากรไม่ปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ผลผลิตลดลง เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานมากขึ้น จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องตรวจสอบสภาพขวัญของพนักงาน

๒. การขาดงานหรือความเฉื่อยชาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในองค์กร ย่อมแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีสภาพของจิตใจที่เปลี่ยนไป จะต้องหาทางแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

๓. การลาออกจากงานหรือการย้ายงาน มากขึ้น ย่อมเป็นเครื่องชี้วัดว่าเกิดปัญหาในการทำงานหรือสภาพของขวัญในการทำงานถดถอยลงไป

^{๗๔} สมยศ นาวิการ, การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ, หน้า ๔๗.

๔. มีการร้องทุกข์หรือบัตรสทนทุกข์มากขึ้น แสดงให้เห็นว่าสภาพของขวัญในการทำงานของพนักงานลดลง

๕. การวัดด้วยวิธีการวิจัย โดยอาจจะต้องใช้เครื่องมือในการวิจัยหลายๆ ด้านประกอบกัน กล่าวคือ อาจจะต้องเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสังเกต และการสัมภาษณ์ประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อความจริงที่จะทำให้เกิดความเข้าใจสภาพปัญหาเกี่ยวกับขวัญของพนักงาน พร้อมกับหาแนวทางที่แก้ไขให้เหมาะสม

เมื่อเราทราบตัวชี้วัดระดับขวัญในการทำงานเป็นการเบื้องต้นแล้ว ยังมีวิธีการเสริมสร้างขวัญในการทำงานเป็นเบื้องต้น ดังนี้

๑. สร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน ย่อมสร้างความร่วมมือ และความเข้าใจกันได้ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และนำไปสู่บรรยากาศในการทำงานที่เป็นการสร้างสรรค์

๒. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม มีมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะผลการประเมินจะออกมาอย่างไร ผู้ถูกประเมินสามารถยอมรับได้ เพราะเขาเห็นว่าตนเองได้รับความเป็นธรรม

๓. การกำหนดระบบค่าจ้าง เงินเดือน และประโยชน์เกื้อกูล ที่มีความเหมาะสม และยุติธรรม ทั้งในแง่ของการเปรียบเทียบค่าจ้างระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร และการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก จะต้องสะท้อนให้เห็นว่ามีความเป็นธรรม

๔. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จะเป็นเครื่องชี้ได้ว่าขวัญในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับใด

๕. ความเป็นปึกแผ่นขององค์กรหรือความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันจะสะท้อนให้เห็นทิศทางขององค์กรปรับตัวไปในทิศทางใด

๖. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรมีลักษณะเช่นใด ทั้งนี้เพื่อหาทางร่วมมือกันทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๔. ความสำคัญของการจูงใจในการทำงาน โดยปกติแล้วการปฏิบัติงานของบุคคล จะถูกกำหนดจากปัจจัยที่สำคัญ ๓ ประการ คือ^{๑๕}

๑. การจูงใจในการทำงาน (Motivation) เป็นความปรารถนาที่บุคคลต้องการที่จะทำงาน

๒. ความสามารถในการทำงาน (Ability) เป็นความสามารถที่บุคคลจะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้

^{๑๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔.

๓. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) เป็นการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการทำงานนั้น

การพิจารณาปัจจัยทั้งสามประการข้างต้น สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ในการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพ หรือขาดประสิทธิภาพก็ได้ กล่าวคือ ถ้าการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ผู้บริหารพบว่าผู้ปฏิบัติงานขาดความสามารถในการทำงาน ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาได้โดยการจัดฝึกอบรมการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้เพราะว่า ขาดทรัพยากรในการทำงานผู้บริหารก็สามารถแก้ไขให้ได้ แต่แรงจูงใจในการแก้ปัญหาจะมากขึ้นและเป็นการทำลายความสามารถของผู้บริหารเป็นอย่างยิ่ง ถ้าพบว่าผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้เพราะว่าพฤติกรรมของมนุษย์มีความสลับซับซ้อนยากที่จะเข้าใจ ที่สำคัญยิ่งเนื่องเพราะว่า การค้นหาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่ค้นหาได้ยากมากเพราะเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น

กริฟฟิน (Griffin) ได้อธิบายให้เห็นความสำคัญของการจูงใจในการ เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจกับกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เริ่มต้นจากการที่บุคลากรไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม (Need Deficiency) ทำให้เขาขาดความสมดุลในด้านความต้องการ เช่น พนักงานมีความเชื่อว่าเขาได้รับค่าจ้างต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่เขาเคยได้รับมาก่อน พนักงานจะแสวงหาวิธีการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ตนเอง โดยอาจจะทำงานให้หนักขึ้นเพื่อจะทำให้ตนเองได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น หรือพยายามหางานใหม่ และตัดสินใจเลือกวิธีการที่จะทำให้ตนเองเกิดความสมดุล หลังจากเลือกทางเลือกที่จะตอบสนองความพอใจของตนเองแล้วพนักงานจะประเมินว่าเขาสามารถดำเนินการประสบผลสำเร็จหรือไม่ กล่าวคือถ้าการทำงานหนักขึ้นทำให้เขาได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นจนเป็นที่พอใจเขาก็จะทำงานนั้นต่อไป แต่ถ้าเขาเกิดความรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น จะทำให้เขาเลือกทางเลือกอื่นต่อไป^{๗๖}

๕. ความสำคัญของความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

บาร์นาร์ด (Barnard) เชื่อว่า การโน้มน้าวจิตใจคนงานเป็นหน้าที่ขององค์การที่พยายามจะเพิ่มแรงจูงใจหรือทำให้คนงานมีความพึงพอใจในงาน ส่วนความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานของคนงานตามคำร้องขอขององค์การเป็นหน้าที่ของสมาชิกในองค์การ ด้วยเหตุนี้บาร์นาร์ด จึงเชื่อว่าภารกิจของผู้บริหารก็คือ พยายามที่จะทำให้คนงานมีแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน^{๗๗}

^{๗๖} สมยศ นาวิการ, การพัฒนาองค์การและการจูงใจ, หน้า ๔๘.

^{๗๗} สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๖๘.

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เชื่อว่าวิธีที่จะทำให้คนงานมีความพึงพอใจต่องานจะต้องเน้นที่งานเป็นหลัก หรือที่เรียกว่า “การปรุ่่งแต่งงาน” (Job Enrichment) ซึ่งรวมถึง การยกระดับความรับผิดชอบ ขยายขอบเขตและเพิ่มความท้าทายของงานที่คนงานปฏิบัติงานอยู่^{๗๘}

สมพงษ์ เกษมสิน มีความเห็น ๔ ประการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางที่สร้างความก้าวหน้าในงานว่า^{๗๙}

๑. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานเพราะความก้าวหน้าในงานนั้นย่อมเกิดจากทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ทัศนคติโดยทั่วไปหมายถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ที่จะกระทำในทางรับหรือปฏิเสธต่อบุคคล กลุ่มชน สถานการณ์ หรือค่านิยมใดๆ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่จะควรจะได้รับ การเสริมสร้างให้มีขึ้นแก่บุคคล หน่วยงานทุกหน่วยงานในองค์กร

๒. กำหนดมาตรฐานและสร้างเครื่องมือ สำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีระบบการประเมินผลงานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน สับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน ฯลฯ เป็นต้น เพราะการจัดสร้างมาตรฐานที่เชื่อถือได้ไว้ในองค์กรเพื่อประโยชน์ดังกล่าวนี้ย่อมจะสามารถป้องกันความล่าเอียงและข้อครหาอันจะเป็นทางนำไปสู่การเสื่อมขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้

๓. เงินเดือนและค่าจ้าง คนทำงานก็เพราะมีความประสงค์ที่จะได้รับค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพและยกมาตรฐานการครองชีพของตน ซึ่งหมายความว่า เงินเดือนมีความสัมพันธ์กับการทำงานของคนโดยตรง ความสัมพันธ์ที่ไม่ได้สัดส่วนระหว่างแรงงานกับค่าจ้างจะทำให้เกิดความไม่พอใจ และทำให้ความก้าวหน้าในการทำงานเสื่อมถอยลง

๔. ความพึงพอใจในงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงานเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ ถ้ายิ่งงานนั้นเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเองมากกว่าจะพอใจในงานที่ตนทำ ดังนั้น จึงอาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าผลงานที่ตนทำด้วยใจรักนั้นย่อมดีกว่าผลงานที่ทำโดยคนไม่รักงาน เมื่อเราหวังจะได้งานที่มีประสิทธิภาพ งานที่จะมอบหมายให้คนหนึ่งทำนั้น จึงควรเป็นงานที่เขาพอใจเพื่อจะได้ผลผลิตที่ดีมีประสิทธิภาพ นั้นเป็นวิธีจูงใจที่ดีอีกวิธีหนึ่ง

๖. องค์กรประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เจมส์ และโจนส์ (Jame and Jone) ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานในองค์กรไว้ ดังนี้^{๘๐}

^{๗๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๘.

^{๗๙} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, หน้า ๒๒๘.

๑. องค์ประกอบทางด้านคุณสมบัติเฉพาะ ได้แก่ เป้าหมาย หลักปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่างๆ แหล่งวัสดุ เงินทุน หน้าที่ขององค์การ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ คุณสมบัติเฉพาะเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้สึก และความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การนั้น

๒. องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง มีความสำคัญต่อบุคคล ในด้านความรู้สึก เจตคติ และพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง ได้แก่ ขนาดขององค์การ อำนาจการตัดสินใจขององค์การความมั่นคง ความสำคัญ ระหว่างระบบใหญ่กับระบบย่อย

๓. องค์ประกอบทางการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ เช่น ลักษณะของผู้นำ การสื่อสารภายในองค์การ การควบคุมองค์การ วิธีการในการควบคุม การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การ ความร่วมมือ และการประสานงานระหว่างบุคคลในองค์การ วิธีการเรียนรู้และการเข้าสังคมของสมาชิก การฝึกอบรม ระบบการให้รางวัล ลักษณะการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและอำนาจ

๔. องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน องค์ประกอบเหล่านี้ ได้แก่ ลักษณะและสภาพของห้องทำงาน อุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน สถานที่ตั้งขององค์การ การคมนาคม ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของชุมชน สภาพมลภาวะบริเวณ ความร่มรื่น

๕. องค์ประกอบทางด้านค่านิยม และพฤติกรรมค่านิยมของบุคคลในองค์การ ย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ วิธีการปฏิบัติตามเหตุผลของบุคคลในการทำงาน ขบวนการดำเนินงานและพฤติกรรมต่างๆ การติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ ความซื่อสัตย์ของบุคคลในองค์การ

ซาเลซนิค (Zalesnik) ได้แบ่งความต้องการซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จูงใจที่ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดสนองตอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ ๒ ลักษณะ ดังนี้^{๕๑}

๑. ความต้องการภายนอก ได้แก่

๑.๑ รายได้ตอบแทนในการทำงาน

๑.๒ ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน

๑.๓ ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน

๑.๔ การได้ทำงานที่ถนัดเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ

^{๕๑} สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, "พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์", วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารรัฐกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๕๕.

^{๕๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๘.

๒. ความต้องการภายใน ได้แก่

- ๒.๑ ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ๒.๒ ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น
- ๒.๓ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง
- ๒.๔ ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การโน้มหน้าจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นหน้าที่ขององค์กรที่พยายามจะเพิ่มแรงจูงใจ หรือทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน และทำงานด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและปฏิบัติงานมาในกองบัญชาการตำรวจสันติบาล พบว่าในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนั้น มักจะประสบปัญหา คือการขาดแคลนผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีคุณธรรมประจำใจในการปฏิบัติหน้าที่ จึงทำให้ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถ้าหากนำหลักธรรมมายึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะทำให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๒.๒.๑ ความเป็นมาของตำรวจสันติบาล^{๔๒}

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี และให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าว และในแต่ละปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้ และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่จะต้องใช้จ่าย เสนอต่อรัฐมนตรี เพื่อให้ความเห็นชอบ

๒.๒.๒ ความสำคัญ

แผนปฏิบัติราชการของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติราชการที่จัดทำขึ้น อย่างสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แผนปฏิบัติราชการของกองบัญชาการตำรวจสันติบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ แผนบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลและแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกองบัญชาการตำรวจสันติบาล พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๕ โดยมี

^{๔๒}สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, พ.ศ. ๒๕๕๒, (โรงพิมพ์ตำรวจเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร : ๒๕๕๒), หน้า ๔๕๑.

วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการ และในแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ซึ่งได้รับการพิจารณาจาก กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ และผ่านการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมของหน่วยโดยข้าราชการในหน่วยงาน ในสังกัดกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ และทำให้สามารถกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานของหน่วย และจากประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับ กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ แล้ว จึงได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์/แนวทางดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ และเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ นำกลยุทธ์/แนวทางดำเนินการ ไปสู่การปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วย ซึ่งแตกต่างกันไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจ รวมทั้งเพื่อให้ยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกองบัญชาการตำรวจสันติบาล ได้รับการขับเคลื่อนไปสู่หรือเข้าใกล้เป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

๑. วิสัยทัศน์

“กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ เป็นผู้นำด้านการรักษาความปลอดภัยในระดับสากลในปี ๒๕๕๕”

๒. พันธกิจ

๑. ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญทั้งฝ่ายไทยและต่างประเทศ รวมทั้งรักษาความปลอดภัยสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๒. งานต่อต้านข่าวกรอง และงานสนับสนุนการรักษาความปลอดภัย

๓. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๓. ประเด็นยุทธศาสตร์

๑. ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ

๒. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๔. กลยุทธ์

๑. พิทักษ์รักษาเทิดทูนธำรงสถาบันพระมหากษัตริย์ และรักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่สำคัญให้มีความมั่นคงปลอดภัยจากการคุกคาม

๒. ปฏิรูประบบระบบข่าวกรองให้เกิดประโยชน์ต่อการรักษาความมั่นคงและการเสริมสร้างผลประโยชน์ของชาติ

๓. การบริหารจัดการที่ดีเน้นยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างจริยธรรมและธรรมาภิบาลภายในหน่วย

๕. ค่านิยมหลักขององค์กร

“ พัฒนาตนเอง และพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานมุ่งสู่สากล”

๒.๒.๓ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓

๑. ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ

๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของชาติ

กลยุทธ์

(๑) พิทักษ์รักษาเทิดทูนธำรงสถาบันพระมหากษัตริย์และถวายความปลอดภัย องค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์

(๒) ต่อต้านข่าวกรองสนับสนุนการรักษาความปลอดภัย

(๓) รักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศปลอดภัยจากการคุกคาม

๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านกิจการพิเศษ

กลยุทธ์

(๑) พัฒนาเพิ่มขีดความสามารถป้องกันและปราบปรามการล่องละเมิดสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) เสริมสร้างขีดความสามารถการถวายความปลอดภัยพิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์และสนับสนุนโครงการพระราชดำริโดยให้นายตำรวจเวรประจำ ปก.97 ตรวจเยี่ยมโครงการพระราชดำริ

(๓) สร้างมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงเป็นที่ยอมรับของอารยประเทศ

(๔) บูรณาการสร้างความร่วมมือและแนวร่วมกับทุกภาคส่วนรวมทั้งประเทศเพื่อนบ้านและภูมิภาคเพื่อเพิ่มขีดความสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของภัยคุกคาม

๒. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๒.๑ ยุทธศาสตร์ด้านการตรวจราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

กลยุทธ์

(๑) พัฒนาและปรับปรุงแบบตรวจราชการตามความต้องการของสำนักงานเจเรตตำรวจ

(๒) พัฒนาการตรวจราชการและการรับเรื่องร้องทุกข์ตามตัวชี้วัดที่ ๔.๓

(๓) พัฒนามาตรฐานระบบการตรวจสอบ และรายงานผลงานของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ให้กองบัญชาการตำรวจสันติบาล รับทราบเป็นที่เชื่อถือทันตามกำหนดเวลา มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

(๔) พัฒนาระบบการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓

๒.๒ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาตำรวจและครอบครัว

กลยุทธ์

(๑) ด้านสุขภาพร่างกาย ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจออกกำลังกายทดสอบสมรรถภาพและตรวจโรคประจำปี^{๘๓}

(๒) ด้านความคิด ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้ศึกษาในระดับปริญญาตรี โท เอก และศึกษาในหลักสูตรต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนาให้เป็นผู้บริหารหรือวิทยากรประจำหน่วย

(๓) ด้านจิตใจ ส่งเสริมให้ทุกคนมีคุณธรรม และให้ดำเนินชีวิตอย่างพอเพียง

(๔) ด้านสวัสดิการที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจได้แก่สวัสดิการที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

๒.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาองค์กร – หน่วยงาน

กลยุทธ์

(๑) จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ อวรุชยุทโธปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ และเทคโนโลยี สำหรับการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓

สำหรับการวางแผนเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารตามแนวทางพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ ที่กำหนดให้ทุกหน่วยราชการต้องมีช่องทางในการสื่อสารงานเอกสารอย่างเป็นทางการ เพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการอย่างน้อย ๔ ช่องทาง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานได้ตามระบบมาตรฐานที่ต้องปฏิบัติ จึงกำหนดช่องทางการสื่อสารของ กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ได้แก่ การประชุม หนังสือแจ้งเวียน โทรศัพท์ และ โทรสาร เว็บไซต์ของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ และติดต่อด้วยตนเอง

จากสภาพปัญหาโดยรวมดังกล่าวข้างต้น กองบังคับการตำรวจ สันติบาล ๓ พบว่า ปัจจัยของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นสามารถที่จะวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลกระทบ (SWOT Analysis) ต่อข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ตามสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ได้ ดังนี้ คือ

^{๘๓} เอกสารแผนปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ, พ.ศ. ๒๕๕๔, หน้า ๑๑.

๒.๒.๔ ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (SWOT Analysis)

๒.๒.๔.๑ จุดแข็ง (Strengths)^{๔๔}

๑. ด้านบุคลากร

- ๑) บุคลากรมีพร้อมในการทำงานซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วย
- ๒) บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน
- ๓) บุคลากรมีความสามัคคี และมีความอดทน
- ๔) บุคลากรเป็นคนรุ่นใหม่ มีวิสัยทัศน์ใกล้เคียงกัน ไม่แตกต่างกันมากนักทำให้ผลดีต่อการปรับเปลี่ยนการบริหารจากเดิมไปสู่การบริหารจัดการที่ดี

๒. ด้านกระบวนการทำงาน

- ๑) เน้นการทำงานเป็นระบบ/กระบวนการและทำงานเป็นทีม

๒.๒.๔.๒ จุดอ่อน (Weaknesses)

๑. ด้านบุคลากร

- ๑) บุคลากรขาดความมั่นคงและโอกาส หรือแรงจูงใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ๒) บุคลากรบางตำแหน่งจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ทำงานทำให้ไม่สามารถพัฒนางานได้อย่างทันต่อการเปลี่ยนแปลงแต่ขาดการพัฒนาบุคลากรเฉพาะทาง
- ๓) ขาดแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ส่งผลให้ไม่มีโอกาสได้รับสิ่งใหม่ๆ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ๔) การหมุนเวียนบุคลากรภายในยังไม่คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหลัก
- ๕) การประสานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยเป็นเฉพาะตัวบุคคลยังไม่มีการดำเนินการเป็นระบบ

- ๖) ภาระงานประจำมากจนไม่สามารถติดตามความก้าวหน้าของงาน

๒. ด้านข้อมูล

- ๑) ข้อมูลทุกด้านของหน่วยกระจายขาดการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ

^{๔๔} สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, พ.ศ. ๒๕๕๒, (โรงพิมพ์ตำรวจ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร., ๒๕๕๒), หน้า ๘๕.

๒) ไม่มีคลังข้อมูล สารสนเทศ ที่เป็นแหล่งคลังข้อมูลของกองบังคับการ สามารถชี้ให้เห็นถึงการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนากองบังคับการ

๓. ด้านทรัพยากร

๑) ทรัพยากร อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่พร้อมครบครัน สะดวกต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนางานเนื่องจากได้รับงบประมาณน้อย

๔. ด้านกระบวนการ

- ๑) ขาดการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า
- ๒) ขาดการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณและทรัพยากร
- ๓) ขาดการประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วย
- ๔) การวิเคราะห์หรือการพัฒนางานของหน่วยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการทำให้การพัฒนางานยังไม่มีประสิทธิภาพ

๒.๒.๕ ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โอกาส (Opportunities)

๑. การปฏิรูประบบราชการ ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีระบบการบริหารจัดการที่ดี เช่น
 - ๑.๑ การบริหารงานงบประมาณ
 - ๑.๒ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ๑.๓ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

๒.๒.๕.๑ ภาวะคุกคาม (Threats)

๑. นโยบายการบริหารเปลี่ยนแปลงตามผู้นำทางการเมืองทำให้การทำงานของบุคลากรขาดเอกภาพในการทำงานและพัฒนาเพื่อเป็นมืออาชีพ
๒. สภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศชะลอตัว ทำให้แนวโน้มการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐลดลง
๓. การปฏิรูประบบราชการ และนโยบายและการตั้งอัตรากำลังสายสนับสนุน และสายวิชาการ
๔. กฎ ระเบียบ การบริหารงานรูปแบบใหม่ ทำให้ภาระงานเพิ่ม และต้องปรับตัวให้เท่าทันอยู่เสมอ

ดังนั้น กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ จำเป็นต้องมีการวางแผนพัฒนางาน ด้านการรักษาความปลอดภัยให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใต้ภาวะคุกคาม เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ ล่วงละเมิดสถาบันพระมหากษัตริย์ และความไม่ปลอดภัยของ

บุคคลสำคัญทั้งฝ่ายไทยและต่างประเทศและสถานที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ โดยกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ จะต้องทำการปรับปรุงและสร้างมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยให้เป็นสากล และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

๑. ภารกิจหลัก

- ๑.๑ รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ
- ๑.๒ รักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญทั้งฝ่ายไทยและต่างประเทศ
- ๑.๓ รักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ และบุคคลสำคัญภายในบริเวณทำเนียบรัฐบาล บ้านพิษณุโลก บ้านมนังคศิลา
- ๑.๔ รักษาความปลอดภัยสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ
- ๑.๕ งานต่อต้านข่าวกรองและงานสนับสนุนการรักษาความปลอดภัย

๒. กลยุทธ์หลัก

- ๑.๑ ถวายและรักษาความปลอดภัยองค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญสูงสุด มีมาตรการในการถวายความปลอดภัยอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ
- ๑.๒ พัฒนาเพิ่มขีดความสามารถป้องกันและปราบปรามการล่องละเมิดสถาบันพระมหากษัตริย์
- ๑.๓ เสริมสร้างขีดความสามารถในการถวายความปลอดภัยพิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์
- ๑.๔ รักษาคุณภาพและมาตรฐานการถวายความปลอดภัยพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์
- ๑.๕ สร้างมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสำคัญและสถานที่สำคัญให้อยู่ในระดับนานาชาติ
- ๑.๖ พัฒนามาตรฐานคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการ

๓. เป้าประสงค์หลัก

- ๑.๑ ความปลอดภัยสมบูรณ์ราบรื่นและสมพระเกียรติ
- ๑.๒ การข่าว รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน เชื่อถือได้

๔. เป้าประสงค์

- ๑.๑ สถาบันพระมหากษัตริย์ได้รับการเทิดทูนและพิทักษ์รักษาไว้ไม่มีให้ผู้ใดล่วงละเมิด

๑.๒ ระบบการข่าวเพื่อการรักษาความปลอดภัยเป็นระบบและมาตรฐานเป็นที่
ยอมรับ

๑.๓ บุคคลสำคัญมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อระบบการรักษาความปลอดภัย

๑.๔ การรักษาความปลอดภัยสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ
ปลอดภัยจากการคุกคาม

๑.๕ บุคลากรมีคุณธรรมและจริยธรรม

๕. แนวทางดำเนินการ

๑.๑ ถวายความปลอดภัยสถาบันพระมหากษัตริย์อย่างเป็นทางการและเป็น
มาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับ

๑.๒ พัฒนาการต่อต้านข่าวกรองเพื่อสนับสนุนการรักษาความปลอดภัย

๑.๓ พัฒนาการรักษาความปลอดภัยสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของ
ประเทศให้เป็นที่ยอมรับ

๑.๔ เสริมสร้างระบบคุณธรรม ธรรมมาภิบาล ในการบริหารจัดการ

๖. ผลผลิตหลัก

๑.๑ การรักษาความปลอดภัยมีความปลอดภัยปราศจากการคุกคาม

๗. ผลลัพธ์

๑.๑ การถวายความปลอดภัยสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นไปด้วยความ
เรียบร้อยสมพระเกียรติ มีความปลอดภัยสูงสุดมีผู้ใดล่วงละเมิดได้

๑.๒ การรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและฝ่ายต่างประเทศ
เป็นที่ชื่นชมและเชื่อถือของอารยประเทศ

๑.๓ การรักษาความปลอดภัยสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ
ปลอดภัยจากภัยคุกคามและการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการสำคัญและบุคคลสำคัญ
ภายในสถานที่ราชการสำคัญเป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป

๑.๔ การบริหารจัดการภายในหน่วยมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

๘. วัฒนธรรมองค์กร

๑.๑ มีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน
และทำงานเป็นทีม

๑.๒ มีระเบียบวินัย, ความรับผิดชอบ, เสียสละในการทำงานและซื่อสัตย์สุจริต

๑.๓ ยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาลด้วยความโปร่งใส และเสมอภาค

๙. มาตรการ

๑.๑ เฝ้าสังเกตการณ์ ติดตามการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือการ
กระทำที่มีผลกระทบต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

๑.๒ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต่อต้านข่าวกรองเพื่อเฝ้าระวังการ ล้วงละเมิดต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

๑.๓ สร้างเครือข่ายภาคประชาชนในการเฝ้าระวังการล้วงละเมิดต่อสถาบัน พระมหากษัตริย์

๑.๔ เสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนในพื้นที่ดำเนินการตามโครงการ พระราชดำริเพื่อเชิดชูพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ

๑.๕ ประสานความร่วมมือกับหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อบังคับใช้กฎหมายโดย เครื่องครัด

๑๐. โครงการ/กิจกรรม

๑.๑ โครงการฝึกอบรมทบทวนชุดตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

๑.๒ โครงการจัดการองค์ความรู้ในองค์การด้านการรักษาความปลอดภัยบุคคล สำคัญและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๑.๓ โครงการกิจกรรม ๕ ส.

๑.๔ กิจกรรมจัดชุดฝึกประจำสัปดาห์

๒.๓ แนวทางการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ของกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓

ให้หน่วยต่างๆ ในสังกัด ทั้งที่เป็นหน่วยผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยอื่นๆ ที่อาจ เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้^{๘๕}

๑. ศึกษากลยุทธ์/แนวทางดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ของกองบังคับการ ตำรวจสันติบาล ๓ ที่กำหนดไว้ในแต่ละยุทธศาสตร์ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยตนเองในด้าน ไต และควรจะทำเนิการหรือบูรณาการร่วมกับหน่วยงานข้างเคียงอย่างไร เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกองบัญชาการตำรวจสันติบาลวางกลยุทธ์/แนวทาง ดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ไว้

๒. ประชุมพิจารณาวางแผนปฏิบัติราชการรองรับ โดยร่วมกับหน่วยรองในสังกัด กำหนดกรอบให้หน่วยนั้นๆ เป็นแนวทางในการเสนอแผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องรองรับกับ สภาพของหน่วยงาน /ภารกิจ แล้วเสนอแผนงาน/โครงการให้พิจารณา

๓. พิจารณาแผนงาน/โครงการที่เหมาะสม แล้วปรับงบประมาณให้สอดคล้องกับ งบประมาณที่ได้รับจัดสรร

^{๘๕} เอกสารแผนปฏิบัติราชการกองบัญชาการตำรวจสันติบาล ประจำปีงบประมาณ , พ.ศ. ๒๕๕๔, หน้า ๑๓.

๔. ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ รายงานผลตัวชี้วัดตามแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ ตามแบบรายงาน สบป.๓๐๑, ๓๐๒, ๓๐๒/๑, ๓๐๒/๒ และ ๓๐๓/๓ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน เพื่อประเมินผลความคุ้มค่าของเงินงบประมาณตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ ไปยัง กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ เพื่อรายงานไปยังกองบัญชาการตำรวจสันติบาล

สำหรับตัวชี้วัด และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เนื่องจากขณะนี้ยังอยู่ระหว่างการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๕๓ จึงยังไม่สามารถกำหนดเกณฑ์การประเมินผล และการให้คะแนนได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามกรอบการประเมินผลตามตัวชี้วัดได้กำหนดไว้ให้เบื้องต้นแล้ว โดยให้แต่ละกองกำกับการใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์/แนวทางการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นระบบ ส่วนแนวทางและหลักเกณฑ์การประเมินผลจะแจ้งให้ทราบต่อไป

๒.๔ ประวัติกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓

เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๔๗๕ ได้มีพระบรมราชโองการในพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอภยวชิราวุฒิวังชาธิปก พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้จัดวางโครงการกรมตำรวจขึ้นใหม่ เพื่อให้ได้ราชการมากยิ่งขึ้น ตามที่สภาผู้แทนถาวรคำปรึกษา และได้มีการจัดตั้งกองตำรวจพิเศษขึ้น เรียกว่ากองตำรวจสันติบาล หรือ Special Branch โดยรัฐบาลของคณะราษฎร ให้มีหน้าที่สืบสวน และหาข่าวสารทางการเมือง และตั้งแต่วันที่ พ.ศ.๒๔๗๕ เป็นต้นมาได้มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบงานภายในกรมตำรวจซึ่งปรากฏในราชกิจจานุเบกษาหลายครั้งหลายครา

ต่อมาในปี พุทธศักราช ๒๔๘๓ พล.ต.อ.อดุล อดุลเดชจรัส อธิบดีกรมตำรวจ เห็นว่างานในกองตำรวจสันติบาลได้เพิ่มขึ้นตามลำดับสมควรที่จะแยกงานจึงได้กำหนดให้มีกองกำกับการ ขึ้นใหม่ในสังกัดกองตำรวจสันติบาล กรมตำรวจ เรียกว่า กองกำกับการ ๔ มีหน้าที่ในการอารักขาบุคคลสำคัญ คณะรัฐมนตรี และทูตต่างประเทศเท่านั้นไม่มีหน้าที่เกี่ยวกับการปราบปราม ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของ “ กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ” และในปี พุทธศักราช ๒๔๘๘ ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมตำรวจในกระทรวงมหาดไทย ขึ้น กองตำรวจสันติบาลจึงได้แบ่งแยกงานของกองกำกับการ ๔ ซึ่งมีหน้าที่อารักขา ออกเป็น ๔ แผนก ดังนี้^{๘๖}

^{๘๖} กองบังคับการการอำนวยการ ตำรวจสันติบาล, โครงสร้าง, สืบค้นเมื่อ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๓, <<http://www.sbpolice.go.th>>.

แผนก ๑ (อารักขากายใน) มีหน้าที่ถวายความอารักขาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระบรมราชินี คณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาลฯ

แผนก ๒ (อารักขาชาวต่างประเทศ) มีหน้าที่อารักขาสถานทูต กงสุล ที่ทำการองค์การสหประชาชาติ และชาวต่างประเทศผู้มีเกียรติบางคนที่จะต้องอารักขา

แผนก ๓ (ควบคุมอารักขาทั่วไป) มีหน้าที่อารักขาวิชาการที่ประชุมต่างๆ เช่น การประชุมสภาผู้แทนราษฎรวัฒนธรรมแห่งชาติ การประชุมคณะรัฐมนตรี การประชุมสภาวัฒนธรรมแห่งชาติ การประชุมสภาเศรษฐกิจ การประชุมสภาป้องกันราชอาณาจักร การประชุมสภากรรมการ รักษาการณ์กลาง ควบคุมผู้ต้องหาหรือจำเลยผู้ต้องขังคดีการเมือง รักษาการณ์บ้าน อ.ตร.และอารักขาอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานของแผนกได้โดยเฉพาะ

แผนก ๔ (รักษาการณ์เรือนจำบางขวาง) แผนกนี้ได้รับโอนงานจากสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ซึ่งทำหน้าที่รักษาการณ์เรือนจำนักโทษ นอกจากได้แบ่งแยกงานในกองกำกับการ ๔ ตำรวจสันติบาลขึ้นแล้ว ยังได้จัดตั้งโรงเรียนตำรวจสันติบาลขึ้นอีก เพื่อทำหน้าที่รับสมัครบุคคลซึ่งจะเข้ารับราชการเป็นตำรวจสันติบาล มีหน้าที่อบรมสั่งสอนวิชาการกฎหมาย และระเบียบงานต่างๆ ของกรมตำรวจ ความรู้พิเศษอื่นๆ กับเทคนิคในการสืบสวนโดยทั่วไปด้วย

ในปี พุทธศักราช ๒๕๓๕ ได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ ๒๑ และจัดตั้งให้ “สำนักงานตำรวจสันติบาล” เป็น ส่วนราชการระดับกองบัญชาการแบ่งส่วนราชการออกเป็น กองบังคับการอำนวยการกองตำรวจสันติบาล ๑ กองตำรวจสันติบาล ๒ และกองสารนิเทศ โดยกำหนดให้งานของกองกำกับการ ๔ กองตำรวจสันติบาล กรมตำรวจอยู่ในความรับผิดชอบของกองตำรวจสันติบาล ๒

ในปี พุทธศักราช ๒๕๔๑ ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี ต่อมาในปี พุทธศักราช ๒๕๔๘ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจสันติบาล จึงเปลี่ยนชื่อเป็นกองบัญชาการตำรวจสันติบาล ตั้งแต่วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๘ ดังในเช่นปัจจุบัน แบ่งส่วนราชการออกเป็น ๔ กองบังคับการ ๓ ศูนย์ ได้แก่ กองบังคับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๑ กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๒ กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ศูนย์ดำเนินกรรมวิธีข่าวกรอง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และศูนย์พัฒนาด้านการข่าว โดยกำหนดให้กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ บุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศในเขตอำนาจการรับผิดชอบ

(๒) ตำแหน่งงานเกี่ยวกับงานด้านการข่าวของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศในเขตอำนาจการรับผิดชอบ

(๓) ตำแหน่งงานเกี่ยวกับงานดำเนินกรรมาวิธีข่าวกรอง

(๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายและเพื่อให้การบริหารราชการงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้ออกระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๘ ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไว้ถือปฏิบัติ และกำหนดให้งานในสังกัดกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ซึ่งประกอบด้วย ๕ กองกำกับการ และ ๒ งาน

ต่อมาเมื่อ พุทธศักราช ๒๕๕๒ ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ.ศ. ๒๕๕๒ โดยยกเลิกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ.ศ. ๒๕๔๘ ได้กำหนดให้ กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑) ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญทั้งฝ่ายไทยและต่างประเทศ รวมทั้งรักษาความปลอดภัยสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๒) งานต่อต้านข่าวกรอง และงานสนับสนุนการรักษาความปลอดภัย

๓) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

เนื่องจากการได้มีตราพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งเป็นการจัดตั้งส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติขึ้นใหม่โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๒

และเพื่อให้การบริหารราชการงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้ออกระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๒ ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไว้ถือปฏิบัติ และกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ และกองกำกับการ ๑ - ๖

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้นจะประสบปัญหาคือ การขาดแคลนผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งไม่มีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการทบทวน หรือฝึกฝนเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และการขาดการสนับสนุนในด้านต่างๆ จากหน่วยงาน เช่น ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ การขาดการประสานงานที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจึงทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ

การนำหลักกรรมขรวาธรรม ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ก็สามารถนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และสามารถนำมาพัฒนาในการศึกษา การบริการ การดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล ซึ่งเป็นงานด้านบริการประชาชน และยังเป็นการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการโดยใช้หลักกรรมขรวาธรรม ๔ เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป



แผนภาพที่ ๒.๕ โครงสร้างกองบัญชาการตำรวจสันติบาล

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับขรวาธรรม ๔

หลักพรวาสาธรรม ๔ มีมาในพระสุตตันปิฎก สังยุตตนิกาย สคาถวรรค ซึ่ง พระพุทธเจ้าได้ตรัสตอบปัญหาของอาพวกยักษ์ มีความตอนหนึ่งว่า “เชิญท่านถามสมณ พราหมณ์เป็นอันมากเหล่าอื่นดูซิว่า ในโลกนี้มีอะไรยิ่งไปกว่าสัจจะ ทมะ จาคะและขันติฯ”^{๘๗}

อนึ่ง ในขุททกนิกาย สุตตนิบาต ก็มีปรากฏเรื่องนี้เช่นเดียวกัน โดยพระพุทธองค์ ตรัสด้วยคำถามของอาพวกยักษ์ว่า “มีธรรมะของผู้ครองเรือน ๔ คือ สัจจะ ทมะ ธิติ (ขันติ) และ จาคะ ละโลกนี้ไปแล้วยอมเสร้างาโคก”^{๘๘}

ในหลักคำสอนของพระพุทธศาสนามีหลักธรรมคำสอนหลายหลักธรรม ที่พระพุทธ องค์ทรงสอนให้ชาวพุทธรู้จักการเสียสละเพื่อความสงบสุขของตนเอง สังคม ครอบครัว และ ประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งหลักธรรมเหล่านั้น ได้แก่ พรวาสาธรรม พรวาสา คือบุคคลผู้ครองเรือน เป็นผู้ไม่มีหนี้มีเรือน มีครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย บุตร ภรรยา สามี บิดา มารดา และบริวาร เครื่องญาติ เป็นต้น เรียกอีกอย่างว่า “คฤหัสถ์” ผู้ครองเรือนจำเป็นต้องมีคุณธรรมประจำใจเพื่อใช้ ประพฤติปฏิบัติกำจัดความเสื่อมเสีย เพื่อสร้างครอบครัวให้เป็นปึกแผ่นมั่นคง เป็นฝั่งเป็นฝา มี ความสุขตามวิสัยของชาวบ้านทั่วไป จึงต้องรู้จักปรับปรุงตัวเองให้ก้าวหน้า เพิ่มขึ้นจากการ รักษาศีล และการปฏิบัติตามหลักทฤษฎีธรรมมีกัตถประโยชน์ โดยยึดถือปฏิบัติตามหลัก “พรวาสา ธรรม” คือ มีคุณธรรมสำหรับการครองเรือน หรือธรรมเป็นหลักครองชีวิตของชาวบ้าน

พรวาสาธรรม แปลว่า ธรรมสำหรับผู้ครองเรือน หมายถึงหลักปฏิบัติสำหรับผู้ที่ เป็นคฤหัสถ์ เป็นชาวบ้าน และสำหรับผู้ที่อยู่ครองคู่เป็นสามีภรรยากันควรนำไปปฏิบัติเพื่อให้ เกิดความสุขในชีวิตของการครองเรือนและการอยู่ร่วมกันในสังคม

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับพรวาสาธรรม ๔ พบว่า มีผู้ให้ความหมายของ พรวาสาธรรม ๔ ไว้ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้คำจำกัดความไว้ในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรมว่า “พรวาสาธรรม ๔” หมายถึง ธรรมสำหรับพรวาสา ธรรมสำหรับการครอง เรือน หลักการครองชีวิตของคฤหัสถ์ประกอบด้วย^{๘๙}

๑. **สัจจะ** ความซื่อสัตย์ ซื่อตรง พุดจริง ทำจริง จริงใจต่อกัน เป็นหลักสำคัญที่จะ ให้เกิดความไว้วางใจและไม่ตรีจิตสนิทต่อกันขาดสัจจะเมื่อใดยอมเป็นเหตุให้เกิดความระแวง แคลงใจกันเป็นจุดเริ่มต้นแห่งความริ้วฉาน ซึ่งยากนักที่จะประสานให้คืนดีได้ดังเดิม

^{๘๗} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๘๔๕/๓๑๖.

^{๘๘} ขุ.ส. (ไทย) ๒๕/๓๑๑/๓๖๑.

^{๘๙} พระธรรมปิฎก, (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๑๓-๑๑๔.

๒. ทมะ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว ฝึกหัดตัดนิสัย ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา การรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ ข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัยและอัธยาศัยให้กลมกลืนประสานเขาหากันได้ ไม่เป็นคนถือด้านเอาแต่ใจและอารมณ์ของตน คนที่ขาดธรรมข้อนี้ ย่อมปล่อยให้ข้อแตกต่างปลีกย่อยทางอุปนิสัยและการอบรม กลายเป็นเหตุแตกแยกสามัคคีใหญ่โต จนไม่สามารถแก้ไขได้

๓. ขันติ ความอดทน อดกลั้น ต่อความหนักและความร้ายแรงทั้งหลาย ตั้งหน้าทำหน้าทีการทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ทอดถอนอกจากมีข้อแตกต่างขัดแย้งทางอุปนิสัย การอบรม และยังคงต้องมีความอดทนต่อความลำบากตรากตรำ และเรื่องหนึ่งใจต่างๆ ในการประกอบกิจการงานอาชีพเป็นต้น มีสติอดกลั้นคิดอุบายใช้ปัญญาหาทางแก้ไขเหตุการณ์ให้ลุล่วงไปด้วยดี

๔. จาคะ ความเสียสละ สละกิเลส สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนให้ใจกว้างพร้อมที่จะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็น และความต้องการของผู้อื่น พร้อมทั้งจะร่วมมือช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่คับแคบเห็นแก่ตนหรือเอาแต่ใจตัว ความเผื่อแผ่ แบ่งปัน ตลอดถึงความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกัน จะต้องรู้จักความเป็นผู้ให้ด้วย และยังหมายถึงการให้น้ำใจแก่กัน การแสดงน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกัน ตลอดจนการเสียสละความพอใจและความสุขส่วนตัวได้

ฆราวาสธรรม คือหลักธรรมสำหรับผู้ครองเรือน พระพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ในอาพกสูตร สังยุตตนิกาย สคาถวรรค โดยตรัสตอบคำถามของอาพกยักษ์ถึงธรรม ๔ ประการนี้ว่า “เชิญท่านถามสมณพราหมณ์เป็นอันมากเหล่าอื่นดูเถิดว่า ในโลกนี้มีอะไรที่ยิ่งไปกว่า สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ เสา”^{๙๐}

อนึ่ง ในอาพกสูตร ซึ่งว่าด้วยอาพกยักษ์ทูลถามปัญหา ที่ปรากฏในขุททกนิกาย สุตตนิบาต พระพุทธเจ้าตรัสตอบย้ำหมวดธรรมข้อนี้ว่า

เชิญท่านถามสมณพราหมณ์เหล่าอื่นดูเถิดว่า ในโลกนี้ เหตุให้ได้เกียรติที่ยิ่งไปกว่า สัจจะก็ดี เหตุให้มีปัญญาที่ยิ่งไปกว่าทมะก็ดี เหตุให้ผูกมิตรสหายไว้ได้ที่ยิ่งไปกว่าจาคะก็ดี เหตุให้หาทรัพย์ได้ที่ยิ่งไปกว่าขันติก็ดี มีอยู่หรือไม่”^{๙๑}

พระมหาจุฬินชัย วชิรเมธี ได้อธิบายความหมายว่า “ขันติ” หมายถึงความอดทน คือ ภาวะที่ยอมอดทนอดกลั้นต่อการถูกรบกวนกระทบกระทั่งได้อย่างสันติ เช่น อดทนต่อความลำบากทางกาย เช่น ทนหิว ทนร้อน ทนกระหาย ทนต่อความเจ็บปวด ทนต่อฝนตก รถติด อดทนต่อความลำบากทางใจ เช่น ทนต่อภาวะกลืนไม่เข้าคายไม่ออก ทนต่อเสียงติฉินนินทา คำว่าประชดประเทียด ทนต่อนักการเมืองที่ตนไม่ชอบ ทนต่อสภาพแวดล้อมที่อึดอัดน่าเบื่อหน่าย

^{๙๐} ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๒๔๖/๓๕๔.

^{๙๑} ขุ.สุ. (ไทย) ๒๕/๑๙๑/๕๔๕.

และทนต่อการยั่วเย้าเราให้หลงของกิเลส เช่น รูปสวยเราให้อยากดู เสียงเพราะเราให้อยากฟัง กลิ่นหอมเราให้อยากดม รสร่อยเราให้อยากลิ้ม สัมผัสนุ่มนวลเราให้อยากเคลียคลอ เป็นต้น^{๒๖}

พุทธทาสภิกขุ ได้แสดงพระธรรมเทศนาไว้ในเรื่อง “หลักธรรมของผู้ครองเรือน” ในหัวข้อฆราวาสที่จมปลักไม่รู้จักใช้ฆราวาสธรรม ว่าฆราวาสที่จมปลักอยู่ในวิชชา ของฆราวาสนั้น ไม่มีฆราวาสธรรม อย่างที่พระพุทธองค์ได้ตรัสไว้ว่า สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ ๔ อย่างนี้ เป็นฆราวาสธรรม ฆราวาสจะต้องมีธรรม ๔ ประการนี้ เป็นเครื่องดำรงความเป็นฆราวาส ไม่ให้เกิดโทษทุกข์ใด ๆ และเกิดความเจริญ และตรัสว่าเป็นธรรมสำหรับฆราวาสอย่างยิ่ง ไม่มีธรรมอื่นยิ่งกว่าสำหรับความเป็นฆราวาส นี้ขอให้เอามาทำไว้ในใจนักหนาหนึ่งว่า พระพุทธเจ้าทรงทำประกาศทำนองที่ว่าไม่เชื่อก็ไปถามสมณพราหมณ์เหล่าอื่นดูเถิด ว่าสำหรับฆราวาสนั้น มีธรรมะไหนที่มันยิ่งไปกว่า สัจจะ ทมะ ขันติ และจาคะ นี้ฆราวาสส่วนมากยังไม่รู้ว่า นี่เป็นฆราวาสธรรมที่ต้องมี สัจจะ คือจริงใจ ในสิ่งที่จะต้องทำหรือต้องมีโดยเฉพาะ ทมะ คือการบังคับตัวเองให้ทำได้ ขันติ คืออดกลั้น อดทน เมื่อมันเห็นจเห็น้อย่อยยากลำบากเจ็บปวดขึ้นมา และจาคะ คอยระบายนความกดดันของความกีดกันของกิเลสเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ฆราวาสที่มีฆราวาสธรรมนี้ก็จะได้รับผลของความเป็นฆราวาส ในความเป็นฆราวาสโดยสมบูรณ์ และยิ่งไปกว่านั้น จะเป็นฆราวาสที่เลื่อนขั้นตัวเองอยู่เสมอ นี้หมายความว่า ถ้าอยากจะจมปลักอยู่ในความเป็นฆราวาส ก็มีทางที่จะทำให้ดีที่สุดได้คือ มีฆราวาสธรรม แต่ถ้าอยากจะยกถอนตัวออกมาเสียจากความเป็นฆราวาส ก็ยังใช้ฆราวาสธรรมอีกนั้นแหละ สมกับที่ตรัสว่า เป็นธรรมสำหรับฆราวาส^{๒๗}

นอกจากนั้นแล้วยังสามารถจำแนกขันติออกได้เป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ตีติกขาขันติ (ขันติอด) หมายถึงความอดทน หักห้ามจิตใจไม่ให้ไหลไปตามกระแสแห่งอำนาจฝ่ายต่ำ ซึ่งมีความทะยานอยากเพราะอำนาจของความโลภ เป็นสิ่งยั่วยุ ล่อลวงจิตใจให้ตกลงไปสู่หลุมพรางแห่งความชั่ว อดทนต่อความโกรธในขณะที่เกิดอารมณ์ร้อนรุ่มและอดทนต่อความหลง วิตติขันติ หรือตปขันติ (ขันติทนหรือมั่นคง) หมายถึงความอดทนต่อความตรากตรำในการทำงานทั่วไป เช่น ทนต่อความหิวกระหาย เหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า ความหนาว ความร้อน อดทนต่อความลำบากอันเกิดจากเวทนา คืออาการเจ็บป่วย ความไม่สบายกาย เมื่อประสบกับสถานการณ์ที่ไม่เอื้อประโยชน์แก่ความสุขเหล่านี้สามารถดำรงมั่นอยู่ในภาวะปกติได้ เรียกว่าเป็นความอดทน มั่นคงดุจตั้งแผ่นดินและ อธิวาสนขันติ (ขันติยับยั้ง) หมายถึง รู้จักยับยั้งชั่งใจ ไม่ทอดทิ้ง อดทนต่อพฤติกรรมล่วงเกินถากถางหรือคำกล่าวดูหมิ่นของบุคคลหลายระดับ เช่น ผู้ที่กล่าวลบหลู่ดู

^{๒๖} พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี, **ธรรมะคลายใจ**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๑), หน้า ๑๗๕-๑๗๖.

^{๒๗} พุทธทาสภิกขุ, (เงื่อม อินทปญโญ), **หลักธรรมของผู้ครองเรือน**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๓๐), หน้า ๘-๙.

แคลนผู้ที่เสมอกันโดยแสดงกิริยาวาจาสมประมาทซึ่งใช้คำพูดให้เกิดความเสียหายและผู้น้อยซึ่งแสดงอาการเหยียดหยามก็สามารถอดทน โดยไม่มีการโต้ตอบบุคคลเหล่านั้นเพื่อรักษา มิตรภาพอันดีเอาไว้^{๔๔}

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ตีติกาขันติ คือ ความอดทนด้วยอำนาจการอดกลั้นเอาไว้ สามารถสะกดข่มใจไม่ลุแก่อำนาจของความโลภ ความโกรธ ความหลง ปิดกั้นไม่ให้กิเลสชนิด ทยาบปรากฏผลออกมาทางกายและทางใจ โดยข่มเอาไว้ได้ อดกลั้นเอาไว้ได้อย่างเต็มที่ด้วย อำนาจแห่งศีล ธิติขันติหรือตปขันติ คือความอดทนที่เป็นเดชเผาผลาญกิเลสอย่างทยาบป้องปรามกิเลสระดับกลางด้วยอำนาจแห่งสมาธิ ซึ่งเกิดจากการเจริญสมถกรรมฐานตั้งแต่ต้นจนกระทั่งได้ฌานและอิริยาสนขันติ คือ ความอดทนจนข่มกิเลสและสามารถหยุดยั้งขบวนการ เคลื่อนไหวของกิเลสให้ขาดลงและสูญสลายไปด้วยอำนาจแห่งวิปัสสนาปัญญา คือ สามารถถอน อนุสัยกิเลสออกจากขันธสันดานได้

ขันติจึงเป็นหลักในการดำเนินชีวิตขั้นพื้นฐานประการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการ ตอบสนองความต้องการในการสร้างสรรค์ประโยชน์สุขแก่บุคคลผู้ปฏิบัติในลักษณะที่เป็นอุดม มงคลหรือความเจริญสูงสุดสำหรับชีวิต ดังข้อความที่ท้าวสักกะเทวดาได้กล่าวยกย่องประโยชน์ ของขันติว่า“ประโยชน์ทั้งหลายอยู่ที่ความสำเร็จ แต่ประโยชน์ที่ยิ่งกว่าขันติไม่มี” นั่นก็คือ กิจกรรมใดๆ ของมนุษย์ไม่อาจหลีกเลี่ยงความอดทนไปได้ กล่าวคือ หลักคำสอนเรื่องขันติทั้ง ๓ ประเภทนี้ ส่งผลแห่งความสำเร็จทั้งในระดับโลกียะและโลกุตระ ในระดับโลกียะ ขันติมี ความสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในหลายด้าน นับตั้งแต่ความอดทนอดกลั้นปฏิบัติ ฝึกฝนอบรมตนเพื่อการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างมีความสุข สำหรับระดับโลกุตระ ขันติเป็น เครื่องมือสำคัญที่จำเป็นต่อการประพฤติปฏิบัติธรรมเพื่อขัดเกลาพฤติกรรมอันแสดงออกทาง กาย วาจา ใจให้อยู่ในกรอบของความถูกต้อง ทำให้มีจิตใจที่เข้มแข็ง ละกิเลสต่างๆ ได้ ไม่เห็น แก่ตัว ไม่เกิดราคะ โทสะ โมหะ ไม่เบียดเบียนตนเองเกิดจิตใจที่เป็นกุศลอันจะน้อมนำตนไปสู่ ความดีสูงสุด คือ พระนิพพาน^{๔๕}

ดังนั้น ผู้หวังความก้าวหน้า หวังความเจริญทั้งร่างกายและจิตใจ หวังความสุขที่ สมบูรณ์ ก็จำเป็นที่จะต้องน้อมนำเอาทมะเข้ามาไว้ในตนให้ได้ แล้วธรรมะข้ออื่น ๆ ก็จะตามเข้า มาเป็นแถว นั่นก็คือชีวิตก็ย่อมจะประสบความสำเร็จ ไม่แต่เฉพาะของผู้ครองเรือนเท่านั้น แม้ใน ชีวิตของนักบวชก็ย่อมจะบรรลุธรรมขั้นสูงสุดได้ นั่นคือการบรรลุพระนิพพาน อันเป็นยอดของความ สุข.

^{๔๔} สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมโร), มงคลยอดชีวิตฉบับสมบูรณ์, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๓๙), หน้า ๔๘๖-๔๘๘.

^{๔๕} พระธรรมธีรราชมหามุนี (โชดก ญาณสิริ ป.ธ. ๙), มงคล ๓๘ ประการ, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๒๒๗.

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องข้างต้นพอสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างความสงบสุขให้แก่ประเทศชาติ ดังนั้น หากสำนักงานกองบัญชาการตำรวจสันติบาลได้นำหลักพรวาชาธรรม ๔ มาประยุกต์ในหน่วยงานแล้ว ย่อมทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจสันติบาลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ตกทุกข์ได้ยาก ตลอดจนได้รับความเดือดร้อนในชีวิตและทรัพย์สินและยังเป็นหน่วยงานราชการที่ผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรมอันก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยแก่สังคมและประเทศอย่างแท้จริง

๒.๕.๑ ความสำคัญของพรวาชาธรรม ๔

พรวาชาธรรม ๔ เป็นคำสอนของพระบรมศาสดาสัมมาสัมพุทธเจ้า เป็นหลักธรรมที่พระองค์ทรงมอบสำหรับผู้ครองเรือนได้ปฏิบัติ เพื่อเสริมให้มีความสุขในชีวิตยิ่งขึ้น ประกอบด้วยหลักธรรม ๔ ข้อ ได้แก่ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ ดังได้กล่าวแล้ว เมื่อกล่าวถึงความสำคัญของพรวาชาธรรมแล้วย่อมมีความสำคัญมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเกี่ยวกับเรื่องการทำงานร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ในที่นี้จะกล่าวถึงความสำคัญของหลักธรรมแต่ละข้อเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย ดังนี้

สัจจะ คือ ความซื่อสัตย์ ความจริงใจต่อบุคคลอื่น การคบหาสมาคมระหว่างบุคคลในสังคมไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด จำต้องมีหลักธรรมสัจจะขื่อนี้ด้วยเสมอ เพราะการแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์ และความจริงใจต่อบุคคลที่เรารู้จักถือเป็นรากฐานที่สำคัญ ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งจะส่งผลว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะสามารถสานต่อในระยะยาวต่อไปอีกได้หรือไม่

สำหรับบุคคลที่ทำงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง การมีความซื่อสัตย์และความจริงใจ ให้แก่กันก็ย่อมจะทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อใจระหว่างตนกับผู้ทำงานร่วมกัน หากบุคคลใดขาดสัจจะแล้วย่อมเป็นเหตุให้เกิดความหวาดระแวงแคลงใจกัน เป็นจุดเริ่มต้นแห่งความรำฉาน ซึ่งยากนักที่จะประสานให้การทำงานนั้นราบรื่นได้เช่นเดิม ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า สัจจะ เป็นหลักธรรมพื้นฐาน สำหรับทุกคนที่หวังความเจริญในหน้าที่การงานและชีวิต ฟังจะระลึกและปฏิบัติอยู่เสมอ

ทมะ คือ การรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ การข่มใจ การปรับตัวการอยู่ร่วมกันในสังคมหรืออยู่กับคนที่เราทำงานด้วย เป็นเรื่องที่ต้องปรับตัวเข้าหากัน เนื่องจากแต่ละคนต่างมาจากพื้นฐานชีวิต และประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น จึงไม่มีใครที่สามารถเป็นได้ทุกอย่างตามที่ใจของเราคิด และเช่นเดียวกัน ตัวเราเองก็อาจไม่สามารถที่จะเป็นไปได้อย่างดังที่คนอื่นต้องการ หลักธรรมในข้อ ทมะ จึงเป็นการฝึกข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัยและอัธยาศัยให้กลมกลืน

ประสานเข้าหากันได้ ไม่เป็นคนถือด้านเอาแต่ใจและอารมณ์ของตน เพื่อที่จะทำให้เรายอมรับ
ในจุดเด่นและข้อบกพร่องของตัวบุคคลรอบข้าง

หลักกรรม ทมะ เป็นหลักกรรมที่เน้นในเรื่องของการใช้ปัญญา ในการตัดสินใจ
ควบคุมจิตใจ ในการทำความเข้าใจกับคนในองค์กร เมื่อขาดธรรมข้อนี้ ย่อมเท่ากับเป็นการ
ขาดการใช้สติปัญญาในการพิจารณา ปล่อยให้ข้อแตกต่างปลีกย่อยทางอุปนิสัย และการอบรม
กลายเป็นเหตุแตกแยกสามัคคีใหญ่โต เมื่อทุกคนต่างรู้ดีว่าไม่มีใครที่จะสมบูรณ์แบบไปหมด
ทุกอย่าง ผู้ที่มีความหวังความเจริญในหน้าที่การงานทุกคน จึงปรารถนาที่จะได้รับความเข้าใจ
จากบุคคลอื่น จึงแสดงให้เห็นได้ชัดว่า หลักทมะ มีความสำคัญต่อการทำงานร่วมกับคนอื่น

ขันติ ความอดทน อดกลั้น การทำงานอยู่ในองค์กรซึ่งมีคนจำนวนมาก
นอกจากจะต้องมีความซื่อสัตย์ ความจริงใจ และความเข้าใจกันแล้ว จะต้องมีความอดทนอด
กลั้น เพราะการทำงานร่วมกับคนอื่น นอกจากจะมีข้อขัดแย้งแตกต่างทางด้านอุปนิสัย การอบรม
ประสบการณ์เดิมบางคนอาจมีเหตุผลงเกินรุนแรง ซึ่งอาจจะเป็นถ้อยคำหรือกิริยาอาการ จะโดย
ตั้งใจหรือไม่ก็ตาม เมื่อเกิดเหตุเช่นนี้ อีกฝ่ายหนึ่งจะต้องรู้จักอดกลั้นระงับใจ ไม่ก่อเหตุให้เรื่อง
ลุกลามกว้างขยายต่อไปความร้ายจึงจะระงับลงไป

หลักขันติแตกต่างจากหลักทมะตรงที่มุ่งให้เกิดความอดทน โดยเน้นที่ร่างกายที่
อดทนต่อความยากลำบากในการทำงาน เพราะในการทำงานร่วมกับคนอื่น อาจต้องพบเจอกับ
ความลำบากตรากตรำและเรื่องหนักใจต่างๆ ในการประกอบกิจการอาชีพ เป็นต้น ดังนั้น
การทำงานร่วมกันที่จะอดทนเผชิญ และฟันฝ่าต่อความยากลำบากด้วยกัน ถือว่าเป็นสิ่งที่
แสดงให้เห็นถึงความอดทนและตั้งใจของคนในองค์กร โดยเฉพาะเมื่อเกิดภัยพิบัติ ความตกต่ำ
คับขัน จะต้องมีสติอดกลั้น คิดอุบายใช้ปัญญาหาทางแก้ไข และมีความอดทนเพียรพยายาม
เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันก็จะสามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ร้ายไปด้วยกันได้ แต่หากการทำงาน
ที่ขาดความอดทนยอมไม่อาจประคับประคองรอดพ้นเหตุร้ายต่าง ๆ อันเป็นประจุมรสุมแห่ง
ชีวิตในการทำงานไปได้

จาคะ ความเสียสละ ความเผื่อแผ่ แบ่งปัน หากทุกคนลงสังเกตตัวเองเวลาที่
เราทำอะไรหรือให้สิ่งใดกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ จะพบว่าความสุขของผู้ที่รับสิ่งนั้นจากเรา จะ
ถูกส่งผ่านมาถึงตัวเราเองด้วย นั่นแสดงให้เห็นว่าการให้นั้นมอบความสุขให้กับคนทั้งสองฝ่าย
ทั้งคู่ให้และผู้รับ

การให้ในที่นี้ มิใช่หมายถึงแต่เพียงการเผื่อแผ่แบ่งปันสิ่งของอันเป็นเรื่องที่
มองเห็นและเข้าใจได้ง่าย ๆ เท่านั้น แต่ยังหมายถึงการให้น้ำใจแก่กันการแสดงน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อ
กัน ตลอดจนการเสียสละความพอใจและความสุขส่วนตนได้ เช่น ในคราวที่บุคคลในองค์กร
ประสบความทุกข์ ความเจ็บไข้ หรือมีธุรกิจใหญ่ เป็นต้น ก็เสียสละความสุขความพอใจของตน
ชวนช่วยช่วยเหลือ เอาใจใส่ดูแล เป็นที่พึ่งอาศัยเป็นกำลังส่งเสริม หรือช่วยให้กำลังใจได้โดย

ประการใดประการหนึ่ง ตามความเหมาะสมรวมความว่าเป็นผู้จิตใจกว้างขวาง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ไม่คับแคบเห็นแก่ตัว

การทำงานที่ขาดจาจะ ก็คล้ายการลงทุนที่ปราศจากผลกำไรมาเพิ่มเติม ส่วนที่มีมาแต่เดิมก็คงที่หรือค่อยร่อยหรือพร่องไป หรือเหมือนต้นไม้ที่ไม่มีได้รับการบำรุง ก็มีแต่ยับเยิน ร่วงโรย ไม่มีความสดชื่นงอกงาม

ประเด็นที่เกี่ยวกับการให้ อีกประเด็นหนึ่งที่ยากเสริมไว้ คือ การให้ที่เรียกว่า การให้อภัยเนื่องจากบางทีการให้อภัยแก่คนที่ทำงานด้วยกันนี้ อาจเป็นการบอกความหมายสรุป รวมของหลักขรราวาธรรมอีกสามข้อข้างตนด้วย เพราะเมื่อคุณให้อภัยกับคนที่ทำงานผิดพลาด นั้นเป็นการแสดงไมตรีจิตเรื่องความจริงใจของคุณ เป็นการแสดงออกถึงการยอมรับความแตกต่างและการเข้าใจในอีกฝ่าย และคุณก็เป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้นที่จะไม่ตอบโต้ และมุ่งร้ายกลับคืนพร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคด้วยกันอีกครั้ง หลักขรราวาธรรม ทั้ง ๔ ข้อนี้ แม้ว่าเวลา จะผ่านพ้นมาสองพันกว่าปีแล้ว แต่หากพิจารณาดูจะพบว่าหลักขรราวาธรรม ดังกล่าวมีความสำคัญมากและเหมาะแก่การนำไปใช้กับการทำงานในปัจจุบันได้อย่างครอบคลุมทั้งหมด

๒.๕.๒ การประยุกต์ใช้หลักขรราวาธรรม ๔ เพื่อสร้างความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน

การประยุกต์หลักขรราวาธรรม ๔ ไปใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานนั้นสามารถประยุกต์ได้ ดังนี้

สัจจะ หมายถึง ความซื่อสัตย์ต่อกัน หรือความตั้งใจจริงต่อกัน อันความ ซื่อสัตย์นี้มีใช้แต่เฉพาะซื่อสัตย์ต่อผู้อื่นที่เรามีความเกี่ยวข้องด้วย เช่น ความซื่อสัตย์ต่อภรรยา สามี ความซื่อสัตย์ต่อมิตร ความซื่อสัตย์ต่อเจ้าหนี้ ความซื่อสัตย์ต่อคำพูดที่ให้ไว้กับคนอื่น ฯลฯ แต่เราายังต้องมีสัจจะหรือมีความซื่อสัตย์ต่อความเป็นมนุษย์ของตนเองด้วย ถ้าบุคคลใดมี หลักธรรมข้อนี้ กล่าวคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการอยู่ร่วมกัน ในการทำงานหรือรวมไปถึงการ บริหารจัดการงานในองค์กรใด องค์กรหนึ่งย่อมจะทำให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพในการ บริหารงานได้เป็นอย่างดี หนึ่ง ถ้าเป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในกลุ่มปฏิบัติการย่อมจะทำให้ผู้บัญชาการมี ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลนั้นๆ ด้วย ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าหลักสัจจะธรรมนี้ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานในองค์กรนั้นๆ ได้เป็นอย่างดีด้วยหลักธรรมประการต่อมา

ทมะ ซึ่งแปลว่า การรู้จักข่มจิตข่มใจตนเอง การข่มจิตใจตัวเองนี้เป็นเรื่องยาก สำหรับคนที่มีจิตใจไม่เข้มแข็งหรือคนที่มีอารมณ์แปรปรวนได้ง่าย เดี่ยวดีเดี่ยวร้าย เดี่ยวชอบ เดี่ยวไม่ชอบ พลอยทำให้เพื่อนร่วมงานและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นโรคประสาท หรือติดเชื่อ ประสาทไปด้วย

อนึ่งคนที่ติดในอบายมุขพอเริ่มติดก็ควรรีบขมจิตขมใจ ถอนตัวออกจากอกุศลกรรม อบายมุขกรรมโดยเร็ว อกุศลจิตหรือจิตอันเป็นฝ่ายไม่ดีนั้นมันกวัดแกว่งดินรน และ ร้อนรนที่จะหวนกลับไปในทางที่ไม่ดีอันเดิมอยู่เสมอๆ ถ้าเราไม่สามารถขมใจให้ชนะกระแสของกิเลสตัณหาอุปาทานแล้ว อาจจะทำอะไรไม่สำเร็จอย่างที่ตั้งใจเอาไว้ก็ได้ ดังนั้น คนที่หวังความสำเร็จในการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานจำนวนมากจึงต้องมี ทมะ หรือการขมใจให้อยู่ในฝ่ายธรรมะอันเป็นฝ่ายกุศล อย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อบุคคลมีความขมใจในสิ่งที่ผู้อื่นคิดว่าไม่สามารถที่จะทำได้ แต่ก็สามารถบังคับขมใจในสิ่งนั้นได้ การกระทำเช่นนี้ ย่อมจะทำให้คนที่ทำงานร่วมกันเกิดความพอใจในการกระทำเช่นนั้นได้ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า หลัก ทมะนี้สามารถทำให้บุคคลที่ทำงานร่วมกันในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ หากว่าทุกคนมีหลักทมะ คือ ความขมใจในสิ่งที่ไม่ควรพูด ไม่ควรทำดังกล่าวแล้ว หลักธรรมประการต่อมาที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

ขันติ ขันตีแปลได้ว่าเป็นความอดทน คนที่รู้จักความอดทนอดกลั้นต่อทุกสิ่งทุกอย่างย่อมเป็นผู้ชนะย่อมเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในที่สุด คนที่มี ขันติ นั้นเขาจะเป็นคนไม่ผลัดวันประกันพรุ่งในการทำงาน โดยอ้างว่าร้อนอ้างว่าหนาวหรืออ้างว่าฝนตกฟ้าร้อง เขาจะทำงานโดยอดทนต่อการพูดส่อเสียดเยาะเย้ยถากถางจากผู้ประสงศ์ร้าย เขาจะอดทนต่อความยากลำบากความเหน็ดเหนื่อยกายและใจ เขาจะอดทนและคอยเก็บเล็กผสมน้อย ต่อไปมันก็พอกพูนเพิ่มใหญ่ไปเอง ความอดทนที่สำคัญอีกอันหนึ่งคือความอดทนต่อการยั่ววนของกิเลสตัณหาอุปาทานที่มากกระทบจิตในทุกๆรูปแบบ จิตใจของท่านจะต้องไม่หวั่นไหวหลงไหลไปความทะยานอยากโดยเฉพาะที่มาในทางทุจริต และทางกามคุณอันมีรูปรสกลิ่นเสียงสัมผัสทั้งหลายทั้งปวง บุคคลที่ทำงานในองค์กรหากมีหลักธรรมข้อนี้ย่อมสร้างความพอใจให้กับผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมากด้วยเหตุผลหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก เป็นผู้ที่มีความอดทนต่องานไม่ว่าจะเป็นงานหนักหรือเบาก็ตาม ซึ่งรวมไปถึงความขยันอันเกิดจากความอดทนนี้ด้วย ประการต่อมา ย่อมทำให้งานนั้นมีปริมาณมากกว่า ที่ควรจะเป็นในช่วงที่ต้องการงานรีบด่วน การกระทำเช่นนี้จึงทำให้ผู้บังคับมีความพึงพอใจต่อการทำงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่มีความอดทน ดังนั้น หลักความอดทนจึงเป็นหลักธรรมอีกประการหนึ่งในพระวาจาธรรมที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี หลักธรรมประการสุดท้ายที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จาคะ ขันตีแปลได้ว่า การสละให้ปันสิ่งของอันเป็นของๆ ตนแก่บุคคลที่ควรให้ปัน เกิดเป็นคนจะอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่ามิใช่ว่าวันหนึ่งๆ ก็ควรรู้จักสละให้ปันสิ่งของของตนมีเพื่อประโยชน์ของคนอื่น เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมตามกำลังที่มีอยู่ และขณะเดียวกันก็ไม่เป็นการเบียดเบียนตัวเองจนเกินไป

ดังนั้น จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในและหลักพระวาจาธรรม ๔ สามารถสรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจสันติบาลตามหลักพระวาจาธรรม ๔ มีดังนี้

๑. ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน สัจจะ ได้แก่

- ๑.๑ ความซื่อสัตย์ต่อกัน
- ๑.๒ ความจริงใจ พุดจริงทำจริง
- ๑.๓ ความเชื่อถือ
- ๑.๔ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

๒. ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน ทมะ ได้แก่

- ๒.๑ การรู้จักข่มใจตนเอง
- ๒.๒ การยอมรับความคิดเห็นและให้ความสำคัญผู้อื่น
- ๒.๓ ความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติม
- ๒.๔ การรับฟังคำตำหนิและพร้อมที่จะแก้ไข
- ๒.๕ การหมั่นแสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ

๓. ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านขันติ ได้แก่

- ๓.๑ ความอดทนการตำหนิติเตียน
- ๓.๒ ความขยันในการทำงาน
- ๓.๓ ความตรงต่อเวลา
- ๓.๔ การยอมรับการเปลี่ยนแปลง
- ๓.๕ การปฏิบัติงานอย่างภาคภูมิใจและเหมาะสม

๔. ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านจาคะ ได้แก่

- ๔.๑ การเสียสละมุ่งหมั่นทำหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร
- ๔.๒ รักการทำงานเป็นทีม
- ๔.๓ การเสียสละเวลาพักผ่อนทำงานให้สำเร็จ
- ๔.๔ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานให้ทันเวลา
- ๔.๕ ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

สรุปจากการศึกษา ค้นคว้าจากพระไตรปิฎก เอกสาร ตำรา และแนวคิดจากนักปรัชญาทางศาสนา พอสรุปได้ว่า ฆราวาสธรรม แปลว่า ธรรมสำหรับผู้ครองเรือน หรือธรรมสำหรับคฤหัสถ์ หมายถึงผู้ครองเรือนจะต้องปฏิบัติตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เพื่อให้การครองเรือนดำเนินไปด้วยความสุขทางกาย และความสุขทางใจ รมรื่นด้วยหลักธรรม น้อมนำจิตใจให้สงบ รมเย็นด้วยรสพระธรรม ครอบครัวยิ่งมีความสุขตลอดกาล

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารและศึกษางานวิจัย ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หลายท่าน ดังนี้

วิชัย ทศพรทรงชัย ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาเฉพาะสาขาวิชารังสีวิทยาวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับประสิทธิภาพน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน การได้รับโอกาสในการฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในระดับสูง มีเพียงปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานเพียงปัจจัยเดียว ที่ไม่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ^{๖๖}

อรดี สุทธรศรี ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร คือปัจจัยบุคลากร เทคโนโลยี งบประมาณ ภาระงาน และปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทางบวกมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ รองลงมาคือปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง และบุคลากรตามลำดับ^{๖๗}

ณองก์ แสงแก้ว ว่าที่ ร.ต. ได้วิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งสามด้าน ได้แก่ ประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัธยฐานเลขคณิต รวม ๓.๒๑ ทางด้านประสิทธิผลและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง มีมัธยฐานเลขคณิต รวม ๓.๑๑ และ

^{๖๖}วิชัย ทศพรทรงชัย, “ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาเฉพาะสาขาวิชารังสีวิทยาวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย”, *ภาคนิพนธ์บัณฑิตศึกษาโครงการบัณฑิตศึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๙), หน้า ก.

^{๖๗}อรดี สุทธรศรี, “ประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร”, *ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๗), หน้า ก.

ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัธยฐานคณิต รวม ๓.๑๘ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยตัวแปรที่มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส และ รายได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร^{๙๘}

ธานินทร์ สุทธิบุญชร ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายการพนักงานโดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น ๑๖๒ คน ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามความเห็นของพนักงานในฝ่ายการพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง

๒. พนักงานที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๓. ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ สามารถอธิบายความแปรผันในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ ๒๘.๐๕^{๙๙}

วรรณภา รัชตารมย์ ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าว หน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน

^{๙๘} ธองค์ แสงแก้ว, ว่าที่ ร.ต. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐), หน้า บทคัดย่อ.

^{๙๙} ธานินทร์ สุทธิบุญชร, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”, ปริญาตึลปะศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓), หน้า ก.

ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน^{๑๐๐}

กำพล ทับทิมไทย ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ พบว่า โดยภาพรวมข้าราชการตำรวจ กองอำนวยการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานระดับมาก ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจการทำงาน คือ ปัจจัยที่สำคัญให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ชั้น ยศ และรายได้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนที่พหุศาสตร์ ตำแหน่งและวุฒิการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน^{๑๐๑}

สวัสดิ์ กั้นจินะ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานระดับมากต่อภาพรวมของนโยบายและการบริหารงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานระดับน้อยนั้น พบว่า ความพึงพอใจในระดับรวมต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานความมั่นคงในการปฏิบัติงานเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง^{๑๐๒}

กิติภัส เฟิงศรี ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชน อุปสรรคในการปฏิบัติงานและเสนอแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ได้แก่ เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนา

^{๑๐๐}วรรณภา รัชตารมย์, “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, **ปริญาญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาบริหารอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๔๗), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๐๑}กำพล ทับทิมไทย, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๓), หน้า ๔๖.

^{๑๐๒}สวัสดิ์ กั้นจินะ, “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้, ๒๕๓๘), หน้า ๔๖.

ชุมชน อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ยกเว้น อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชน สำหรับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมในการวางแผน ผลประโยชน์ตอบแทน และการเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และพบว่าประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ของจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับดี จากการศึกษาได้ ข้อเสนอแนะ จากการวิจัยว่า กรมการพัฒนาชุมชนต้องให้ความสำคัญต่อการวางแผน และการ จัดสรรทรัพยากร เพื่อให้การปฏิบัติงานพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ควรมีการปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงานให้มีความชัดเจน และคล่องตัวมากขึ้น และควรจัดให้มี กิจกรรม พบปะพูดคุยในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความผูกพัน และเกิดความเข้าใจ อันดี ระหว่างกัน การปฏิบัติงานก็จะเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น สามารถบรรลุยัง เป้าหมายที่กรมการพัฒนาชุมชนได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาไปในทางที่ดี^{๑๐๓}

สมพร ทิพย์อาภากุล, ร้อยตำรวจเอก ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ การปฏิบัติงานอารักรักษาบุคคลสำคัญของเจ้าหน้าที่กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ๔ ประเด็น คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานอารักรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญของกอง ตำรวจสันติบาล ๓ เพื่อศึกษาถึงระดับความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ในการอารักรักษาความ ปลอดภัยบุคคลสำคัญของเจ้าหน้าที่อารักรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญของกองตำรวจสันติบาล ๓ เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่อารักรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ และเพื่อ ศึกษาแนวทางมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการอารักรักษาความปลอดภัยบุคคล สำคัญ^{๑๐๔}

ผลการศึกษาสรุปว่า การอารักรักษาบุคคลสำคัญจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขและ พัฒนาอย่างเร่งด่วน เนื่องจากในปัจจุบันและอนาคต ประเทศไทยจะต้องมีภารกิจด้านการติดต่อ

^{๑๐๓}กิติภัส เฟิงศรี, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน : กรณีศึกษา จังหวัดสระบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕), หน้า ก.

^{๑๐๔}สมพร ทิพย์อาภากุล. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอารักรักษาบุคคลสำคัญของเจ้าหน้าที่ กองตำรวจสันติบาล ๓ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ก.

สัมพันธ์กับต่างประเทศมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันทุกประเทศก็ต่างประสบกับปัญหาการก่อการร้าย ซึ่งประเทศไทยถือเป็นประเทศหนึ่งที่มีบุคคลสำคัญที่จะต้องให้การอารักขาอย่างเข้มแข็ง โดยการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวให้บรรลุประสิทธิภาพ และประสิทธิผลจำเป็นต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ จะต้องมีการกำหนดนโยบายและแผนการโครงการ ให้สอดคล้องกันตั้งแต่ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติจนถึงระดับกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ในขณะเดียวกันก็จะต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาต่อบุคลากร และเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้านอารักขาบุคคลสำคัญโดยการสนับสนุนให้มีความพร้อมในปัจจัยสนับสนุนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี งบประมาณ อีกทั้งจะต้องปรับปรุงระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ณษมา สุวรรณานนท์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า ควรมีหลักการและเหตุผลของหลักสูตรเพื่อบอกความสำคัญของหลักสูตรฝึกอบรม เพิ่มเติมวัตถุประสงค์การฝึกอบรม เน้นด้านจริยธรรม คุณธรรมการดำรงตนในศีลธรรมอันดีงาม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรม ในหน้าที่ ในการปกครองบังคับบัญชาและการเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ปรับปรุงโครงสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องตรงตามชื่อหลักสูตรด้วยการจัดกลุ่มหมวดวิชาและแสดงวัตถุประสงค์ของหมวดวิชาให้ชัดเจน^{๑๐๕}

จริญญา วันทาวงค์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “เกียรติภูมิแห่งตนต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ศึกษาเฉพาะกรณีนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” พบว่า เกียรติภูมิแห่งตนต้องเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมมีความอดทน ให้อภัยเปิดใจกว้าง ไม่หวงวิชา แสวงหาเครือข่าย มีความภาคภูมิใจในเนื้องาน เป็นแก่นสาร มีความเชื่อมั่นในศักดิ์ศรีและคุณค่าของมนุษย์และเชื่อในคุณค่าของวิชาชีพว่าสามารถนำไปปฏิบัติช่วยเหลือและพัฒนาสังคมได้^{๑๐๖}

สุชาติ รุ่งเรือง ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมผู้นำของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรกับบรรยากาศองค์การ” พบว่า ถ้าการทำงานของนายตำรวจสัญญาบัตรกับผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตร มีขวัญกำลังใจในการทำงานด้วยความเสียสละ ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบภาระงาน ผู้กำกับการต้องปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเมตตา

^{๑๐๕} ณษมา สุวรรณานนท์, พ.ต.อ.หญิง, “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, *ปริญญาพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต*, สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๙), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๐๖} จริญญา วันทาวงค์, “เกียรติภูมิแห่งตนต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ศึกษาเฉพาะกรณี: นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม”, *วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า บทคัดย่อ.

ปรานีให้ความสนใจสมาชิกในโรงเรียนตำรวจภูธรดังกล่าว เรียกว่า บรรยากาศองค์การโรงเรียนตำรวจภูธรในการสร้างบรรยากาศที่ดีในโรงเรียนตำรวจภูธร จะเป็นการเพิ่มพลังในการสนับสนุนช่วยเหลือในการดำเนินงานจากสมาชิกโรงเรียนตำรวจภูธรและเป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรอย่างยิ่ง^{๑๐๗}

จิตรภาณุ สรณวิษณ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยที่มีผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ เพศ สาขาที่จบการศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงานและคุณสมบัติเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับการประสบอันตรายในอุตสาหกรรมการผลิตอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ^{๑๐๘}

กัมพล จรุงสำราญ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ สถานภาพ ยศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งรับผิดชอบ การอบรม/สัมมนาเรื่องสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ความรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานสืบสวน สอบสวน ตามสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาต่างกัน^{๑๐๙}

ประสาน บุญเหมือน ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาล” ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยภูมิหลังทางเศรษฐกิจสังคมกับตัวแปรความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก-ภายใน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งสารวัตร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่

^{๑๐๗} สุชาติ รุ่งเรือง, “พฤติกรรมผู้นำของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรกับบรรยากาศองค์การ”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๓), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๐๘} จิตรภาณุ สรณวิษณ์, “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยที่มีผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๓๗), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๐๙} กัมพล จรุงสำราญ, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานยุติธรรม, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า บทคัดย่อ.

ราชการ ยกเว้น เพศ และต้นสังกัดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ^{๑๑๐}

ประทุมพร พลายเมือง ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้^{๑๑๑}

เทวราช แก้วมา ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน^{๑๑๒}

สุนัย ดีทองอ่อน ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี^{๑๑๓}

สรุปจากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน การได้รับโอกาสในการฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน เป็นต้น อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบุคลากรในหน่วยงานก็คือ ด้านเทคโนโลยี งบประมาณ ภาระงาน และปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทางบวกมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ รองลงมาคือปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง และบุคลากรตามลำดับ ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ขาดประสิทธิภาพเพราะขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่

^{๑๑๐} ประสาน บุญเหมือน, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ”, *วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๑๑} ประทุมพร พลายเมือง, “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา, (สถาบันราชภัฏสุรินทร์), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๑๒} เทวราช แก้วมา, “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๑๓} สุนัย ดีทองอ่อน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘), หน้า บทคัดย่อ.

ทันสมัย ขาดงบประมาณที่จะมาสนับสนุน อีกทั้งจะต้องปรับปรุงระบบการประสานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับฆราวาสธรรม

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัย ปรากฏว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับฆราวาสธรรม ๔ หลายท่าน ดังนี้

ณรงค์ธรรม บัวทอง, พันตำรวจโท ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาตำรวจนครบาลตามหลักฆราวาสธรรม ๔ กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ ๑) เพื่อศึกษาหลักการและกระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวตะวันตก ๒) เพื่อศึกษาหลักการและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ และ ๓) เพื่อประยุกต์ใช้หลักการและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ กับสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง ผลการศึกษาพบว่า^{๑๑๔}

๑. ด้านสัจจะ ตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๑) คือการรักษาความสัจ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม ตรงกับอุดมคติของตำรวจ ในข้อความที่ว่า “เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่” ดำรงตนในยุติธรรม และรักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต ตรงกับพันธสัญญาในการปฏิบัติงาน เพื่อบริการให้กับประชาชน อันถือเป็นความจริงใจและจริงจังที่ได้ให้กับประชาชนว่า จะดำเนินการให้เสร็จภายในเวลากำหนด เช่นการประกันตัวผู้ต้องหา ภายในเวลา ๑ ชั่วโมง การตรวจสอบประวัติผู้สมัครงานหรือเข้าศึกษาต่อภายในเวลา ๑๐ วัน ตำรวจสายตรวจต้องรีบเดินทางไประงับเหตุภายในเวลา ๕ นาที

๒. ด้านทมะ ตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจ (๒) คือการรู้จักข่มใจ ฝึกตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัจ ความดีเท่านั้น ตรงกับอุดมคติของตำรวจในข้อความที่ว่า “ไม่มักมากในลาภผล” และ “กระทำการด้วยปัญญา” ตรงกับแนวทางการปฏิบัติของสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง คือ ได้จัดให้ข้าราชการตำรวจทุกนายเข้าแถวเคารพธงชาติ มีการไหว้พระสวดมนต์ ท่องอุดมคติของตำรวจ และได้จัดให้ผู้บังคับบัญชา ทำการอบรมข้าราชการต่าง ๆ แก่ข้าราชการตำรวจก่อนที่จะปฏิบัติหน้าในแต่ละวัน

๓. ด้านขันติ ตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจ (๓) คือการอดทน อดกลั้น และอดออมที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัจสุจริต ไม่ว่าด้วยเหตุประการใด ตรงกับอุดมคติของตำรวจในข้อความว่า “อดทนต่อความเจ็บใจ” และ “ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก” ตรงกับแนวทางการ

^{๑๑๔}ณรงค์ธรรม บัวทอง, พันตำรวจโท,การพัฒนาตำรวจนครบาลตามหลักฆราวาสธรรม ๔: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง, ปรินญาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒, หน้า บทคัดย่อ.

ปฏิบัติของสถานี่ตำรวจนครบาลนางเลิ้งคือ จัดให้มีการฝึกวิชาพลศึกษา วิชาการทหาร การฝึกยุทธวิธีตำรวจ เล่นกีฬา เป็นประจำ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีร่างกายแข็งแรง มีจิตใจที่เข้มแข็งอดทน พร้อมทั้งจะต้องเผชิญกับความยากลำบากได้ทุกสถานการณ์

๔. ด้านจาละ ตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจ (๔) คือการรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง ตรงกับอุดมคติของตำรวจในข้อความว่า “กรุณาปราณีต่อประชาชน” และ “มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อปวงชน” ตรงกับแนวทางการปฏิบัติของสถานี่ตำรวจนครบาลนางเลิ้ง คือ จัดระดมกำลังกวาดล้างจับกุมออกตรวจพื้นที่นอกเหนือจากเวลางานในปกติ การจัดให้ข้าราชการตำรวจและครอบครัว ร่วมทำบุญตักบาตร แก่พระสงฆ์ เนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันเทศกาลขึ้นปีใหม่ วันวิสาขบูชา วันอาสาฬหบูชา วันเข้าพรรษา เป็นต้น

สรุปผลจากผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมโดยการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้จากผู้ให้สัมภาษณ์โดยมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า ได้ผลดีมีประโยชน์ เหมาะสมในการนำหลักธรรมมาใช้พัฒนาข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น และสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม สำหรับปัญหาอุปสรรคอยู่ที่ภาระหน้าที่การทำงานที่ทำมีมาก จึงทำให้ไม่มีเวลาพอที่จะเข้าทำการฝึกอบรมได้ ประกอบกับข้าราชการตำรวจบางนายขาดความตั้งใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม และขาดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล ได้วิจัยเรื่อง “พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความหมายของหมวดธรรมทั้ง ๓ หมวด ได้แก่ ขรวาสาธรรม ๔ สังคหวัตถุ ๔ และพรหมวิหาร ๔ โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายหมวดธรรมพบว่า มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน หมวดธรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษามีพฤติกรรมมากกว่า หมวดธรรมอื่นๆ ได้แก่ ขรวาสาธรรม ๔ รองลงมาได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ ส่วนหมวดธรรม ที่ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษามีพฤติกรรมน้อยกว่าหมวดธรรมอื่น ได้แก่ พรหมวิหาร ๔^{๑๑๕}

พระมหาสมควร ธมฺมธโร (สายงาม) ได้วิจัยเรื่อง “บทบาทผู้ปกครองในการอบรมศีลธรรมและจริยธรรมแก่เด็กเล็กก่อนเกณฑ์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนเกณฑ์ วัดพรหมสุวรรณ

^{๑๑๕} พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล, “พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารอาชีวศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๕๑), หน้า บทคัดย่อ.

สามัคคี เขตบางแค กรุงเทพมหานคร” พบว่า ผู้ปกครองที่มีความเชื่อต่อหลักธรรมในเรื่องเบญจศีล บุญกิริยาวัตถุ ๑๐ และฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติกิจกรรมทางพระพุทธศาสนาแก่เด็กเล็กแตกต่างกัน แต่ผู้ปกครองที่มีความเชื่อต่อหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในเรื่องเบญจธรรมและทศ ๖ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติกิจกรรมทางพระพุทธศาสนาแก่เด็กเล็กไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปกครองที่มีความเชื่อต่อหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในเรื่องเบญจศีลเบญจธรรม บุญกิริยาวัตถุ ๑๐ ทศ ๖ และฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน มีบทบาทในการอบรมศีลธรรมและจริยธรรมให้แก่เด็กเล็ก แตกต่างกัน^{๑๑๖}

มานิตา สุขสำราญ ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวินอาทิตย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรม มาปฏิบัติภายในครอบครัว” พบว่า ผู้ปกครองมีการปฏิบัติตนและอบรมสั่งสอนบุตรตามหลักสมัชชีธรรม ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักฆราวาสธรรม ๔ หลักกกุลจิริฎฐิติธรรม ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ และหลักทศ ๖ อยู่ในระดับมาก ในทุกเรื่อง แนวทางการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัวช่วยสร้างความเข้าใจภายในครอบครัว โดยปรับให้มีทัศนคติที่ดีต่อกัน มีความคิดเห็นตรงกันยอมรับซึ่งกันและกันไม่ขัดแย้งกัน เมื่อทำได้ตั้งนี้สมาชิกในครอบครัวจะมีความปรารถนาดี ให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน^{๑๑๗}

พงษ์ศักดิ์ มณีเดช ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนของนางทองดี โพธิยอง จากมุมมองของพุทธศาสนา” พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนนั้นแบ่งได้เป็น ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ครอบครัว ความเป็นคนท้องถิ่น ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานและคนในชุมชนและปัจจัยภายใน ได้แก่ การมีวินัยในตัวเอง หมั่นศึกษาหาความรู้ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น ความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ครอบงวนประยุกต์ใช้หลักเบญจศีลเบญจธรรม สัมมาทิจิ อบายมุขและสัปปริสธรรม ๗ ครอบงวน

^{๑๑๖}พระมหาสมควร ฐมฺมธโร (สายงาม), “บทบาทผู้ปกครองในการอบรมศีลธรรมและจริยธรรมแก่เด็กเล็กก่อนเกณฑ์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนเกณฑ์ วัดพรหมสุวรรณสามัคคี เขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๑๗}มานิตา สุขสำราญ, “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวินอาทิตย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรม มาปฏิบัติภายในครอบครัว”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า บทคัดย่อ.

ประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ กัลยาณมิตรธรรม ๗ ฆราวาสธรรม ๔ อคติ ๔ และ สาราณียธรรม ครองงานประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔^{๑๑๘}

ยุภา เกิดอุดมธรรม ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาหลักพุทธธรรมที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการให้การพยาบาลตามบทบาทเชิงวิชาชีพ : ศึกษากรณีพยาบาลวิชาชีพ” พบว่า หลักพรหมวิหาร ๔ และฆราวาสธรรม ๔ ทำให้พยาบาลเป็นผู้ที่ประพฤติก่อคุณต่อผู้อื่น มีความ อิ่มเอิบใจเมื่อผู้อื่นมีความสุข สามารถวางใจเป็นกลางต่อปัญหาที่เกิดขึ้น มีความซื่อสัตย์ เสียสละ อดทนและอดกลั้น นับเป็นหลักธรรมที่ก่อคุณการปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาล ส่งผลให้พยาบาลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข^{๑๑๙}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักฆราวาสธรรม ๔ พอที่จะสรุปได้ว่า การ นำหลักฆราวาสธรรม ๔ อันประกอบด้วย สัจจะ ทมะ ขันติและจาคะ มาประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวัน ย่อมทำให้บุคคลในสังคมสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างสงบสุข มีความเอื้ออาทร ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ปฏิบัติตนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและเหมาะสม กับบทบาทที่ตนเองได้รับและและสามารถแยกแยะได้ว่า อะไร คือ ความชั่วที่ควรละและอะไร คือ ความดีที่พึงกระทำ ทั้งนี้ถือได้ว่า การทำงาน คือ การปฏิบัติธรรมอย่างหนึ่งนั่นเองในทาง พระพุทธศาสนา

^{๑๑๘} พงษ์ศักดิ์ มณีเดช, “การวิเคราะห์ความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนของ นางทองดี โพธิยอง จากมุมมองของพุทธศาสนา”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, ๒๕๕๐), หน้า บทคัดย่อ.

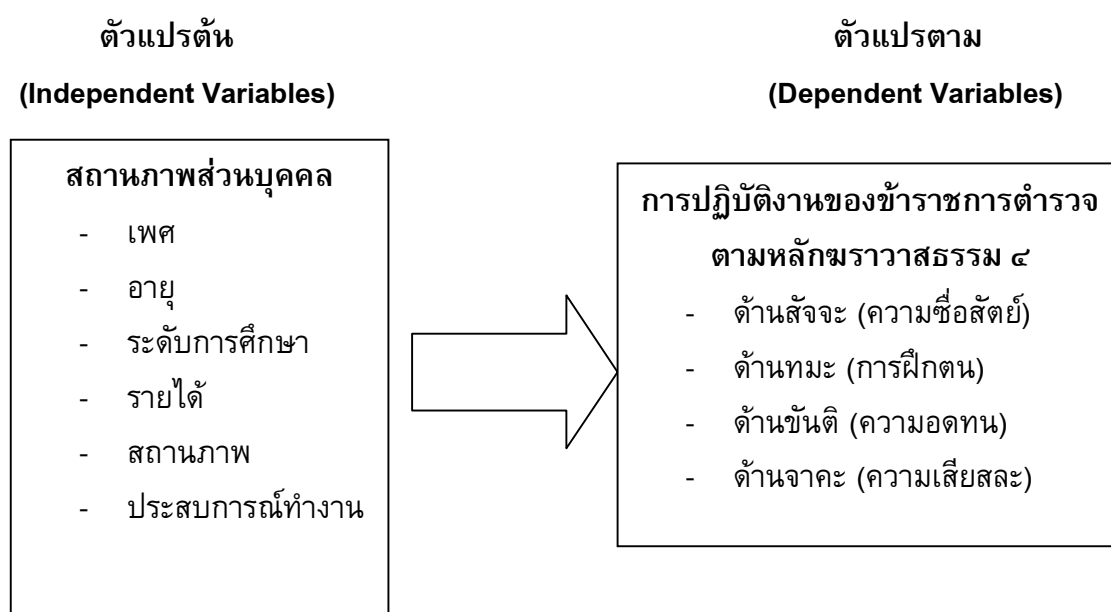
^{๑๑๙} ยุภา เกิดอุดมธรรม, “การศึกษาหลักพุทธธรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้การ พยาบาลตามบทบาทเชิงวิชาชีพ : ศึกษากรณีพยาบาลวิชาชีพ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า บทคัดย่อ.

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ การณศึกษาของบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จาก การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านสัจจะ(ความซื่อสัตย์) ด้านทมะ(การฝึกตน) ด้านขันติ (ความอดทน) ด้านจาคะ(ความเสียสละ)
 ดังแผนภาพที่ ๒.๖



แผนภาพที่ ๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ ที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจสันติบาลประมาณ ๔๐๐ นาย^๑

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan)^๒ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๙๖ คน และเพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลได้ไม่สมบูรณ์ หรือไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยได้เก็บเพิ่มเติมอีกจำนวน ๒๐ คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ทั้งหมด ๒๑๖ คน โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

^๑ กองบังคับการการอำนวยความสะดวก ตำรวจสันติบาล. โครงสร้าง, สืบค้นเมื่อ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๓, <<http://www.sbpolice.go.th>>.

^๒ ธานีรินทร์ ศิลปจารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : บิสิกเนสซอร์แอนด์ดี, ๒๕๕๒), หน้า ๔๘ – ๔๙.

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

๑) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการปฏิบัติของข้าราชการตำรวจ ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร แล้วกำหนดเป็นกรอบ บัญญัติให้ครอบคลุม เนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ทำการวิจัย

๒) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของของข้าราชการตำรวจ ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบบัญญัติที่กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของของข้าราชการตำรวจ ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๑.ด้านสัจจะ ๒.ด้านทมะ ๓.ด้านขันติ ๔.ด้านจาคะ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น

การแปลความหมาย

๕	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด
๔	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมาก
๓	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานปานกลาง
๒	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อย
๑	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire)

๒) นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปหาคุณภาพต่อไป

๓.๓.๒ การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน ๕ ท่าน ได้แก่

๑) พระมหาสม กลุยาโณ,ดร. ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) พระวันชัย ภาทุจจารี ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓) ผศ.ดร.โกนิฐฐ์ ศรีทอง ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔) ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕) ดร.พิเชฐ ทังโต ตำแหน่ง รักษาการรองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC มากกว่า ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๒. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุง แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนน เพื่อหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอน บาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๘๗๘

๓. ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับใช้จริงต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๑.) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเรียนผู้บังคับบัญชา กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

- ๒.) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและรับกลับคืนด้วยตนเอง
 ๓.) ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดคิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

๑.) สถานภาพส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหา ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

๒.) การปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจ ตามหลักทฤษฎีการวิจัย ๔ : กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๓.) การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจตามหลักทฤษฎีการวิจัย ๔ : กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดย การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป ด้วยวิธี ผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๔.) ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักทฤษฎีการวิจัย ๔ : กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการเขียนความเรียง และจัดกลุ่ม

๕.) เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับทางการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักทฤษฎีการวิจัย ๔ : กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร มีดังนี้^๓

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๕๐ – ๕.๐๐	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ – ๔.๔๗	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
๒.๕๐ – ๓.๔๗	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๐ – ๒.๔๗	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๔๗	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

^๓ ชูศรี วงศ์รัตนะ, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต, ๒๕๔๑), หน้า ๗๕.

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพราวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๔ ตอนดังนี้

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพราวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๔.๓ เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพราวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๔.๔ ข้อมูลปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพราวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙๕	๙๐.๒๘
หญิง	๒๑	๙.๗๒
๒. อายุ		
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๑๑	๕๑.๓๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๕๓	๒๔.๕๔
๕๑ ปีขึ้นไป	๕๒	๒๔.๐๗
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๓๗	๖๓.๔๓
ปริญญาตรี	๓๙	๑๘.๐๖
สูงกว่าปริญญา	๔๐	๑๘.๕๒
๔. รายได้		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๓	๖.๐๒
๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๙	๒๗.๓๑
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๕๓	๒๔.๕๔
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๙๑	๔๒.๑๓
๕. สถานภาพ		
โสด	๗๔	๓๔.๒๖
สมรส	๑๒๙	๕๙.๗๒
หย่า/ร้าง	๑๓	๖.๐๒
๖. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๒๔	๑๑.๑๑
๕ – ๑๐ ปี	๒๑	๙.๗๒
๑๑ – ๑๕ ปี	๔๑	๑๘.๙๘
๑๕ ปีขึ้นไป	๑๓๐	๖๐.๑๙

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๘ มีอายุตั้งแต่ ๓๑ – ๔๐ ปี มีจำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๙ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๓ มีรายได้ที่ สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๓ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๒ และมีประสบการณ์ทำงาน ๑๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๙

๔.๒ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ สัจจะ(ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์), ทมะ(การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย), ขันติ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าที่การงาน) และจาคะ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุขสบาย) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ – ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพรวาธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวม

(n = ๒๑๖)

ด้าน ที่	การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามหลักพรวาธรรม ๔	ระดับทัศนะต่อการปฏิบัติงาน		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑	ด้านสัจจะ	๔.๒๗	๐.๒๕	มาก
๒	ด้านทมะ	๔.๑๐	๐.๓๓	มาก
๓	ด้านขันติ	๔.๒๙	๐.๓๔	มาก
๔	ด้านจาคะ	๔.๑๐	๐.๒๘	มาก
รวม		๔.๑๙	๐.๒๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนะต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักพรวาธรรม ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนะต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักพรวาธรรม ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านสัจจะ (ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์)

(n = ๒๑๖)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : ด้านสัจจะ (ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์)	ระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑	มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๔.๗๒	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	มีการปฐนบำเหน็จตำรวจที่กระทำ ความดีความชอบอย่างเหมาะสม	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๓	มีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามคุณภาพ และปริมาณงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	๔.๒๑	๐.๗๓	มาก
๔	มีการเลื่อนตำแหน่งตามระบบอาวุโส คุณธรรมและความสามารถ	๔.๖๖	๐.๔๙	มากที่สุด
๕	มีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายอย่างเหมาะสม	๔.๐๓	๐.๔๓	มาก
๖	มีการกำหนดลงโทษอย่างยุติธรรม	๔.๕๕	๐.๖๑	มากที่สุด
๗	มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ต่อประชาชน	๓.๕๗	๐.๕๗	มาก
๘	มีความจริงใจที่จะช่วยเหลือประชาชน	๔.๑๘	๐.๖๐	มาก
๙	ได้รับความไว้วางใจจากประชาชน	๔.๒๗	๐.๕๖	มาก
๑๐	ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน	๔.๐๙	๐.๗๖	มาก
รวม		๔.๒๗	๐.๒๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ด้านสัจจะ(ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ด้านสัจจะ (ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์) อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีการปฐนบำเหน็จตำรวจที่กระทำ ความดีความชอบอย่างเหมาะสม มีการเลื่อนตำแหน่งตามระบบอาวุโส คุณธรรมและความสามารถ มีการกำหนดลงโทษอย่างยุติธรรม ส่วนข้ออื่นๆ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการ

ตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านสูงจะ (ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ตามทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านทมะ (การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย)

(n = ๒๑๖)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ : ด้านทมะ (การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย)	ระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑	ฝึกอบรมในด้านวิชาการอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๒	๐.๖๕	มาก
๒	ฝึกอบรมในด้านกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ	๔.๙๓	๐.๓๐	มากที่สุด
๓	ฝึกอบรมในด้านยุทธวิธีตำรวจอย่างสม่ำเสมอ	๔.๓๒	๐.๕๐	มาก
๔	มีการอบรมในด้านจริยธรรมเป็นประจำ	๓.๙๑	๐.๕๕	มาก
๕	ปลูกฝังการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน	๔.๐๓	๐.๙๖	มาก
๖	ฝึกให้แก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี	๓.๗๕	๐.๖๔	มาก
๗	ปลูกฝังให้ใช้ชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง	๔.๒๖	๐.๙๔	มาก
๘	ปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อชาติ ศาสน์ กษัตริย์	๓.๙๐	๐.๙๖	มาก
๙	ฝึกฝนให้มีความเสียสละต่อส่วนรวม	๓.๖๐	๐.๔๙	มาก
๑๐	ปลูกฝังให้ไม่เห็นแก่เอามิสสินจ้างรางวัล	๔.๒๗	๐.๕๖	มาก
รวม		๔.๑๐	๐.๓๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านทมะ(การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านทมะ(การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย) อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ฝึกอบรมในด้านกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้ออื่นๆ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการ

ตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้าน (การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ตามทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ **ด้านขันธ์ติ** (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าทีการทำงาน)

(n = ๒๑๖)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ : ด้านขันธ์ติ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าทีการทำงาน)	ระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑	มุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถ	๔.๐๔	๐.๗๙	มาก
๒	ทำแต่ในสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ	๔.๘๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๓	ไม่เกรงกลัวต่อผู้มีอิทธิพล	๔.๒๗	๐.๕๗	มาก
๔	ไม่หวั่นไหวต่อคำติฉินนินทา	๔.๑๙	๐.๗๕	มาก
๕	ไม่โลภในผลประโยชน์ที่มีพียงจะได้	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๖	อดทนอดกลั้นไม่ประพฤติตัวเสื่อมเสีย	๔.๓๗	๐.๕๓	มาก
๗	อดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๓	๐.๕๑	มาก
๘	ไม่ลุแก่อำนาจหรือแสดงตนเป็นผู้มีอิทธิพล	๓.๕๑	๐.๕๐	มาก
๙	ไม่ใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา	๓.๘๙	๐.๓๑	มาก
๑๐	มีความพยายามแก้ไขปัญหาด้วยความอดทน	๔.๒๗	๐.๕๖	มาก
รวม		๔.๒๙	๐.๓๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านขันธ์ติ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าทีการทำงาน) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านขันธ์ติ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าทีการทำงาน) อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ไม่โลภในผลประโยชน์ที่มีพียงจะได้ ส่วนข้ออื่นๆ ข้าราชการตำรวจ

กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลัก
 ฆราวาสธรรม ๔ ด้านขันธ์ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าที่การงาน) อยู่ในระดับมาก
ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
 ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการ
 ตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ **ด้านจาคะ** (ความเสียสละ การสละ
 กิเลส สละความสุขสบาย)

(n = ๒๑๖)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : ด้านจาคะ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุข สบาย)	ระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑	มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชน	๔.๕๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๒	ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน	๔.๐๐	๐.๗๙	มาก
๓	บำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมเสมอ	๓.๖๙	๐.๖๘	มาก
๔	ช่วยเหลือสังคมและประชาชนทุกเมื่อ	๔.๓๖	๐.๕๔	มาก
๕	ให้ความรักและความห่วงใยประชาชน	๔.๓๗	๐.๕๖	มาก
๖	พยายามสร้างความสมานฉันท์ให้แก่สังคม	๔.๕๓	๐.๕๙	มากที่สุด
๗	พร้อมเพรียงร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๕๓	๐.๕๐	มาก
๘	ไม่มีอคติในการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน	๓.๙๐	๐.๓๑	มาก
๙	ให้การปกป้องคุ้มครองประชาชนผู้สุจริต	๔.๕๗	๐.๕๘	มากที่สุด
๑๐	ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว	๓.๕๐	๐.๖๑	มาก
รวม		๔.๑๐	๐.๒๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงาน
 ตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ด้านจาคะ (ความเสียสละ
 การสละกิเลส สละความสุขสบาย) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) เมื่อพิจารณาเป็นราย
 ข้อพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อ
 การปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ด้านจาคะ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุข
 สบาย) อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชน พยายามสร้างความ

สมานฉันท์ให้แก่สังคม และให้การปกป้องคุ้มครองประชาชนผู้สุจริต ส่วนข้ออื่นๆ ข้าราชการ
ตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตาม
หลักพราวาธรรม ๔ ด้านจาละ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุขสบาย) อยู่ในระดับ
มาก

๔.๓ เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพราวาธรรม ๔ ตาม ทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักพราวาส
ธรรม ๔ ตามทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ การ
จำแนกตาม เพศ, อายุ, การศึกษา, รายได้, สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน ตามสมมติฐาน
ที่ ๑ - ๖ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ๔ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๑ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๗

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ๔ จำแนกตามเพศ

(n = ๒๑๖)

หลักธรรมาภิบาล ๔	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๑๙๕ คน)		หญิง (๒๑ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านสัจจะ	๔.๒๗	๐.๒๖	๔.๒๙	๐.๒๒	๐.๓๙๙	๐.๖๙๐
ด้านทมะ	๔.๐๙	๐.๓๔	๔.๑๔	๐.๓๑	๐.๕๙๑	๐.๕๕๕
ด้านขันติ	๔.๒๙	๐.๓๔	๔.๓๑	๐.๓๐	๐.๒๖๘	๐.๗๘๙
ด้านจาคะ	๔.๐๙	๐.๒๘	๔.๑๙	๐.๒๓	๑.๕๒๘	๐.๑๒๘
โดยรวม	๔.๑๙	๐.๒๕	๔.๒๓	๐.๒๑	๐.๘๓๑	๐.๔๐๗

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๒ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๘

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ จำแนกตามอายุ

(n = ๒๑๖)

หลักฆราวาสธรรม ๔	อายุ						F	Sig.
	๓๑ - ๔๐ ปี (๑๑๑ คน)		๔๑ - ๕๐ ปี (๕๓ คน)		๕๑ ปีขึ้นไป (๕๒ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านสัจจะ	๔.๒๙	๐.๒๑	๔.๒๙	๐.๒๖	๔.๑๙	๐.๓๑	๓.๔๐๐*	๐.๐๓๕
ด้านทมะ	๔.๑๔	๐.๓๐	๔.๐๗	๐.๓๔	๔.๐๓	๐.๓๗	๒.๓๖๑	๐.๐๙๗
ด้านขันติ	๔.๓๒	๐.๒๗	๔.๓๓	๐.๓๕	๔.๑๙	๐.๔๓	๒.๙๘๙	๐.๐๕๒
ด้านจาคะ	๔.๑๓	๐.๒๕	๔.๐๗	๐.๓๑	๔.๐๗	๐.๓๐	๑.๔๘๓	๐.๒๒๙
โดยรวม	๔.๒๒	๐.๒๐	๔.๑๙	๐.๒๕	๔.๑๒	๐.๓๑	๓.๒๕๓*	๐.๐๔๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกันในด้านสัจจะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม และด้านสัจจะ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๙ - ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด
โดยรวม

(n = ๒๑๖)

อายุ	\bar{X}	อายุ		
		๓๑ - ๔๐ ปี	๔๑ - ๕๐ ปี	๕๑ ปีขึ้นไป
		๔.๒๒	๔.๑๙	๔.๑๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๔.๒๒	-	๐.๐๓	๐.๑๐*
๔๑ - ๕๐ ปี	๔.๑๙	-	-	๐.๐๗
๕๑ ปีขึ้นไป	๔.๑๒	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม มากกว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด
ด้านสัจจะ

(n = ๒๑๖)

อายุ	\bar{X}	อายุ		
		๓๑ - ๔๐ ปี	๔๑ - ๕๐ ปี	๕๑ ปีขึ้นไป
		๔.๒๙	๔.๒๙	๔.๑๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๔.๒๙	-	๐.๐๐	๐.๑๐*
๔๑ - ๕๐ ปี	๔.๒๙	-	-	๐.๑๐*
๕๑ ปีขึ้นไป	๔.๑๙	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และ ๔๑ - ๕๐ ปี มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ด้านสัจจะ มากกว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ๔ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๒ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ๔ จำแนกตามการศึกษา

หลักจรรยาบรรณ ๔	การศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (๑๓๗ คน)		ปริญญาตรี (๓๙ คน)		สูงกว่าปริญญาตรี (๔๐ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านสัจจะ	๔.๒๖	๐.๒๕	๔.๒๕	๐.๒๙	๔.๓๒	๐.๒๓	๐.๙๑๗	๐.๔๐๑
ด้านทมะ	๔.๑๑	๐.๓๒	๔.๐๒	๐.๓๖	๔.๑๔	๐.๓๓	๑.๓๑๖	๐.๒๗๐
ด้านขันติ	๔.๒๘	๐.๓๓	๔.๒๙	๐.๓๘	๔.๓๔	๐.๓๑	๐.๔๘๐	๐.๖๒๐
ด้านจาคะ	๔.๑๒	๐.๒๘	๔.๐๕	๐.๒๗	๔.๑๑	๐.๒๘	๐.๘๔๕	๐.๔๓๑
โดยรวม	๔.๑๙	๐.๒๔	๔.๑๕	๐.๒๗	๔.๒๒	๐.๒๓	๐.๘๕๔	๐.๔๒๗

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ๔ ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๔ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่าง

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๔ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๒ ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ จำแนกตามรายได้

(n = ๒๑๖)

หลัก ฆราวาสธรรม ๔	รายได้								F	Sig.
	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท (๑๓ คน)		๑๐,๐๐๐ บาท ถึง ๑๕,๐๐๐ บาท (๕๙ คน)		๑๕,๐๐๑ บาท ถึง ๒๐,๐๐๐ บาท (๕๓ คน)		สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท (๙๑ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านสัจจะ	๔.๑๓	๐.๓๒	๔.๒๙	๐.๒๑	๔.๒๙	๐.๒๔	๔.๒๖	๐.๒๗	๑.๗๐๒	๐.๑๖๘
ด้านทมะ	๓.๙๒	๐.๓๖	๔.๑๖	๐.๓๐	๔.๑๐	๐.๓๒	๔.๐๘	๐.๓๕	๒.๐๕๓	๐.๑๐๗
ด้านขันติ	๔.๑๕	๐.๔๔	๔.๓๑	๐.๒๗	๔.๓๓	๐.๓๑	๔.๒๘	๐.๓๗	๑.๐๕๗	๐.๓๖๙
ด้านจาคะ	๓.๙๓	๐.๓๑	๔.๑๖	๐.๒๔	๔.๑๐	๐.๒๙	๔.๑๐	๐.๒๘	๒.๔๕๘	๐.๐๖๔
โดยรวม	๔.๐๓	๐.๓๑	๔.๒๓	๐.๒๐	๔.๒๑	๐.๒๒	๔.๑๘	๐.๒๗	๒.๕๑๐	๐.๐๖๐

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๕ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ๔ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๕ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ๔ จำแนกตามสถานภาพ

(n = ๒๑๖)

หลักจรรยาบรรณ ๔	สถานภาพ						F	Sig.
	โสด (๗๔ คน)		สมรส (๑๒๙ คน)		หย่า/ร้าง (๑๓ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านสัจจะ	๔.๒๙	๐.๒๓	๔.๒๕	๐.๒๗	๔.๓๗	๐.๑๓	๑.๗๖๖	๐.๑๗๔
ด้านทมะ	๔.๑๓	๐.๓๒	๔.๐๘	๐.๓๔	๔.๑๕	๐.๓๐	๐.๗๓๘	๐.๔๗๙
ด้านขันติ	๔.๓๒	๐.๓๐	๔.๒๖	๐.๓๗	๔.๔๒	๐.๑๘	๑.๖๖๒	๐.๑๙๒
ด้านจาคะ	๔.๑๓	๐.๒๓	๔.๐๘	๐.๓๑	๔.๑๕	๐.๒๔	๐.๗๗๕	๐.๔๖๒
โดยรวม	๔.๒๒	๐.๒๑	๔.๑๗	๐.๒๗	๔.๒๗	๐.๑๒	๑.๗๑๗	๐.๑๘๒

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักจรรยาบรรณ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ๔ ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๖ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักทฤษฎีการวิจัย ๔ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๕ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๔ ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักทฤษฎีการวิจัย ๔ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

(n = ๒๑๖)

หลัก ทฤษฎีการวิจัย ๔	ประสบการณ์ทำงาน								F	Sig.
	ต่ำกว่า ๕ ปี (๒๔ คน)		๕ - ๑๐ ปี (๒๑ คน)		๑๑ - ๑๕ ปี (๔๑ คน)		๑๕ ปีขึ้นไป (๑๓๐ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านสัจจะ	๔.๓๑	๐.๑๗	๔.๒๙	๐.๒๒	๔.๒๖	๐.๒๖	๔.๒๖	๐.๒๗	๐.๒๙๓	๐.๙๓๑
ด้านทมะ	๔.๒๐	๐.๒๔	๔.๑๔	๐.๓๑	๔.๐๘	๐.๓๕	๔.๐๘	๐.๓๔	๑.๐๖๓	๐.๓๖๖
ด้านขันติ	๔.๓๓	๐.๑๙	๔.๓๑	๐.๓๐	๔.๒๘	๐.๓๔	๔.๒๘	๐.๓๖	๐.๑๕๗	๐.๙๒๕
ด้านจาคะ	๔.๑๘	๐.๒๐	๔.๑๙	๐.๒๓	๔.๐๕	๐.๒๘	๔.๐๙	๐.๒๙	๑.๙๙๗	๐.๑๑๖
โดยรวม	๔.๒๖	๐.๑๓	๔.๒๓	๐.๒๑	๔.๑๗	๐.๒๕	๔.๑๘	๐.๒๖	๐.๙๙๙	๐.๓๙๔

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักทฤษฎีการวิจัย ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักทฤษฎีการวิจัย ๔ ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

**๔.๔ ข้อมูลปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ตำรวจตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการ
ตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ตามทัศนะของ
ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประชากรกลุ่ม
ตัวอย่างมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงาน ดังปรากฏตามตารางต่อไปนี้
ตารางที่ ๔.๑๕ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตาม
หลักธรรมาภิบาล ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ ด้านสัจจะ (ความจริง ซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ พุดจริง ทำจริง)

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต และจริงใจในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการกับประชาชน ๒. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม กับสายงาน ๓. มีการแทรกแซงในการพิจารณาความดีความชอบ ๔. ไม่สร้างความเชื่อมั่น ความอุ่นใจและความ ไว้วางใจให้แก่ประชาชน ๕. มีรายได้ยังไม่เพียงพอกับสถานะเศรษฐกิจใน ปัจจุบัน ๖. ขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติหน้าที่	๑. ควรมีความโปร่งใสในการบริหารโดยสามารถ ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ ๒. ควรมีการคัดเลือกหรือจัดสอบแข่งขันหา บุคลากรที่เหมาะสมกับงาน ๓. ควรให้มีการปูนบำเหน็จให้แก่ข้าราชการ ตำรวจที่กระทำความดีความชอบอย่าง เหมาะสม ๔. ควรปลูกฝังศรัทธา ความเชื่อมั่นและความ ไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน ๕. ควรจัดสรรเงินเดือนและสวัสดิการให้ เพียงพอและเหมาะสมแก่ข้าราชการตำรวจ ๖. ควรจัดสรรงบประมาณในการซื้ออุปกรณ์ที่ ทันสมัยเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ ๔.๑๖ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านทมะ (การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว รู้จักควบคุมจิตใจ และปรับปรุงตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา)

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
<p>๑.ภาระหน้าที่การงานของตำรวจมีมากเกินไปจนไม่มีเวลาเข้ารับการฝึกอบรมในด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย ด้านยุทธวิธีตำรวจ และด้านการเจริญวิปัสสนากัมมัฏฐานอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๒.ข้าราชการตำรวจขาดมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชนและเพื่อนร่วมงาน</p> <p>๓.ข้าราชการตำรวจขอใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาไม่มีความอ่อนโยน ความอดทนอดกลั้นในการใช้กฎหมายไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อเอารัดเอาเปรียบผู้อื่น</p> <p>๔.ข้าราชการตำรวจไม่มีความอดทนอดกลั้นฝึกตนในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถของตนและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน</p> <p>๕.ข้าราชการตำรวจไม่มีจิตวิญญาณในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีเห็นแก่อามิสสินจ้างรางวัล ขาดคุณธรรม ขาดความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และสถาบันพระมหากษัตริย์</p>	<p>๑.ควรให้มีการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย ด้านยุทธวิธีตำรวจอบรมปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และมาตรฐานวิชาชีพตำรวจ รวมถึงการปรับกระบวนทัศน์ของข้าราชการตำรวจที่มีความมั่นคงในอุดมคติมีความมั่นคงในความคิด และฝึกอบรมในด้านการเจริญวิปัสสนากัมมัฏฐานเพื่อพัฒนาจิตใจให้แก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๒.ควรมีการปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชนและเพื่อนร่วมงาน</p> <p>๓.ควรฝึกให้ข้าราชการตำรวจมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีไม่ใช้ความรุนแรง</p> <p>๔.ควรฝึกให้ข้าราชการตำรวจมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีจิตใจที่ถึงพร้อมด้วยความเสียสละเพื่อประเทศชาติและประชาชน พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน</p> <p>๕.ควรปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจมีจิตวิญญาณในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีไม่เห็นแก่อามิสสินจ้างรางวัล เป็นต้น</p>

ตารางที่ ๔.๑๗ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านขันติ (ความอดทน ตั้งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย)

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
<p>๑. ข้าราชการตำรวจขาดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่ยึดเอากฎ ระเบียบวินัย และข้อบังคับเป็นที่ตั้ง เกรงกลัวผู้มีอิทธิพล</p> <p>๒. ข้าราชการตำรวจมีความโลภหรือยากได้ในผลประโยชน์ที่มีพืงมีพืงได้ ประพฤติปฏิบัติตนให้เสื่อมเสียเกียรติยศและชื่อเสียงของตน</p> <p>๓. ขาดความอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่ ลูแก่อำนาจหรือแสดงตนเป็นผู้มีอิทธิพล</p> <p>๔. การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนเพราะตำรวจทำงานใกล้ชิดกับประชาชน</p> <p>๕. ข้าราชการตำรวจขาดความอดทนอดกลั้น ความรอบคอบ และการควบคุมอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>๑. ข้าราชการตำรวจควรมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่โดยต้องยึดถือเอากฎระเบียบวินัยและข้อบังคับเป็นที่ตั้งโดยเคร่งครัดไม่เกรงกลัวต่อผู้มีอิทธิพล</p> <p>๒. ข้าราชการตำรวจต้องละความโลภหรือความยาก</p> <p>มือยากได้ในผลประโยชน์ที่มีพืงมีพืงได้ และไม่ประพฤติดตนให้เสื่อมเสียเกียรติยศชื่อเสียงของตน</p> <p>๓. ข้าราชการตำรวจต้องมีความอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ลูแก่อำนาจหรือแสดงตนเป็นผู้มีอิทธิพลเสียเอง</p> <p>๔. ข้าราชการตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน</p> <p>๕. ข้าราชการตำรวจต้องมีความอดทนอดกลั้น และมีความรอบคอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ รู้จักควบคุมอารมณ์ให้ได้ ไม่บันดาลโทสะในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่</p>

ตารางที่ ๔.๑๘ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านจาคะ (ความเสียสละ สละกิเลส สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนได้ ใจกว้างพร้อมที่จะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่เห็นแก่ตัวเอาแต่ใจตัว)

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. ข้าราชการตำรวจบางนายขาดความเสียสละในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนและเพื่อนร่วมงาน	๑. ข้าราชการตำรวจควรแสดงน้ำใจและมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนพร้อมทั้งเพื่อนร่วมงานบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมช่วยเหลือสังคมตามกำลังความสามารถ
๒. ข้าราชการตำรวจเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม	๒. ข้าราชการตำรวจจะต้องพยายามสร้าง ความสามานฉันท์ความปรองดองและความสมัครสมานสามัคคี
๓. ข้าราชการตำรวจขาดความพร้อมเพรียงร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสร้างความสงบสุขให้แก่สังคม	ให้แกสังคม
๔. ข้าราชการตำรวจขาดความเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจชีวิตและทรัพย์สินเพื่อแลกมาซึ่งความสงบสุขของประเทศชาติและประชาชน	๓. ข้าราชการตำรวจต้องไม่มีอคติในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและปกป้องคุ้มครองประชาชนผู้สุจริต
๕. ข้าราชการตำรวจบางคนยึดติดในความสะดวกสบายใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหมกมุ่นอยู่ในอบายมุขขาดความพอเพียงในการดำเนินชีวิต	๔. ข้าราชการตำรวจจะต้องเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจชีวิตและทรัพย์สินเพื่อความสงบสุขของประเทศชาติและประชาชน
	๕. ข้าราชการตำรวจจะต้องสละความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตเพื่อฝึกตนให้ถึงพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบสุขเรียบร้อยของประเทศชาติ

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่องการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อมูลปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๒๑๖ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๙๗๙ วิเคราะห์ข้อมูลที่โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๘ มีอายุตั้งแต่ ๓๑ – ๔๐ ปี มีจำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๙ มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๓ มีรายได้ที่ สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๓ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๒ และมีประสบการณ์ทำงาน ๑๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๘

๕.๑.๒ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนะต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ดังนี้

๕.๑.๒.๑ ด้านสัจจะ(ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์) พบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนะต่อการปฏิบัติงาน ตาม

หลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านสัจจะ(ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านสัจจะ (ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์) อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีการปฎิบัติงานที่กระทำความดีความชอบอย่างเหมาะสม มีการเลื่อนตำแหน่งตามระบบอาวุโส คุณธรรมและความสามารถ มีการกำหนดลงโทษอย่างยุติธรรม ส่วนข้ออื่นๆ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านสัจจะ (ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์) อยู่ในระดับมาก

๕.๑.๒.๒ ด้านทมะ(การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย) พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านทมะ(การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านทมะ(การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย) อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ฝึกอบรมในด้านกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้ออื่นๆ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านทมะ(การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย) อยู่ในระดับมาก

๕.๑.๒.๓ ด้านขันติ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าที่การงาน) พบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านขันติ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าที่การงาน) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านขันติ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าที่การงาน) อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำแต่ในสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย และไม่โลภในผลประโยชน์ที่มีพึงจะได้ ส่วนข้ออื่นๆ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านขันติ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าที่การงาน) อยู่ในระดับมาก

๕.๑.๒.๔ ด้านจาคะ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุขสบาย) พบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านจาคะ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุขสบาย) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ด้านจาคะ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุขสบาย) อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ได้แก่ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชน พยายามสร้างความสมานฉันท์ให้แก่สังคม และให้การปกป้องคุ้มครองประชาชนผู้สุจริต ส่วนข้ออื่น ๆ ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ด้านจาละ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุขสบาย) อยู่ในระดับมาก

๕.๑.๓ เปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

๕.๑.๓.๑ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๕.๑.๓.๒ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๓.๓ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๓.๔ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๓.๕ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๓.๖ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ข้อมูลปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีดังนี้

ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามพบว่า ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีปัญหา อุปสรรคโดยรวม ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

๕.๑.๔.๑ ด้านสัจจะ (ความซื่อสัตย์)

จากการศึกษาพบว่า มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีการป้อนบำเหน็จตำรวจที่กระทำความดีความชอบอย่างเหมาะสม มีการเลื่อนตำแหน่งตามระบบอาวุโส คุณธรรมและความสามารถ มีการกำหนดลงโทษอย่างยุติธรรม มีระดับของทัศนคติมากที่สุดในด้านการศึกษาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามคุณภาพและปริมาณงานตามเกณฑ์มาตรฐาน มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ต่อประชาชน มีความจริงใจที่จะช่วยเหลือประชาชนและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน มีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายอย่างเหมาะสมและปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีระดับมาก ซึ่งตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๑) คือการรักษาความซัจ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม ตรงกับอุดมคติของตำรวจ ข้อที่ว่า "เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่" "ดำรงตนในยุติธรรม" และ"รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต" ตรงกับพันธสัญญาในการปฏิบัติงาน เพื่อบริการให้กับประชาชน อันถือเป็นความจริงใจและจริงจังที่จะปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับประชาชน

๕.๑.๔.๒ ด้านทมะ (การฝึกตน)

จากการศึกษาพบว่า มีการฝึกอบรมในด้านวิชาการด้านกฎหมายและด้านยุทธวิธีตำรวจและด้านจริยธรรมให้แก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ มีระดับของทัศนคติมากที่สุด มีการปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชนและเพื่อนร่วมงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีไม่ใช้ความรุนแรง ปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจใช้ชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนาและสถาบันพระมหากษัตริย์ มีความเสียสละต่อส่วนรวมและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ โดยไม่เห็นแก่อาภิมิสสินจ้างรางวัล ปลูกฝังจิตวิญญาณของข้าราชการตำรวจให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความอดทนอดกลั้นในการนำความรู้ความสามารถในการใช้กฎหมายไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อเอารัดเอาเปรียบผู้อื่น อันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเองและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีจิตใจที่ถึงพร้อมด้วยความเสียสละเพื่อประเทศชาติและประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน มีระดับของทัศนคติมาก ตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๒) คือ การรู้จักข่มใจ ฝึกตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความซัจความดีเท่านั้น ตรงกับอุดมคติของตำรวจข้อที่ว่า "ไม่มักมากในลาภผล" และ"กระทำการด้วยปัญญา" เช่น การอบรมเกี่ยวกับความประพฤติ ระเบียบแบบแผน วินัยของข้าราชการตำรวจแก่ข้าราชการตำรวจก่อนที่จะได้เข้าปฏิบัติหน้าที่

๕.๑.๔.๓ ด้านขันติ (ความอดทน)

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจทำแต่ในสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่มีความโลภหรืออยากมีอยากได้ในผลประโยชน์ที่ได้มาโดยทุจริตหรือมิพึงมิพึงได้ มีระดับของทัศนคติมากที่สุด มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยยึดเอากฎระเบียบวินัย ข้อบังคับเป็นที่ตั้งโดยเคร่งครัด ไม่เกรงกลัวต่อผู้มีอิทธิพล ละความโลภหรือความอยากมีอยากได้ในผลประโยชน์ที่ได้มาโดยทุจริตหรือมิพึงมิพึงได้ มีความอดทนอดกลั้นในการที่จะไม่ประพฤติปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติยศและชื่อเสียงของตนเองและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกสถานการณ์ ไม่ลุแก่อำนาจหรือแสดงตนเป็นผู้มีอิทธิพลเสียเอง ไม่ใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่สุจริตชน รักษาไว้ซึ่งเกียรติของตนและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหาในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกสถานการณ์ มีความละเอียดรอบคอบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองไว้ได้ มีระดับของทัศนคติมากที่สุด ตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๓) คือ การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสุจริต ไม่ว่าจะด้วยเหตุประการใด ตรงกับอุดมคติของตำรวจข้อที่ว่า “อดทนต่อความเจ็บใจ” และ “ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก” ซึ่งตรงกับแนวทางปฏิบัติของข้าราชการตำรวจ คือ จัดให้มีการฝึกวิชาพลศึกษา วิชาการทหาร การฝึกยุทธวิธีตำรวจ และเล่นกีฬา เป็นประจำเป็นต้น เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีร่างกายแข็งแรง มีจิตใจที่เข้มแข็งอดทน พร้อมสำหรับในการปฏิบัติหน้าที่

๕.๑.๔.๔ ด้านจาคะ (ความเสียสละ)

จากการศึกษาพบว่า มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชน สร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นแก่สังคม และให้การปกป้องคุ้มครองประชาชนผู้สุจริต มีระดับของทัศนคติมากที่สุด และบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ช่วยเหลือสังคมตามกำลังความสามารถ แสดงความหวังดี ให้ความรักและความห่วงใยประชาชน สร้างความสมานฉันท์ ความปรองดองและความสามัคคีให้แก่สังคม มีความพร้อมเพรียงร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างความสงบสุขให้แก่สังคม ไม่มีอคติในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนปกป้องคุ้มครองประชาชนผู้บริสุทธิ์ พึงละความเห็นแก่ตัว ต้องเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจ ชีวิตและทรัพย์สินเพื่อแลกมาซึ่งความสงบสุขของประเทศชาติและประชาชน ต้องปกป้องสถาบันชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์อย่างเต็มกำลังความรู้และความสามารถ ไม่ย่อท้อต่อความเหนื่อยยากเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ประชาชน ยอมสละชีพเพื่อรักษาไว้ซึ่งอธิปไตยของประเทศชาติ ยอมสละซึ่งความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตเพื่อฝึกตนให้ถึงพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบสุขเรียบร้อยของประเทศชาติ มีระดับของทัศนคติมากที่สุด ตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๔) คือ การรู้จักละวางความชั่วความทุจริต และรู้จักประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง ตรงกับอุดมคติของตำรวจข้อที่ว่า “กรุณาปราณีต่อประชาชน” และ “มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อปวงชน เช่น การจัดให้ข้าราชการตำรวจ และครอบครัวร่วมกันทำบุญตักบาตรแก่

พระสงฆ์ เนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ ในทางศาสนา เช่น วันวิสาขบูชา และวันอาสาฬหบูชา เป็นต้น

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้นำประเด็นที่มีความสำคัญต่อข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนะต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

๑) ระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากผลการวิจัย พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนะต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่างานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กำพล ทับทิมไทย^๑ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการการศึกษา กรมตำรวจ พบว่า โดยภาพรวมข้าราชการตำรวจ กองอำนวยการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานระดับมาก ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยที่สำคัญให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ชั้น ยศ และรายได้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนที่פקอาศัย ตำแหน่งและวุฒิการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร ทิพย์อาภากุล, ร้อยตำรวจเอก^๒ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานอารักขาบุคคลสำคัญของเจ้าหน้าที่กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ๔ ประเด็น คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานอารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญของกองตำรวจสันติบาล ๓ เพื่อศึกษาถึงระดับความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ในการอารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญของเจ้าหน้าที่อารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญของกองตำรวจสันติบาล ๓ เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่อารักขาความปลอดภัย

^๑ กำพล ทับทิมไทย, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการการศึกษา กองบัญชาการการศึกษา กรมตำรวจ”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, ๒๕๓๓), หน้า ๔๖.

^๒ สมพร ทิพย์อาภากุล. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอารักขาบุคคลสำคัญของเจ้าหน้าที่ กองตำรวจสันติบาล ๓ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ก.

บุคคลสำคัญ และเพื่อศึกษาแนวทางมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการอารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านสัจจะ จากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ด้านสัจจะ(ความจริง ความซื่อตรง ความซื่อสัตย์) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๗$) ที่น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล มีทัศนคติตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๑) คือการรักษาความสัจ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม ตรงกับอุดมคติของตำรวจ ในข้อความที่ว่า “เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่” ดำรงตนในยุติธรรม และรักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต” ตรงกับพันธสัญญาในการปฏิบัติงาน เพื่อบริการให้กับประชาชน อันถือเป็นความจริงใจและจริงจังที่ได้ให้กับประชาชนว่าจะดำเนินการให้เสร็จภายในเวลากำหนด เช่น การประกันตัวผู้ต้องหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโท ณรงค์ธรรม บัวทอง^๓ ได้ศึกษาการพัฒนาตำรวจนครบาลตามหลักฆราวาสธรรม ๔ กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านสัจจะ อยู่ในระดับมาก ตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๑) คือการรักษาความสัจ ความจริงใจต่อตัวเองและผู้อื่นที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรมตามลำดับ

ด้านทมะ (การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย) จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ด้านทมะ(การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย) พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) ที่น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรมในด้านกฎหมายและด้านยุทธวิธีตำรวจอย่างสม่ำเสมอ และการปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อชาติ ศาสน์ กษัตริย์ ฝึกอบรมในด้านกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ ปลูกฝังให้ไม่เห็นแก่เอามิสสินจ้างรางวัลและฝึกฝนให้มีความเสียสละต่อส่วนรวมมีระดับของทัศนคติมาก ตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๒) คือ การรู้จักข่มใจ ฝึกตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัจ และความดีเท่านั้น ซึ่งตรงกับอุดมคติของตำรวจในข้อที่ว่า “ไม่มักมากในลาภผล” และ”กระทำการด้วยปัญญา” และจัดให้ผู้บังคับบัญชาทำการอบรมข้าราชการต่าง ๆ เช่น การอบรมเกี่ยวกับความประพฤติ การดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง รู้จักอดออม ไม่ฟุ้งเฟ้อ การอบรมเกี่ยวกับระเบียบแบบแผน เช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ สร้างความเข้าใจ ให้ความรู้แก่ข้าราชการตำรวจก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวัน

^๓ณรงค์ธรรม บัวทอง, พันตำรวจโท. การพัฒนาตำรวจนครบาลตามหลักฆราวาสธรรม ๔: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง, ปรินญาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒, หน้า ๑.

เพื่อสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีให้แก่ประชาชน ตลอดจนบุคคลทั่วไปนั้น ข้าราชการตำรวจควรได้รับการฝึกอบรมในด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย ด้านยุทธวิธีตำรวจและด้านจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ มีการปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน ตลอดจนฝึกให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีโดยไม่ใช้ความรุนแรง ปลูกฝังให้ใช้ชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียง ปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนาและสถาบันพระมหากษัตริย์ ปลูกฝังให้มีความเสียสละต่อส่วนรวมและปลูกฝังให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ โดยไม่เห็นแก่อามิสสินจ้างรางวัล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพันตำรวจเอกหญิง ณิชมา สุวรรณานนท์^๔ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า ควรมีหลักการและเหตุผลของหลักสูตรเพื่อบอกความสำคัญของหลักสูตรฝึกอบรม เพิ่มเติมวัตถุประสงค์การฝึกอบรม เน้นด้านจริยธรรม คุณธรรมการดำรงตนในศีลธรรมอันดีงาม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรมในหน้าที่ ในการปกครองบังคับบัญชาและการเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ปรับปรุงโครงสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องตรงตามชื่อหลักสูตรด้วยการจัดกลุ่มหมวดวิชาและแสดงวัตถุประสงค์ของหมวดวิชาให้ชัดเจน

ด้านขันธ์ (ความอดทน การตั้งหน้าทำหน้าที่การทำงาน) จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๙$) ที่น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ซึ่งตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๓) คือการอดทน อดกลั้น และอดออมที่จะไม่ประพฤตีสว่างความสัจสุจริต ไม่ว่าจะด้วยเหตุประการใด ตรงกับอุดมคติของตำรวจในข้อความว่า “อดทนต่อความเจ็บใจ” และ “ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก” ทำแต่ในสิ่งที่ถูกต้องตามกฎระเบียบ ไม่โลภในผลประโยชน์ที่มีพึงจะได้มีระดับของทัศนคติมาก ซึ่งตรงกับแนวทางการปฏิบัติของสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้งคือ จัดให้มีการฝึกวิชาพลศึกษา วิชาการทหาร การฝึกยุทธวิธีตำรวจ เล่นกีฬา เป็นประจำ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีร่างกายแข็งแรง มีจิตใจที่เข้มแข็งอดทน พร้อมทั้งจะต้องเผชิญกับความยากลำบากได้ทุกสถานการณ์ สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่

เพื่อสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีให้แก่ประชาชน ตลอดจนบุคคลทั่วไปนั้น ข้าราชการตำรวจจะต้องมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถตามครรลองแห่งความถูกต้องโดยยึดถือเอากฎ ระเบียบ ข้อบังคับเป็นที่ตั้ง ตลอดจนไม่เกรงกลัวต่อผู้มีอิทธิพลและไม่หวั่นไหวต่อคำตักสินเหนินหากแม้ว่าจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้กระทำ

^๔ณิชมา สุวรรณานนท์, พ.ต.อ.หญิง, “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, *ปริญญาานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (วิชาการศึกษาผู้ใหญ่)*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๙), หน้า บทคัดย่อ.

ความผิด ตลอดจนไม่มีความโลภหรืออยากมืออยากได้ในผลประโยชน์ที่ได้มาโดยทุจริตหรือมีพืงมีพืงได้ มีความอดทนอดกลั้นในการที่จะไม่ประพฤติปฏิบัติตนให้เสื่อมเสียมีความอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ลุแก่อำนาจหรือแสดงตนเป็นผู้มีอิทธิพล ไม่ใช่ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาและมีความพยายามแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จริญญา วันทาวงศ์^๕ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “เกียรติภูมิแห่งตนต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ศึกษาเฉพาะกรณีนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” พบว่า เกียรติภูมิแห่งตนต้องเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมมีความอดทน ให้อภัยเปิดใจกว้าง ไม่หวงวิชา แสวงหาเครือข่าย มีความภาคภูมิใจในเนื้องาน เป็นแก่นสาร มีความเชื่อมั่นในศักดิ์ศรีและคุณค่าของมนุษย์และเชื่อในคุณค่าของวิชาชีพว่าสามารถนำไปปฏิบัติช่วยเหลือและพัฒนาสังคมได้

ด้านจาคะ (ความเสียสละ การสละกิเลส สละความสุขสบาย) จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักพรวาธรรม ๔ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) ที่น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริงซึ่งตรงกับหลักคุณธรรมของตำรวจข้อ (๔) คือการรู้จักสละวางความชั่วความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง ซึ่งตรงกับอุดมคติของตำรวจในข้อความว่า “กรุณาปรานีต่อประชาชน” และ “มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อปวงชน” คือ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชน สร้างความสมานฉันท์ให้แก่สังคมให้การปกป้องคุ้มครองประชาชนผู้สุจริตมีระดับของทัศนคติมาก ซึ่งตรงกับแนวทางการปฏิบัติของสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง คือ จัดระดมกำลังกวาดล้างจับกุมออกตรวจพื้นที่นอกเหนือจากเวลางานในปกติ การจัดให้ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว ร่วมทำบุญตักบาตรแก่พระสงฆ์ เนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันเทศกาลขึ้นปีใหม่ วันวิสาขบูชา วันอาสาฬหบูชา วันเข้าพรรษา เป็นต้น

เพื่อสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีให้แก่ประชาชน ตลอดจนบุคคลทั่วไปนั้น ข้าราชการตำรวจจะต้องมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชน ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ช่วยเหลือสังคมตามกำลังความสามารถให้ความรักและความห่วงใยประชาชน พยายามสร้างความสมานฉันท์ให้แก่สังคม มีความพร้อมเพรียงร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีอคติในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้การปกป้องคุ้มครองประชาชน

^๕ จริญญา วันทาวงศ์, “เกียรติภูมิแห่งตนต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ศึกษาเฉพาะกรณี: นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า บทคัดย่อ.

ผู้สุจริตและไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุชาติ รุ่งเรือง^๖ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมผู้นำของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรกับบรรยากาศองค์การ” พบว่า ถ้าการทำงานของนายตำรวจสัญญาบัตรกับผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตร มีขวัญกำลังใจในการทำงานด้วยความเสียสละ ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบภาระงาน ผู้กำกับการต้องปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเมตตาปราณีให้ความสนใจสมาชิกในโรงเรียนตำรวจภูธรดังกล่าว เรียกว่า บรรยากาศองค์การโรงเรียนตำรวจภูธรในการสร้างบรรยากาศที่ดีในโรงเรียนตำรวจภูธร จะเป็นการเพิ่มพลังในการสนับสนุนช่วยเหลือในการดำเนินงานจากสมาชิกโรงเรียนตำรวจภูธรและเป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรอย่างดียิ่ง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การพัฒนาโดยการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจด้านคุณธรรมและจริยธรรม การฝึกสมาธิ จะช่วยสนับสนุนให้เกิดความอดทน อดกลั้น การควบคุมอารมณ์ การข่มใจ จากเหตุการณ์ที่จะต้องพบและเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ มีความมุ่งมั่นและมั่นใจ มีสติรอบคอบในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจมีความรับผิดชอบ และทำงานด้วยความซื่อสัตย์เสียสละ เป็นการสร้างนิมิตรหมายที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ด้วยความรักความสามัคคีต่อกัน ทำให้มีการรักษาระเบียบวินัยดีขึ้น และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายทั้งปวงไปได้ด้วยดี

๒) เปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีเพียงข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

^๖สุชาติ รุ่งเรือง, “พฤติกรรมผู้นำของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรกับบรรยากาศองค์การ”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๓), หน้า บทคัดย่อ.

๑) จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะมอบหมายงานให้เสมอภาคกัน โดยไม่ได้แบ่งแยกตามเพศจึงมีการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตรภาณุ สรรค์วิวัฒน์^๑ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยที่มีผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ เพศ สาขาที่ จบการศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงานและคุณสมบัติเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับการประสพอันตรายในอุตสาหกรรมการผลิตอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๒) จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ๔ แตกต่างกันไป ได้แก่ การฝึกอบรมในด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้านยุทธวิธี เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัมพล จรุงสำราญ^๒ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ สถานภาพ ยศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง รับผิดชอบ การอบรม/สัมมนาเรื่องสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ความรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานสืบสวน สอบสวน ตามสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ต่างกัน

๓) จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรได้รับ

^๑จิตรภาณุ สรรค์วิวัฒน์, “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยที่มีผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๓๗), หน้า บทคัดย่อ.

^๒กัมพล จรุงสำราญ, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานยุติธรรม, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า บทคัดย่อ.

การศึกษาฝึกอบรมในด้านเดียวกัน จึงทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสาน บุญเหมือน^๙ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงาน ตำรวจสันติบาล” ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยภูมิหลังทาง เศรษฐกิจสังคมกับตัวแปรความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก-ภายใน พบว่า อายุ สถานภาพ สมรส อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งสารวัตร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ยกเว้น เพศ และต้นสังกัดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๔) จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ๔ ไม่แตกต่างกัน น่าจะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากความจำเป็นในการใช้จ่ายของแต่ละคนแตกต่างกันและตำแหน่งหน้าที่ก็แตกต่างกันจึงส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจสันติบาลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประทุมพร พลายเมือง^{๑๐} ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร อุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้

๕) จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลัก จรรยาบรรณ ๔ ไม่แตกต่างกัน น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องข้าราชการ ตำรวจสันติบาลที่มีสถานภาพ โสด สมรส และหย่าร้าง ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ การ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่แก่ประชาชนอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เทวราช แก้วมา^{๑๑} ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า

^๙ประสาน บุญเหมือน, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงาน ตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๐}ประทุมพร พลายเมือง, “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร อุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา, (สถาบันราชภัฏสุรินทร์, ๒๕๑๐), หน้า บทคัดย่อ.

^{๑๑}เทวราช แก้วมา, “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙), หน้า บทคัดย่อ.

สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

๖) จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจสันติบาล ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันแต่รูปแบบการให้บริการของตำรวจที่มีต่อประชาชนมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการจะมาก็ครั้งก็ตาม ก็จะมีคามพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุนัย ดีทองอ่อน^๒ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑. ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีความมั่นใจในการนำหลักจรรยาบรรณ ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีความรู้ความเข้าใจเพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นต้น

๒. กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับคุณธรรมศีลธรรมและจริยธรรมให้กับข้าราชการตำรวจทุกหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปลูกฝัง ซึมซับความมีคุณธรรมภายในจิตใจ เป็นต้น

๓. ให้ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีผลการประเมินคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดเป็นต้นแบบของการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน

๔. ควรให้ผู้บังคับบัญชาเน้นการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีจริยธรรมที่สูงขึ้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการต่อไป

๕. กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีโครงการที่จะส่งเสริมการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้กับข้าราชการตำรวจทุกหน่วยงานให้มากขึ้น โดยเน้นเนื้อหาสาระในทางพุทธศาสนา

^๒สุนัย ดีทองอ่อน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘), หน้า บทคัดย่อ.

๖. ผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านของการมีคุณธรรม ศีลธรรม จริยธรรมโดยการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำไปเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในลักษณะต่อไปนี้

๑. ควรศึกษาหลักพุทธธรรมด้านอื่น ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่
๒. ควรศึกษาแรงจูงใจในการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่
๓. ควรศึกษาวิจัยข้าราชการตำรวจที่สังกัดหน่วยอื่น โดยนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางศึกษาวิจัยต่อไป
๔. งานวิจัยครั้งนี้ สามารถจัดทำโครงการโรงพักต้นแบบ ในด้านของการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่และการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของประชาชนที่มาใช้บริการ ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

_____ . โชคดีมีโอกาส ได้ตามรอยพระยุคลบาทโดยทศพิธราชธรรม.

พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์, ๒๕๔๙.

_____ . พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

_____ . หลักธรรมของผู้ครองเรือน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

ธรรมสภา, ๒๕๓๐.

_____ . ความรุนแรง เกิดจากความอ่อนแอ และเมื่อวินัยไม่มีเสรีภาพก็

หายไป. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

กิตติพันธ์ รุจิรกุล. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส พรินติ้ง เฮ้าส์,

๒๕๒๙.

ชม ภูมิภาค. การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม. กรุงเทพมหานคร: สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๒๖.

_____ .

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร :

เทพเนรมิต, ๒๕๔๑.

ชูศักดิ์ เจนประโคน. การประเมินค่างานและการประเมินพนักงาน. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๔.

ศิตยา สุวรรณะชฎ. โลกาวัดกับการพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แสงจันทร์,

๒๕๑๗.

ทองหล่อ เดชไทย. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณสุขทั่วไปมหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมาราช. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ๒๕๒๘.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร:

ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖.

- ธวัชชัย จุลสุคนธ์, พล.ต.ท. ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ๑ “โรงพักเพื่อประชาชน”
กองบรรณาธิการปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑๑. กันยายน-ตุลาคม, ๒๕๔๕.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐.
กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๒.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์,
๒๕๒๙.
- บัญชา แก้วเกตุทอง. ผู้จัดการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือนแก้ว, ๒๕๒๓.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๐.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต,
๒๕๓๕.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์,
๒๕๓๐.
- ผุสดี สัตยะมานะ. องค์การและการจัดการองค์การ. กรุงเทพมหานคร: กรมการฝึกหัดครู,
๒๕๒๑.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). การพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัทสหธรรมิก
จำกัด, ๒๕๔๔.
- พระพรหมคุณาภรณ์, (ป.อ. ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม.
พิมพ์ครั้งที่ ๑๗. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,
๒๕๕๑.
- พระมหาวิเชียร วชิรเมธี. ธรรมะคลายใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับ
ลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๑.
- พุทธทาสภิกขุ (เงื่อม อินฺทปญฺโญ). คู่มือมนุษย์ (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๓.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. การจัดการองค์การและการปฏิบัติงาน.
กรุงเทพมหานคร: แพร่วิทยา, ๒๕๑๙.
- ไพเราะ ไตรตลานันท์. พัฒนาความคิด พัฒนาคน พัฒนาคุณภาพชีวิตจังหวัดฉะเชิงเทรา
ฉะเชิงเทรา: สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา, ๒๕๔๑.
- ภาณุศักดิ์ คำแดง. แผนพัฒนาสำหรับงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-
สุตรไพศาล.
- เมธี ปิลันธนาพันธ์. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : พิทักษ์อักษร, ๒๕๒๕.
- วุฒิชัย จำนง. พฤติกรรมการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

- สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา. หน่วยที่ ๑-๗ สาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร: ป. สัมพันธ์พานิช, ๒๕๔๗.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๗.
- สมยศ นาวิการ. การพัฒนา-องค์การและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๒๑.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. สังคมวิทยาผู้สูงอายุ : ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙.
- สัมภาษณ์ แก้วอาภรณ์. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. วิชาเอกอุดมศึกษา รุ่น ๒๕๒๖, สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๒๗.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, พ.ศ. ๒๕๕๒. โรงพิมพ์ตำรวจเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๒.
- สุรชาติ ณ หนองคาย. “ศักยภาพของข้าราชการ”. วารสารดำรงราชานุภาพ. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑๘, มกราคม-มีนาคม, ๒๕๔๙.
- เสถียร เหลืองอร่าม. การจัดองค์การและการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: แพร์พิทยา, ๒๕๑๙.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๒๒.
- อรณพ บุญรัตพันธ์. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๒๕.
- อรุณ รัชธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์และการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

- กมลนัทร จันทร ร้อยตำรวจเอกหญิง. “การรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ”. **สารนิพนธ์-หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม. มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๙.
- กัมพล จรุงสำราญ. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาการบริหารงานยุติธรรม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐.
- ก่าพล ทับทิมไทย. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๓.
- ก่าพล ทับทิมไทย. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๓.
- กิติภัส เฟิงศรี. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน: กรณีศึกษาจังหวัดสระบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕.
- จริญญา วันทาวงค์. “เกียรติภูมิแห่งตนต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ศึกษาเฉพาะกรณี : นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๖.
- จิตรภาณุ สรรค์วิวัฒน์. “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยที่มีผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๓๗.
- จีราพร วีระหงส์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”. **ภาคินิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศิลปากร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๖.

- ณรงค์ธรรม บัวทอง, พันตำรวจโท. การพัฒนาตำรวจนครบาลตามหลักธรรมาภิบาล ๔ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง. **ปริญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- ณรงค์ธรรม บัวทอง. พันตำรวจโท. “การพัฒนาตำรวจนครบาลตามหลักธรรมาภิบาล ๔: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง”. **ปริญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**” สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- ณษมา สุวรรณานนท์. “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **ปริญยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๙.
- ณรงค์ แสงแก้ว ว่าที่ ร.ต. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล”. **วิทยานิพนธ์ปริญา รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.
- ดารุณี สิงขรินทร์. “ศึกษาความพึงพอใจในหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยทักษิณ. **วิทยานิพนธ์ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต**. สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.
- ทิพย์รัตน์ อนุการณวงษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”. **ภาคินิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.
- เทวราช แก้วมา. “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙.
- ธานินทร์ สุทธิบุญชร. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”. **ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.
- นริสา จิตรสมนึก. “การบริหารงานบุคคลกรของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: ความคาดหวังกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต**. การบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๓.

ประทุมพร พลายเมือง. “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา. สถาบันราชภัฏสุรินทร์, ๒๕๑๐.

ประสาน บุญเหมือน. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕.

พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล. “พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (การบริหารอาชีวศึกษา)**. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๔๑.

พงษ์ศักดิ์ มณีเดช. “การวิเคราะห์ความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนของ นางทองดี โพธิยอง จากมุมมองของพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, ๒๕๕๐.

พระมหาสมควร ธมฺมธโร (สายงาม). “บทบาทผู้ปกครองในการอบรมศีลธรรมและจริยธรรมแก่เด็กเล็กก่อนเกณฑ์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนเกณฑ์ วัดพรหมสุวรรณสามัคคี เขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

มานิตา สุขสำราญ. “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวินาศิตย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรม มาปฏิบัติภายในครอบครัว”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

ยุภา เทิดอุดมธรรม. “การศึกษาหลักพุทธธรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทำให้การพยาบาลตามบทบาทเชิงวิชาชีพ : ศึกษากรณีพยาบาลวิชาชีพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

วรรณารถ แสงมณี. “การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์ประจำ คณะวิศวกรรมศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ”. **วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์**. ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๗๘ ธันวาคม ๒๕๔๑.

วรพงษ์ ภาวเส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”. **ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

- วรรณภา รัชตารมย์. “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”. **ปริญาญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาบริหารอาชีวศึกษาและเทคโนโลยีศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๔๗.
- วันเพ็ญ ตั้งสะสม. “อิทธิพลของสถานภาพส่วนบุคคล ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำที่มีต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานื่อนามัย”. **วิทยานิพนธ์ปริญาญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาพยาบาลสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๒.
- วิชัย ทศพรทรงชัย. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาเฉพาะสาขารังสีวิทยาวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย”. **ภาคินพนธ์บัณฑิตศึกษาโครงการบัณฑิตศึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙.
- วิโรจน์ สัตย์สันธ์สกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”. **ภาคินพนธ์ปริญาญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- สมพร ทิพย์อากาศกุล. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอารัษาบุคคลสำคัญของเจ้าหน้าที่ กองตำรวจสันติบาล ๓ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล”. **วิทยานิพนธ์ปริญาญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘).
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”. **ปริญาญานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๓๐.
- สวัสดี กั้นจินะ. “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้, ๒๕๓๘.
- สุชาติ รุ่งเรือง. “พฤติกรรมผู้นำของผู้กำกับการโรงเรียนตำรวจภูธรกับบรรยากาศองค์การ”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๓.
- สุธิดา สังข์เกษม และคนอื่นๆ. “ความพึงพอใจในการใช้แบบประเมิน ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข-ค มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”. **รายงานผลการวิจัยเรื่องสงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**, ๒๕๔๒.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”.

ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.

สุรพงษ์ พนาภิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาการบริหารรัฐกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐.

สุนัย ดีทองอ่อน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘).

หิรัญ ประสารการ. “ศึกษาทิศทางการพัฒนาศักยภาพสถาบันราชภัฏภูเก็ต ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๕๔)”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** การบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๕.

อรดี สุทศรี. “ประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร”. **ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

อารี เพชรผูก ราชพฤกษ์ สู้ไชย. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนของพนักงานฝ่ายระบบสื่อสารการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. **สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.

๒. ภาษาอังกฤษ

(๑) Books

A.M. Maslow. **Eupsychian Management.** Home Wood, Illinois : Richard D. Irwin and the Dorsey Press, 1965.

Benjamin B. Wolman. **Motivation and Personality.** New York : McGraw-Hill. 1976.

Carter V. Good. **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill. 1973.

Dale S. Beach. **Organizational Behavior.** California : Books Cole, 1973.

Davis, K. and Newstorm. J.w. **Human Behavior at work : Organization Behavior.** N.Y. McGraw – Hill. 1985.

- F. Herzberg. **Work and the Nature of Man**. New York : The World Publishing Co., 1966.
- Ghisell and Brown. **Human Behavior at work: Organization Behavior**. N.Y. McGraw – Hill, 1955.
- Gilmer,V.H.B.1971. **Industrial and Organizational Psychology**. Hogakusha : McGraw Hill, 1967.
- Henry Clay Smith & John H. Wakeley. **Develovement of Jop Diagnostic Survey**. N.Y. McGraw – Hill, 1972.
- J.S. Adams. **Toward an Understanding of Inequity**, Journal of Abnormal & Social Psychology. November, 1963.
- Pearce and Porter. **Employee Responses to Formal Performance Appraisal feedback**. Journal of Applied Psychology 71 may, 1986.
- Van Dersal.William R., **The Successful Supervisor in Government and Business**, New York : Harper, 1968.
- Yort seta and Leawnard Ar Selit. **Industrial and Organization Psychology**. N.Y. McGraw – Hill, 1967.

(๒) เว็บไซต์

กองบังคับการการอำนวยความสะดวก ตำรวจสันติบาล. โครงสร้าง, <<http://www.sbplice.go.th>>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและหนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือ
ที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

- ๑) พระมหาสม กลฺยาโณ,ดร. ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๒) พระวันชัย ภาทุงจารี ตำแหน่งอาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๓) ผศ.ดร.โกนิฐฐ์ ศรีทอง ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๔) ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๕) ดร.พิเชฐ ทั้งโต ตำแหน่ง รักษาการรองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง
ของแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุมัติเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

