

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจในจังหวัด จะเชิงเทรา เป็นการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนและมีผลทำให้ข้าราชการ ตำรวจมีพฤติกรรมการให้บริการประชาชนต่างกัน โดยจะได้ศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีต่อไปนี้

1. คำสั่งและระเบียบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
2. ทฤษฎี พฤติกรรมศาสตร์
3. ทฤษฎีการพัฒนาจริยธรรม
4. แนวคิดการศึกษาการควบคุมตนเอง
5. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 คำสั่งและระเบียบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งหมายถึง ภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจ และข้าราชการตำรวจ คือ การทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (กรมตำรวจ, 2541 : 1) และเพื่อให้ภาระหน้าที่เหล่านั้นดำเนินไปได้โดยเรียบร้อย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีการกำหนดระเบียบและคำสั่งต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางให้ข้าราชการตำรวจได้ปฏิบัติในการให้บริการประชาชน อันจะนำมาซึ่งความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย เชื่อมั่น และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยในระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดีเล่ม 1 ตอน 2 ประเภทบุคคล (กองวิชาการกรมตำรวจ, 2540 : 920) กล่าวถึงหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่ายในฐานะเจ้าพนักงานตำรวจทุกคน ไม่ว่าประจำอยู่ในหน่วยใด “ย่อมมีหน้าที่สืบสวนคดีอาญาทั้งหลายและมีหน้าที่จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายที่กำหนดไว้ เช่นเมื่อพบเหตุซึ่งเป็นความผิดซึ่งหน้าก็ดี มีผู้ขอร้องให้จับก็ดี จะละเลยเสียมิได้...” อันจะนำมาซึ่งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

นอกจากนั้น ในคำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 (งานนโยบายและแผนตำรวจภูธรจังหวัด จะเชิงเทรา, 2537 : 25-57) ได้ระบุถึงหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยละเอียด รวมไปถึงภารกิจในการให้บริการประชาชนด้วย ดังนี้

## 1. ผู้ปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม

### 1.1 สารวัตรป้องกันปราบปราม

ทำหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานป้องกันปราบปราม

### 1.2 รองสารวัตรป้องกันปราบปราม

(1) ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุทั้งหมด แล้วสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นเท่าที่จำเป็น เพื่อดำเนินการดังนี้

(1.1) กรณีที่พิจารณาเห็นว่าต้องใช้กำลังตำรวจไปทำการระงับ ปราบปราม จับกุมหรือรักษาสถานที่เกิดเหตุหรืออื่น ๆ ในทันทีให้พิจารณาดำเนินการโดยไปดำเนินการด้วยตนเองหรือแจ้งหรือส่งไปกำลังตำรวจดังต่อไปนี้ไปดำเนินการระงับ ปราบปราม จับกุมหรือรักษาสถานที่เกิดเหตุหรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสมหรือตามแผนที่กำหนดไว้

(1.2) กรณีที่พิจารณาเห็นว่าไม่ต้องใช้กำลังตำรวจไปดำเนินการ ให้แจ้งร้อยเวรสอบสวนทราบเพื่อทำการสอบสวนต่อไป

(2) การใช้กำลังตำรวจ เพื่อทำการจับกุมตามหมายจับตำรวจค้นสถานที่เกิดเหตุ หรือบุคคล เป็นต้น

(3) พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี

(4) ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสายตรวจ ปฏิบัติดังนี้

(4.1) ในด้านป้องกัน ปฏิบัติดังนี้

1) ตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบและวิธีการกำหนด รวมตลอดทั้งให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่สายตรวจ

2) ทำหน้าที่สายตรวจไปพร้อมกันด้วยตามความเหมาะสม

(4.2) ในการระงับ ปราบปราม เมื่อพบหรือทราบเหตุที่จะต้องระงับ ปราบปราม ให้รายงานให้นายร้อยตำรวจเวรทราบ และพิจารณาดำเนินการดังนี้

- 1) ดำเนินการด้วยตนเองหรือร่วมกับผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจ หรือ
- 2) พิจารณาสั่งการให้ผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจดำเนินการ หรือ
- 3) ถ้าเป็นกรณีที่มีแผนกำหนดไว้ก็ให้พิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตาม

แผน หรือ

4) ถ้าเป็นกรณีที่เป็น จำเป็น ต้องใช้กำลังตำรวจอื่นมาร่วมดำเนินการ ให้แจ้ง นายร้อยตำรวจเวรหรือพิจารณาสั่งการให้ผู้ที่ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรใกล้เคียงร่วมดำเนินการได้ตาม ความเหมาะสม

### 1.3 ผู้บังคับหมู่หรือลูกแถว

ขณะทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายตรวจหรือป้องกันปราบปราม ปฏิบัติดังนี้

#### (1) งานป้องกัน

1) ตรวจตราในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย

2) สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ และอื่น ๆ เพื่อการป้องกันและทำการตรวจสอบ ตรวจค้นเมื่อจำเป็นและเห็นสมควร ถ้าเห็นว่าสมควรใช้กำลังส่วนอื่นมาดำเนินการหรือร่วม ดำเนินการ หรือต้องการคำวินิจฉัยสั่งการ ให้รายงานหัวหน้าสายตรวจหรือนายร้อยตำรวจเวร หรือใน กรณีรีบด่วนให้ขอความร่วมมือจากสายตรวจข้างเคียง หรือเจ้าหน้าที่จราจรใกล้เคียงก่อนก็ได้

3) ให้บริการต่อประชาชนหรือสาธารณชนตามที่เห็นสมควร เช่น โทรศัพท์แจ้ง หน่วยที่เกี่ยวข้องเมื่อพบท่อประปาแตก เสลไฟฟ้าลัด หรือจัดการด้วยตนเองถ้าสามารถกระทำได้ เช่น พบสิ่งกีดขวางบนถนน ฝาท่อระบายน้ำเปิดทิ้งไว้ หรือจัดการเมื่อพบเด็กพลัดหลง สัตว์พลัดหลง จัด การจราจรเมื่อพบปัญหาจราจร ดำเนินการเบื้องต้นเมื่อพบอุบัติเหตุจราจรและแจ้งผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง (คู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร) ฯลฯ การให้บริการเหล่านี้จะละเลยไม่ปฏิบัติไม่ได้ หากไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ต้องรายงานหัวหน้าสายตรวจ หรือนายร้อยตำรวจทราบทันที

4) สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ หรืออื่น ๆ เป็นพิเศษตามที่ได้รับมอบหมาย

5) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือชุมชนในเขตตรวจ ด้วยการสอบถาม ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตำรวจและอื่น ๆ เท่าที่สามารถจะกระทำได้ อย่าแสดง อากักรังเกียจหรือรำคาญหรือปฏิเสธว่าไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

6) พบประชาชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปราม หรือสารวัตรป้องกันปราบปราม หรือหัวหน้าสายตรวจกำหนดและบันทึกการพบไว้ตามแบบที่ กำหนด เพื่อรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามหรือหัวหน้าสาย ตรวจทราบแล้วแต่กรณี

7) รายงานผลการตรวจให้หัวหน้าสายตรวจทราบ หลังการปฏิบัติหน้าที่ทุก ครั้งตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด

8) แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลที่ได้จากการตรวจกับสายตรวจผลัดอื่นในเขตตรวจ เดียวกันและเขตตรวจอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) การระงับ ปรามปรามในระหว่างปฏิบัติหน้าที่สายตรวจ ต้องปฏิบัติงานด้านระงับ ปรามปรามไปพร้อมกันด้วย ดังนี้

1) เมื่อพบเหตุที่ต้องระงับ ปรามปรามหรือได้รับคำสั่งให้เข้าทำการระงับ ปรามปรามทันที ถ้าเห็นว่าสมควรใช้กำลังส่วนอื่นมาดำเนินการ หรือร่วมดำเนินการ หรือต้องการคำวินิจฉัยสั่งการให้รายงานหัวหน้าสายตรวจหรือนายร้อยตำรวจเวร กรณีรีบด่วนให้ขอความช่วยเหลือจากสายตรวจข้างเคียง หรือเจ้าหน้าที่จราจรใกล้เคียงก่อนก็ได้

2) ในกรณีที่น่าจำเป็นต้องมีการรักษาสถานที่เกิดเหตุ เพื่อเก็บรักษาร่องรอยพยานหลักฐาน ก็ให้ทำการรักษาสถานที่เกิดเหตุไว้จนกว่าผู้ที่เกี่ยวข้องจะมาดำเนินการต่อไป รวมตลอดทั้งให้การช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในที่เกิดเหตุ

3) ต้องทราบแผนการระงับปรามปรามที่กำหนดไว้ และปฏิบัติตามแผนเมื่อเกิดเหตุ หรือเมื่อได้รับคำสั่ง เช่น การดักสกัดจับคนร้าย

4) สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์และอื่น ๆ ที่ได้รับสั่งการหรือเมื่อทราบข่าว เช่น เมื่อทราบข่าวทางวิทยุติดต่อว่ามีการทำความผิดในพื้นที่หรือพื้นที่ใกล้เคียงและคนร้ายหลบหนี แม้จะมีได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติการใดโดยเฉพาะก็ต้องให้ความสนใจสังเกตบุคคล ยานพาหนะเพื่อการปรามปรามในกรณีนั้น ๆ ด้วย

5) สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและหาข่าวสารข้อมูลเพื่อการปรามปราม และรายงานข่าวสารข้อมูลที่ได้ให้หัวหน้าสายตรวจหรือสารวัตรป้องกันปรามปรามทราบ ตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด

นอกจากการทำหน้าที่ป้องกันและปรามปรามแล้ว ยังต้องทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดย

- (1) สอบถามและให้คำแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อ
- (2) รับโทรศัพท์ ถ้าเป็นการแจ้งเกี่ยวกับคดีให้รีบแจ้งให้นายร้อยตำรวจเวรรับสาย
- (3) ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ โดยแยกประเภทคำร้องออกไปเป็น 3 ประเภทคือ
  - 1) การร้องขอประกันตัวผู้ต้องหา
  - 2) การร้องขอคัดสำเนาประจำวันคดี
  - 3) การร้องขอในกรณีอื่นนอกเหนือจากข้อ 1) และ 2) เช่น การแจ้งบัตรประชาชนหาย

เป็นต้น

## 2. ผู้ปฏิบัติงานสอบสวน

### 2.1 สารวัตรสอบสวน (ทำหน้าที่หัวหน้างานสอบสวน) และสารวัตรสอบสวน

#### (1) สอบสวนคดีอาญาทุกประเภท โดย

(1.1) ดำเนินการสอบสวนคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญด้วยตนเอง เช่น คดีอาญาที่มีโทษจำคุกตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป, คดีชิงทรัพย์ที่มีตัวผู้ต้องหา, คดีวิ่งราวทรัพย์โดยใช้รถจักรยานยนต์ และมีตัวผู้ต้องหา, คดีลักทรัพย์ที่มีตัวผู้ต้องหาและขยายผลได้ ตั้งแต่ 2 คดีขึ้นไป, คดียักยอกทรัพย์ ข้อโกงทรัพย์ที่มีมูลค่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาท) ขึ้นไป, คดีประทุษร้ายต่อร่างกายโดยใช้อาวุธปืนและอาวุธสงคราม, คดีความผิดจราจรที่มีผู้บาดเจ็บครั้งละ 10 คนขึ้นไป หรือมีผู้ถึงแก่ความตาย เป็นต้น หรือคดีตามที่ได้รับมอบหมาย

(1.2) ร่วมทำการสอบสวนกับรองสารวัตรสอบสวนในคดีที่พิจารณาเห็นสมควร

(1.3) ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่เข้าเวรสอบสวน

1) เมื่อได้รับแจ้งว่าได้มีเหตุเกิดขึ้นให้ทำการสอบสวนโดยเร่งด่วน

2) ในกรณีที่ได้รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หรือทางอื่น ซึ่งผู้แจ้งมิได้มาที่สถานีตำรวจด้วยตนเอง และเป็นกรณีที่จะต้องตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ หรือกรณีที่ผู้แจ้งมีเหตุจำเป็นซึ่งไม่สามารถมาสถานีตำรวจได้ เช่น เจ็บป่วย ให้ออกไปทำการสอบสวนโดยรีบด่วน ในกรณีเช่นนี้ กว่าการลงบันทึกประจำวันรับแจ้งโดยไม่ต้องให้ผู้แจ้งลงลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

3) เมื่อได้รับคำร้องทุกข์ไว้แล้วให้มอบบัตรรับคำร้องทุกข์ให้กับผู้ร้องทุกข์หรือกล่าวโทษเพื่อสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสอบสวนภายหลัง

4) ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่เข้าเวรสอบสวน ถ้าจะนัดผู้เสียหายหรือพยานในคดีที่เกิดขึ้นในระหว่างเข้าเวรเป็นครั้งคราวนั้น ต้องพิจารณาให้เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ในขณะที่เข้าเวรสอบสวน และต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้เสียหายหรือพยานที่นัดมา

(2) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้น จับกุม

(3) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือต่อการดำเนินคดี

1) สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนเพื่อประโยชน์ในการให้ประชาชนร่วมมือเป็นพยานในคดีที่เกิดขึ้น

2) ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ให้ความร่วมมือเป็นพยานในคดี

3) ปกปิดและให้ความคุ้มครองแก่ประชาชนผู้เป็นพยาน

### 2.2 รองสารวัตรสอบสวน

ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันกับสารวัตรสอบสวน ในฐานะร้อยเวรสอบสวน

### 2.3 ผู้บังคับหมู่หรือลูกแถว ทำหน้าที่ดังนี้

(1) ทำหน้าที่ธุรการทางคดี

(2) ทำหน้าที่เสมือนประจำคดี โดย ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี ทั้งการลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน และการลงบันทึกประจำวันรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ

(3) ทำหน้าที่เสมือนเปรียบเทียบ โดยเปรียบเทียบคดีอาญาทุกประเภทในชั้นตอนภายหลัง จากที่พนักงานสอบสวนได้สั่งเปรียบเทียบแล้ว ทั้งคดีอาญาและคดีจราจร

## 3. ปฏิบัติงานสืบสวน

### 3.1 สารวัตรสืบสวน ทำหน้าที่

(1) หาข่าวและรวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน อันได้แก่ การป้องกันเหตุร้าย เหตุรุนแรง การกระทำความผิดต่าง ๆ ทั้งด้านการหาข่าวจากแหล่งต่าง ๆ หรือจากแหล่งข่าวที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการนี้

(2) สืบสวนหาข้อเท็จจริงและหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้น

(3) สืบสวนภายหลังจากรู้ตัวผู้กระทำความผิด ทั้งที่เป็นคดีอยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ และกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่นหรือหน่วยอื่นเพื่อรู้แหล่งและรายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม (การสืบสวนหลังเกิดเหตุ)

(4) ร่วมกันกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

(5) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวนโดยปฏิบัติดังนี้

1) สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่โดยใกล้ชิดเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว

2) การปกปิดและให้ความคุ้มครองแก่ประชาชน ผู้ให้ข่าวให้กระทำและกำกับดูแล

ให้มีการปฏิบัติโดยเคร่งครัด

### 3.2 รองสารวัตรสืบสวน

ปฏิบัติงานเช่นเดียวกับสารวัตรสืบสวน

### 3.3 ผู้บังคับหมู่หรือลูกแถว

(1) ทำหน้าที่สืบสวน ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน รายงานข้อมูลสืบสวนต่อรองสารวัตรสืบสวน หรือสารวัตรสืบสวน หรือหัวหน้างานสืบสวน

(1.1) หน่วยงานรวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานเพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน อันได้แก่การป้องกันเหตุร้าย เหตุรุนแรง การกระทำความผิดต่าง ๆ ทั้งด้านการหาข่าวต่าง ๆ หรือจากแหล่งข่าวที่จัดตั้งเพื่อการนี้ (การสืบสวนก่อนเกิดเหตุ)

1) ทำการสืบสวนตามที่รองสารวัตรสืบสวนหรือสารวัตรสืบสวนหรือหัวหน้างานสืบสวนจัดหรือมอบหมาย

2) การสืบสวนหลังเกิดเหตุในกรณีที่เกิดการกระทำความผิดในเขตพื้นที่จะต้องเริ่มดำเนินการสืบสวนพร้อมกับการดำเนินการของร้อยเวรสอบสวน

3) รายงานผลการสืบสวนตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด

4) ปกปิดและให้ความคุ้มครองแหล่งข่าวโดยเคร่งครัด

5) เฉพาะการสืบสวนเพื่อให้มีการจับกุม เมื่อสืบสวนได้ให้รายงานให้รองสารวัตรสืบสวนหรือสารวัตรสืบสวน หรือหัวหน้างานสืบสวนทราบหรือแจ้งกำลังป้องกันปราบปรามเพื่อเข้าทำการจับกุม หรือร่วมทำการจับกุมตามความเหมาะสม แต่ถ้าจำเป็นต้องทำการจับกุมด้วยตนเองก็ให้ดำเนินการตามความเหมาะสม

(1.2) สืบสวนหาข้อเท็จจริงและหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้นแล้ว (การสืบสวนหลังเกิดเหตุ)

(1.3) สืบสวนภายหลังจากรู้ตัวผู้กระทำความผิดทั้งที่เป็นคดีอยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ และกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่นหรือหน่วยงานอื่น เพื่อรู้แหล่งและรายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม (การสืบสวนหลังเกิดเหตุ)

(1.4) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

(1.5) การประสานการปฏิบัติงานกับงานอื่น ๆ ในสถานีตำรวจและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง เพื่อผลในการป้องกัน ระวัง ปราบปราม โดยทำการประสานงานกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจังตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ที่ทำหน้าที่หัวหน้างานสืบสวนกำหนด

(1.6) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวน

#### 4. ผู้ปฏิบัติงานจราจร

##### 4.1 สารวัตรจราจร

(1) จัดและควบคุมการจราจร ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดและระยะเวลาที่กำหนด และพิจารณาเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุผลความจำเป็น

(2) สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

(3) จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

#### 4.2 รองสารวัตรจราจร

ปฏิบัติงานเช่นเดียวกับสารวัตรจราจร

#### 4.3 ผู้บังคับหมู่หรือลูกแถว

(1) ทำหน้าที่จราจร โดยการ

(1.1) การจัดและควบคุมการจราจร โดยจัดและควบคุมการจราจรตามที่รองสารวัตรจราจร หรือสารวัตรจราจรหรือทำหน้าที่หัวหน้างานจราจรมอบหมายสั่งการ

(1.2) สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

(1.3) ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

(1.4) การจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

1) รักษาสถานที่เกิดเหตุ เก็บรักษาร่องรอยและพยานหลักฐานต่าง ๆ ในที่เกิดเหตุด้วยวิธีการที่เหมาะสม

2) ดำเนินการให้คู่กรณีและพยานบุคคลอยู่เพื่อรอพบร้อยเวรสอบสวน

3) จัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ

4) ประชุมพยาบาลเบื้องต้นหรือจัดการส่งผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลตามความจำเป็น

5) ช่วยเหลือร้อยเวรสอบสวนในการดำเนินการต่าง ๆ ในที่เกิดเหตุ

ภารกิจที่กล่าวมาเป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจจะต้องปฏิบัติในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งมีทั้งงานป้องกันปราบปราม คุ้มครอง จับกุมจราจร ฯลฯ รวมไปถึงการร่วมมือกับประชาชนในแง่ของการหาข้อมูลข่าวสารและงานพัฒนาอื่น ๆ ประชาชนจึงอาจจะสัมผัสกับบริการของข้าราชการตำรวจในหลากหลายสถานการณ์ ซึ่งมีประชาชนไม่น้อยประทับใจในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ และมีจำนวนมากเช่นกันที่พบว่าข้าราชการตำรวจไม่ได้ทำหน้าที่บริการประชาชนอย่างแท้จริง



อย่างไรก็ตาม ในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมา ข้าราชการตำรวจอาจมีการตัดสินใจปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนแตกต่างกันไป ซึ่งโดยทั่วไป ในขณะที่อยู่ในเวลาราชการ ปฏิบัติหน้าที่หรือขณะแต่งกายในเครื่องแบบ ข้าราชการตำรวจต้องทำหน้าที่เมื่อเกิดเหตุโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หรือเมื่ออยู่นอกเวลาปฏิบัติงานหรือเมื่อไม่ได้แต่งเครื่องแบบ หากเกิดเหตุร้ายที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือจากข้าราชการตำรวจ โดยผู้ประสบเหตุรู้ว่าบุคคลนั้นเป็นเจ้าของหน้าที่ตำรวจ ก็จะละเว้นไม่ให้บริการประชาชนไม่ได้เช่นกัน

ดังนั้น ข้าราชการตำรวจจึงมีโอกาที่จะหลีกเลี่ยงการให้บริการประชาชนในโอกาสที่ประชาชนไม่รู้ว่ามีตำรวจอยู่ในบริเวณที่เกิดเหตุเท่านั้น

จากกรอบแนวการปฏิบัติงานที่ของข้าราชการตำรวจ ทั้งภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในการให้บริการ และข้อกำหนดจากประมวลกฎหมายอาญาที่ข้าราชการตำรวจจะละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้ ทำให้ข้าราชการตำรวจอาจจะต้องให้บริการประชาชนตลอดเวลา ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ที่หนักหน่วงเป็นอย่างยิ่ง การให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจจึงมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะทางจิตใจของตำรวจแต่ละคน ที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนมากน้อยเพียงไร ข้าราชการตำรวจจึงมีทั้งปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา ด้วยสำนึกในหน้าที่การเป็นตำรวจของตนเอง หรือปฏิบัติหน้าที่ตามหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมาย หรือปฏิบัติหน้าที่พอสมควรและหลีกเลี่ยงการปฏิบัติหากทำได้ เป็นต้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจำแนกพฤติกรรมการให้บริการประชาชนเป็น 2 ระดับ คือ ให้บริการด้วยจิตสำนึก คือ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นที่ตั้ง และการให้บริการตามหน้าที่ คือ ปฏิบัติโดยตระหนักจึงเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องทำในฐานะเป็นข้าราชการตำรวจ

การวัดพฤติกรรมการให้บริการประชาชนสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงวัดจากการที่กลุ่มตัวอย่างจะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในกรณีต่าง ๆ ด้วยเหตุของการปฏิบัติตามหน้าที่หรือการปฏิบัติด้วยจิตสำนึก ซึ่งผู้วิจัยจะได้จำแนกการให้บริการเป็น 4 ด้านดังนี้

1. การให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจ
2. การให้บริการประชาชนด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิด
3. การให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจ
4. การให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไป ไม่เกี่ยวกับงานราชการ

## 2.2 ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์

ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่แสดงถึงสาเหตุต่าง ๆ ทางจิตใจที่ส่งผลให้มนุษย์มีพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์เกิดจากพลังชีวิตในตัว ได้แก่ พลังอิด อีโก้และซุเปอร์อีโก้ ที่กระตุ้นให้มนุษย์ประกอบพฤติกรรม หรือทฤษฎีพัฒนาการทางจิตสังคมตามขั้นตอนของเอริคสัน กล่าวว่า ลักษณะสัมพันธภาพที่บุคคลมีกับกลุ่มบุคคลต่าง ๆ และข้อขัดแย้งทางสังคมจิตวิทยาที่เกิดจากความสัมพันธนั้น ๆ เป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์มีพฤติกรรม หรือทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์ถูกเร่งให้กระทำโดยกลุ่มของความต้องการเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานในระดับต่ำ สู่อุปสงค์ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น (ศรีเวื่อน แก้วกิ่งจาล : 2540)

ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นของชาวตะวันตก ที่พยายามอธิบายสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม สำหรับสังคมไทย ดวงเดือน พันธมนาวิน ได้ทดสอบทฤษฎีทางพฤติกรรมสำหรับคนไทย โดยใช้ผลการวิจัยทางจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์นี้บรรยาย รวบรวมเป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมของคนไทย คือ ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม แสดงถึง สาเหตุของพฤติกรรมของคนเก่งและคนดี โดยกล่าวถึง ส่วนต่าง ๆ ของทฤษฎีซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนของดอกและผลไม้ของต้นไม้ ส่วนลำต้นและส่วนที่เป็นราก (ภาพที่ 1) ดังมีรายละเอียดที่จะได้กล่าวต่อไป (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2539 : 2 - 4)

ส่วนประกอบของต้นไม้จริยธรรมมี 3 ส่วน คือ

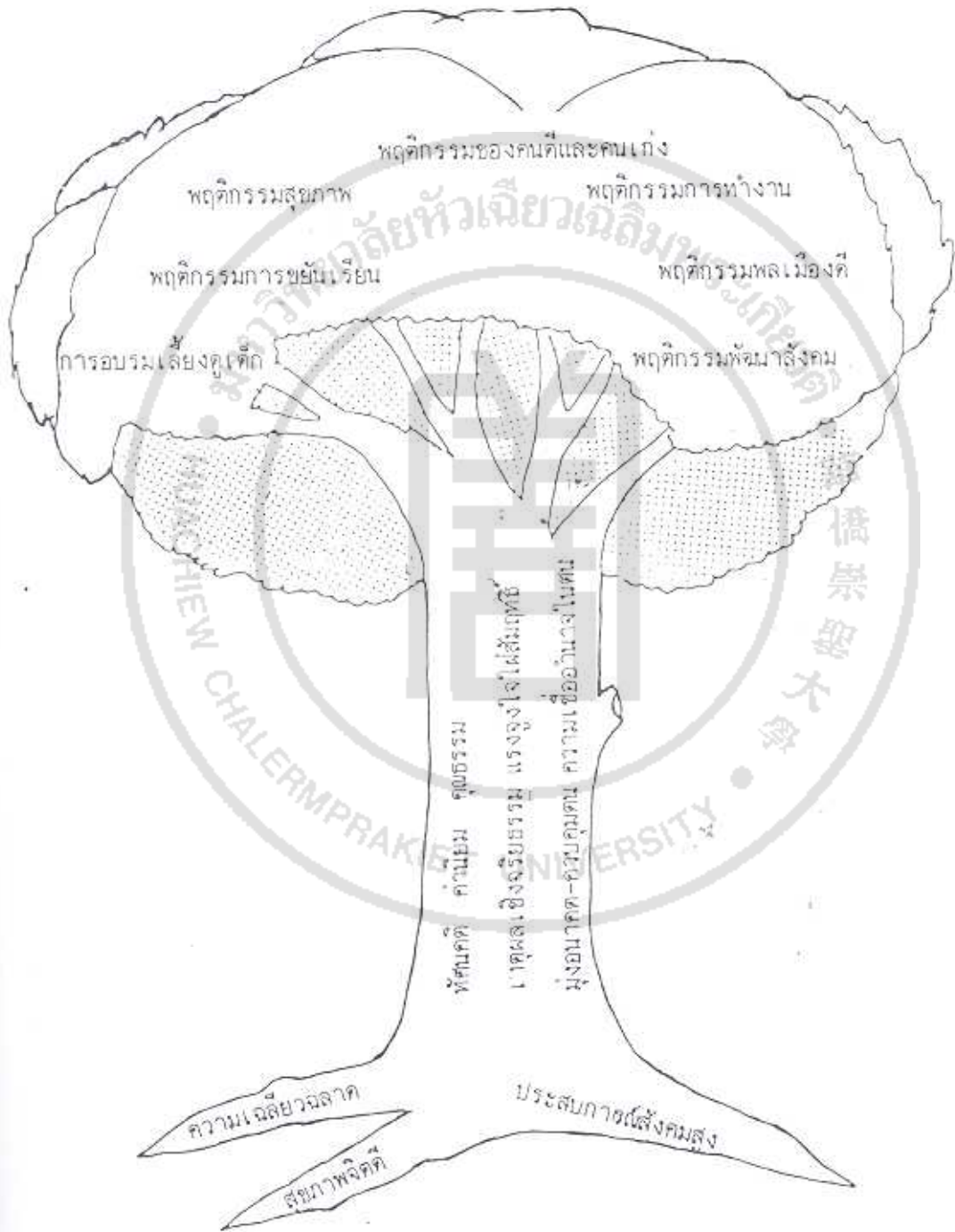
ส่วนที่ 1 ส่วนที่เป็นดอกและผลไม้นั้น แสดงถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ เช่น พฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง การละเว้นความชั่ว การกระทำความดี พฤติกรรมการทำงาน การทำงานเพื่อส่วนรวม การรักษาสีงแวดล้อม-ประหยัดพลังงาน การรักษาสุขภาพ การรักษาระเบียบวินัย ฯลฯ

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนของลำต้น แสดงถึงสาเหตุทางจิตใจของการเกิดพฤติกรรม ประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือ (1) การมีเหตุผลเชิงจริยธรรม (2) การมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง (3) ความเชื่ออำนาจในตน (4) แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ และ (5) ทศนคติ คุณธรรมและค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนของรากของต้นไม้ แสดงถึง จิตลักษณะที่สามารถใช้เป็นสาเหตุของการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ด้าน ในส่วนของลำต้นของต้นไม้ ประกอบด้วย (1) สติปัญญา (2) ประสบการณ์ทางสังคม และ (3) สุขภาพจิต

ภาพที่ 1

แสดงภาพของทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม



กล่าวโดยสรุปคือ บุคคลต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจ 3 ด้าน ในปริมาณสูงเหมาะสมกับอายุ จึงจะมีความพร้อมที่จะพัฒนาจิตลักษณะทั้ง 5 ด้าน ที่ลำดับของต้นไม้ ซึ่งจะมีการพัฒนาไปเองโดยอัตโนมัติ ถ้าบุคคลนั้นอยู่ในสภาพแวดล้อมทางบ้าน ทางโรงเรียนและทางสังคมที่เหมาะสม

จิตลักษณะทั้ง 8 ด้าน ที่ประกอบเป็นรากและลำดับของต้นไม้จริยธรรม มีลักษณะและรายละเอียดดังนี้ (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2539 : 124)

- (1) การมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง คือ การเป็นคนที่จะเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าที่จะเห็นแก่ส่วนตัวหรือพวกพ้อง
- (2) มีการมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง คือ การเป็นคนที่สามารถคาดการณ์ไกล และรู้จักบังคับตนเองให้อดได้รอได้
- (3) ความเชื่ออำนาจในตน คือ การเป็นคนเชื่อว่าทำได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว สิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเป็นผลจากการกระทำของตน
- (4) แรงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ มีความวิริยะอุตสาหะ ฝ่าฟันอุปสรรคจนเกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย
- (5) มีทัศนคติ คุณธรรมและค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น และสถานการณ์ที่จะกระทำนั้น เช่น มีทัศนคติที่ดี มีค่านิยมที่ดีต่อการรักษาระเบียบวินัย เป็นต้น
- (6) มีสติปัญญา มีความเฉลียวฉลาด
- (7) มีประสบการณ์ทางสังคมสูง รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจจิตใจของผู้อื่น
- (8) มีสุขภาพจิตดี มีความวิตกกังวลน้อย หรือในปริมาณที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมที่กล่าวมาโดยสรุป แสดงถึง ปัจจัยทางจิตใจลักษณะต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งในการศึกษาพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะทางจิตใจที่น่าจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนได้ดีมาน้อยเพียงใด 3 ลักษณะ คือ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม การควบคุมตนเอง และการมีทัศนคติต่อการทำงานราชการ

### 2.3 ทฤษฎีการพัฒนาจริยธรรม

การพัฒนาทางจริยธรรม หมายความว่า การเจริญเติบโตในการเข้าสังคมของเด็กและบุคคลในวัยอื่น ๆ ประกอบด้วยความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนที่มีต่อบุคคลอื่นและต่อสังคมโดยรวม จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทางจริยธรรมหรือศีลธรรม คือ การที่บุคคลจะทำให้เกิดความสุขและความเจริญทั้งทางวัตถุและจิตใจในกลุ่มของตน ในสังคมหรือในโลกโดยรวม (จรรยา สุวรรณทัต และคณะ, 2521 : 15)

นักจิตวิทยาพัฒนาการ ชื่อ โคลเบอร์ก (KOHLEBERG) ได้วัดระดับการพัฒนาทางจริยธรรมของบุคคลในหลายสังคมและวัฒนธรรมทั้งชาวตะวันตกและชาวตะวันออก แล้วสรุปว่า การพัฒนาทางจริยธรรมของมนุษย์ทั่วโลกแบ่งออกเป็นขั้น ๆ ได้ 6 ขั้น โดยที่ขั้นต่ำ ๆ จะพบมากในเด็กทั่วโลก ส่วนขั้นสูงสุดจะพบแต่ในผู้ใหญ่บางคนในบางวัฒนธรรมเท่านั้น พัฒนาการทางจริยธรรมทั้ง 6 ขั้นแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้ (จรรยา สุวรรณทัต และคณะ, 2521 : 15-19)

ระดับ 1 ระดับก่อนกฎเกณฑ์ (PRE-CONVENTIONAL LEVEL) หมายถึง การตัดสินใจเลือกการกระทำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ไม่คำนึงถึงผู้อื่น ในระดับนี้บุคคลจะขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจเหนือคน ระดับนี้พบในเด็กอายุ 2-10 ปี โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นคือ

- ขั้นที่ 1 ขั้นหลักการหลบหลีกมิให้ตนเองถูกลงโทษ (THE PUNISHMENT AND OBEDIENCE ORIENTATION) บุคคลจะเลือกกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใด เพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ตนเองถูกลงโทษทางกาย จะยอมทำตามคำสั่งผู้มีอำนาจเหนือตนโดยไม่มีเงื่อนไข ไม่พิจารณาถึงความหมายในคุณค่าของมนุษย์ เช่น ไม่กล้าขโมยของทรัพย์ เพราะกลัวถูกตำรวจจับหรือไม่กล้าหนีเรียนเพราะกลัวถูกครูตีคะแนน เป็นต้น ในขั้นนี้พบในเด็กอายุ 2-7 ปี

- ขั้นที่ 2 ในหลักการแสวงหารางวัล (THE INSTRUMENTAL RELATIVIST ORIENTATION) เป็นขั้นที่บุคคลเลือกกระทำในสิ่งที่จะนำความพอใจมาให้ตนเท่านั้นต้องการแลกเปลี่ยนจากสิ่งที่ตนกระทำ โดยมุ่งการตอบแทนทางกายและทางวัตถุมากกว่านามธรรม และไม่คำนึงถึงความถูกต้องของสังคม พบในเด็กที่มีอายุ 7-10 ปี

ระดับที่ 2 ระดับตามกฎเกณฑ์ (CONVENTIONAL LEVEL) ในระดับนี้ บุคคลจะกระทำตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มย่อย ๆ ของตน เช่น ทำตามความคาดหวังของครอบครัว กลุ่มเชื้อชาติ หรือทำตามกฎหมายและศาสนา บุคคลจะเลียนแบบหรือคล้อยตามบุคคลในกลุ่ม เพื่อปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของสังคม แต่ไม่คำนึงถึงผลที่เกิดขึ้นในขณะนั้นและผลที่ตามมาในภายหลัง ในระดับนี้บุคคล

ยังต้องการการควบคุมจากภายนอกอยู่ แต่ก็ยังนึกถึงจิตใจของผู้อื่นด้วย รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบในผู้ที่มีอายุ 10-16 ปี ระดับนี้แบ่งออกเป็น 2 ชั้นคือ

- ชั้นที่ 3 ชั้นใช้หลักการทำตามที่ผู้อื่นเห็นชอบ (THE ENTER PERSONAL CONCORDANCE OF GOOD BOY-NICE GIRL ORIENTATION) บุคคลยังไม่เป็นตัวของตัวเอง ชอบทำตามการชักจูงของผู้อื่น เพื่อคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดี พบในวัยรุ่นตอนต้นอายุ 10-13 ปี

- ชั้นที่ 4 หลักการทำตามหน้าที่ของสังคม (THE LAW AND ORDER ORIENTATION) ในขั้นนี้ บุคคลมีความรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตน ในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งของสังคมจึงถือว่าตนมีหน้าที่ทำตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สังคมของตนกำหนด หรือคาดหวังอย่างเคร่งครัดพบในผู้ที่มีอายุ 13-16 ปี

ระดับที่ 3 ระดับเหนือกฎเกณฑ์ (POST-CONVENTIONAL LEVEL) เป็นระดับที่ต้องตัดสินใจขัดแย้งต่าง ๆ ด้วยการนำมาคิดพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบด้วยตนเองเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า สิ่งใดสำคัญมากกว่ากันก็จะปฏิบัติตามสิ่งนั้น มีหลักการของตนเองที่ถูกต้องและหลุดพ้นจากกฎเกณฑ์ของสังคมระดับนี้แบ่งออกเป็น 2 ชั้น คือ

- ชั้นที่ 5 ชั้นใช้หลักการทำตามข้อตกลงของสังคมและคำมั่นสัญญา (SOCIAL CONTRACT LEGALISTIC ORIENTATION) บุคคลจะเห็นความสำคัญของชนหมู่มาก ไม่ทำตนให้ละเมิดสิทธิของผู้อื่น สามารถควบคุมบังคับใจตนเองได้เคารพตนเอง สามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองได้ เช่น เกิดความละอายใจหรือภาคภูมิใจในการกระทำของตนเอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับการควบคุมจากภายนอกหรือบุคคลอื่น มีพฤติกรรมที่ถูกต้อง เป็นไปตามค่านิยมส่วนตัวผสมผสานมาตรฐานการยอมรับจากสังคมถือว่ากฎเกณฑ์ต่าง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้โดยพิจารณาถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นใหญ่พบในบุคคลที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป อันได้แก่วัยรุ่นตอนปลาย และผู้ใหญ่

- ชั้นที่ 6 ชั้นยึดหลักอุดมคติสากล (THE UNIVERSAL ETHICAL PRINCIPAL ORINATION) เป็นจริยธรรมขั้นสูงสุด แสดงถึงการมีความรู้สากลนอกเหนือจากกฎเกณฑ์ในสังคมของตน และมีความยึดหยุ่นทางจริยธรรมเพื่อจุดมุ่งหมายในอันปลายอันเป็นอุดมคติที่ยิ่งใหญ่ เคารพในความเป็นมนุษย์ของแต่ละคนและความเกรงกลัวต่อบาปและศีลธรรมประจำใจ

**เหตุผลเชิงจริยธรรม 6 ชั้น 3 ระดับ**  
**ในทฤษฎีการพัฒนาการทางจริยธรรมทางโคลเบอร์ก**

ขั้นการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม	ระดับของจริยธรรม
ขั้นที่ 1 หลักการหลบหลีกมิให้ตนเองถูกลงโทษ (2-7 ปี)	1. ระดับก่อนกฎเกณฑ์ (2-10 ปี)
ขั้นที่ 2 หลักการแสวงหารางวัล (7-10 ปี)	
ขั้นที่ 3 หลักการทำตามที่มีผู้อื่นเห็นชอบ (10-13 ปี)	2. ระดับตามกฎเกณฑ์ (10-16 ปี)
ขั้นที่ 4 หลักการทำตามหน้าที่ของสังคม (13-16 ปี)	
ขั้นที่ 5 หลักการทำตามข้อตกลงของสังคมและ คำมั่นสัญญา (16 ปีขึ้นไป)	3. ระดับเหนือกฎเกณฑ์ (16 ปีขึ้นไป)
ขั้นที่ 6 ยึดหลักอุดมคติสากล (ผู้ใหญ่)	

โคลเบอร์ก เชื่อว่า การพัฒนาทางจริยธรรมนั้น ไม่ใช่การรับรู้จากการพร่ำสอนของผู้อื่นโดยตรง แต่เป็นการผสมผสานระหว่างความรู้เกี่ยวกับบทบาทของตนเองต่อผู้อื่นและบทบาทของผู้อื่นด้วย รวมทั้งข้อเรียกร้องและกฎเกณฑ์ของกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งอาจจะขัดแย้งกัน ไม่ว่าบุคคลจะอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็ตาม การพัฒนาทางด้านการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม นั้นเป็นไปตามขั้นจากขั้นหนึ่งผ่านไปแต่ละขั้นจนถึงขั้นที่หก บุคคลจะพัฒนาข้ามขั้นไม่ได้ เพราะการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมจะพัฒนาจากขั้นที่ต่ำกว่าอยู่ก่อนแล้ว ต่อมาบุคคลได้รับประสบการณ์ทางสังคมใหม่ ๆ หรือสามารถเข้าใจความหมายของประสบการณ์เก่า ๆ ได้ดีขึ้น จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและเหตุผล ทำให้การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมอยู่ในขั้นสูงขึ้นไป ส่วนเหตุผลในขั้นที่ต่ำกว่าก็จะใช้น้อยลงทุกทีและถูกละทิ้งไปในที่สุด

มีการวิจัยที่ผลการวิจัยยืนยันว่า การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับการมีพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ เช่น

สมพร กฤษณพิพัฒน์, พ.ศ.ศ. (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาวินัยข้าราชการตำรวจ พบว่า ลักษณะทางจิต 3 ด้านคือ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ทศนคติต่อการปฏิบัติงานและสุขภาพจิต มีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเลือกการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นสิ่งแสดงถึงระดับจริยธรรมของบุคคล และกำหนดเป็นตัวแปรหนึ่งซึ่งน่าจะมีความสัมพันธ์กับการมีพฤติกรรมบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ โดยจะได้จัดระดับการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม 6 ระดับคือ

1. ใช้หลักการหลบหลีกมิให้ตนเองถูกลงโทษ
2. ใช้หลักการแสวงหารางวัล
3. ใช้หลักการทำตามที่ผู้อื่นเห็นชอบ
4. ใช้หลักการทำตามหน้าที่ของสังคม
5. ใช้หลักการทำตามคำมั่นสัญญา
6. ใช้หลักการยึดอุดมคติสากล

#### 2.4 แนวคิดการศึกษาการควบคุมตนเอง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ใช้แบบหลักการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมของสมพร กฤษณพิพัฒน์, พ.ศ.ศ. (2541) ซึ่งเคยใช้วัดระดับการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของตำรวจในเขตนครบาล มีระดับความเชื่อมั่น .6538

การควบคุมตนเอง มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

มิสเชล และมิสเชล (MISCHEL AND MISCHEL 1976 : 84 อ้างใน นงนุช โรจนเลิศ, 2532 : 16) มีความเห็นว่าพฤติกรรมการควบคุมตนเองเกี่ยวข้องกับกระบวนการและพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการได้รับสิ่งที่ดีและหลีกเลี่ยงที่ไม่ดี โดยอธิบายความหมายของการควบคุมตนเองว่า เป็นความสามารถที่จะละเว้นการกระทำบางชนิด หรือเป็นความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมที่ต้องใช้ความอดทน และการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม เพื่อให้ได้รับผลดีตามที่ตนต้องการ และหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ดีอันอาจเกิดขึ้นกับตนเอง

ไรท์ (WRIGHT, 1975 : 72 อ้างใน นงนุช โรจนเลิศ, 2532 : 16) อธิบายการควบคุมตนเองว่า คือ ความสามารถของบุคคลที่จะบังคับนิสัยของตนเอง พฤติกรรมของตนเอง เมื่อเผชิญกับสิ่งยั่วยว และสถานการณ์กดดันโดยปราศจากรางวัลหรือการสนับสนุนจากภายนอก และเน้นด้วยว่า การควบคุมตนเองเป็นลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งของพฤติกรรมทางสังคมและจริยธรรม



บริกแฮม (BRIGHAM, 1978 : 267 อ้างใน อินทรี มัธยม, 2537 : 9) มีความเห็นว่า การควบคุมตนเองนั้น เป็นความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนเองโดยการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมของตนเอง และบุคคลยิ่งเรียนรู้ที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนเองมากเท่าไร เขาก็ยิ่งมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเองมากขึ้นเท่านั้น

คอร์เมียร์และคอร์เมียร์ (CORMIER AND CORMIER, 1979 : 476 อ้างใน ปภาวดี แจ่มศิริ, 2527 : 4) ให้ความหมายของการควบคุมตนเองว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือหลายวิธีเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์โดยที่บุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรม เป้าหมาย กระบวนการที่จะนำไปสู่เป้าหมายและควบคุมตัวแปรทั้งภายในและภายนอกของบุคคลอันจะมีผลต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นด้วยตนเอง

โรเซนบัม (ROSENBAUM, 1980 : 109-121 อ้างใน นงนุช โรจนเลิศ, 2532 : 18) ได้สรุปความหมายของการควบคุมตนเองว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะละเว้นการกระทำบางชนิด หรือสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมด้วยเหตุผล และความอดทน เพื่อให้เกิดผลดีตามที่ต้องการหรือหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ดีที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนความสามารถในการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดพฤติกรรมตามที่บุคคลมุ่งหวังไว้ แม้เมื่อบุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรค หรืออยู่ในภาวะที่เกิดปัญหาความขัดแย้งในจิตใจ

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532 : 8) สรุปความหมายของการควบคุมตนเองว่า หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติหรืออดเว้นการปฏิบัติเพื่อผลที่ดีกว่าและมีคุณค่าสูงกว่าที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

สรุปความหมายของการควบคุมตนเอง ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจในเรื่องนี้ คือ ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเองให้กระทำสิ่งต่าง ๆ ในทิศทางที่ถูกต้อง กระทำการต่าง ๆ โดยนึกถึงสิ่งที่จะเกิดในอนาคตมากกว่าปัจจุบัน

จากความหมาย ต่าง ๆ ที่กล่าวมา ได้มีผู้สรุปลักษณะของบุคคลที่ควบคุมตนเองได้ ดังนี้ ทอร์เซน และมานนี (THORESEN AND MANONEY, 1974 : 178 อ้างใน นงนุช โรจนเลิศ, 2532 : 26) ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่ควบคุมตนเองได้ ต้องประกอบด้วย

1. มีความสามารถในการเลือกกระทำ หรือมีลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์และการกระทำอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
2. รู้จักหาแนวทางในการแก้ปัญหาและวางแผนการดำเนินงานเพื่อเป้าหมายในอนาคต
3. รู้จักการปฏิบัติตนในการยับยั้งชั่งใจ และอดทนเมื่อต้องเผชิญความยากลำบาก
4. สามารถรับรู้ถึงผลการกระทำของตน รู้จักให้รางวัล และลงโทษตนเองในผลการกระทำนั้น

โรเซนบัม (ROSENBAUM, 1980 : 109-121 อ้างใน นงนุช โรจนเลิศ, 2535 : 34) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมควบคุมตนเอง โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานมาจากหลักการควบคุมพฤติกรรมด้วยความคิด (COGNITIVE CONTROL) ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ตลอดจนแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเอง กล่าวถึง ความสามารถในการควบคุมตนเองว่า ประกอบด้วย

1. การใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลและคำพูดบอกตนเองในการควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ และการกระทำ
2. การประยุกต์วิธีการมาใช้แก้ปัญหาอย่างเป็นลำดับขั้น เช่น การวางแผน การให้คำจำกัดความของปัญหา การประเมินตัวเลือก การคาดหมายถึงสิ่งที่จะเกิดตามมา
3. ความสามารถที่จะยับยั้งการกระทำตามอำเภอใจตนเอง
4. การรับรู้ถึงประสิทธิภาพในผลการกระทำของตนเอง (SELF EFFICACY) เช่น สามารถสังเกตเห็นถึงคุณสมบัติและความสามารถของตนเองในการควบคุมสิ่งแวดล้อม หรือควบคุมผลการกระทำด้วยตนเอง

เพอร์รี และริชาร์ด (PERRI AND RICHARD, 1977 : 177-183 อ้างใน นงนุช โรจนเลิศ, 2532 : 26) ศึกษาการควบคุมตนเองของบุคคลในสภาพแวดล้อมทั่วไป พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการควบคุมตนเอง จะมีวิธีการที่มีระบบในการควบคุมตนเองมากกว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการควบคุมตนเอง วิธีการควบคุมตนเองมีแนวทางดังนี้

1. การตั้งเป้าหมาย (GOAL SETTING) คือ การกำหนดเกณฑ์ในการแสดงพฤติกรรมหนึ่งด้วยตนเอง
2. การสังเกตตนเอง (SELF-MONITORING) เป็นกระบวนการที่บุคคลสังเกตหรือจำแนกลักษณะของพฤติกรรมของตนเอง พิจารณาว่าตนได้ทำพฤติกรรมตามเป้าหมายแล้วหรือยัง
3. การประเมินตน (SELF-EVALUATION) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินพฤติกรรมของตน โดยการประเมินคุณค่าของพฤติกรรมจากข้อมูลที่ได้จากการสังเกตตนเอง

กล่าวโดยสรุป ผู้ที่สามารถควบคุมตนเองได้จะเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในอนาคตมากกว่าปัจจุบัน มีความยับยั้งชั่งใจ มีเหตุผลในการกระทำของตนเอง รับรู้ถึงความรู้ความสามารถของตนเองในการควบคุมการกระทำของตนเอง ฯลฯ

สำหรับความสัมพันธ์ของการควบคุมตนเองกับการมีพฤติกรรมของคน มีผู้ศึกษาวิจัยได้จำนวนมาก ซึ่งผลการวิจัยล้วนแสดงว่า ผู้ที่มีความสามารถในการควบคุมตนเองได้ดี จะมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนาได้มากด้วย เช่น

รัตนา ประเสริฐสม (2526) ศึกษาการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมอนามัยของนักเรียนประถมศึกษา โดยทำการฝึกให้นักเรียนมีการควบคุมตนเอง อดได้รอได้ และเรียนเรื่องสุขภาพอนามัยไปพร้อมกัน หลังจากการฝึกได้ทดสอบความรู้เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย พบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกมีความรู้เรื่องการดูแลตนเองสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ฝึก และมีผลให้เด็กกลุ่มดังกล่าวมีพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพอนามัยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ฝึกด้วย

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ศึกษาการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการของข้าราชการไทย พบว่า ข้าราชการที่ได้รับการฝึกการควบคุมตนเอง มีลักษณะการควบคุมตนเองสูงขึ้น และมีผลให้พฤติกรรมทำงานแบบควบคุมตนเองสูงขึ้น เช่น การไม่คล้อยตามผู้อื่นไปในทางเสียหาย การทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความอดทนและตั้งใจ ฯลฯ และทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานไปในทางที่พึงปรารถนาด้วย เช่น การทำงานสม่ำเสมอ การอุทิศเวลาให้กับการทำงาน ฯลฯ

อินทิรา มั่นธรรม (2537) ศึกษาการควบคุมตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา โดยทำการฝึกการควบคุมตนเองของเด็กนักเรียน พบว่า ภายหลังจากการฝึกนักเรียนมีการรักษาวินัยในห้องเรียนสูงขึ้น และแตกต่างจากก่อนการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รยากร งามดี (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนต่อของเด็กและเยาวชนในชุมชนแออัดกรุงเทพมหานคร พบว่า เด็กที่เรียนต่อในระบบโรงเรียนเป็นเด็กที่มีผู้ปกครองมีการศึกษาสูง มีจำนวนพี่น้องน้อย มีรายได้ครอบครัวสูง สุขภาพจิตดี และมีการควบคุมตนเองอยู่ในระดับสูง และเด็กที่เรียนต่อนอกระบบโรงเรียนเป็นเด็กที่มีผู้ปกครองมีการศึกษาต่ำ มีจำนวนพี่น้องมาก และมีการควบคุมตนเองไม่ดี

พจน์ จีระบลกิจ, ร.ต.อ. (2541) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การมุ่งอนาคต การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การเชื่ออนาคตและการควบคุมตนเองเป็นปัจจัยที่มีผลให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามอุดมคติของตำรวจ

นนทรยา คำแก้ว (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการประหยัดของข้าราชการพลเรือนและพนักงานรัฐวิสาหกิจในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการควบคุมตนเองสูง จะมีทัศนคติที่ดีต่อการประหยัด และมีผลต่อการมีพฤติกรรมการประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดพลังงานด้วย

การควบคุมตนเองที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลดังนี้ ได้กล่าวมา น่าจะมีผลให้ข้าราชการ ตำรวจมีพฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้วย ผู้วิจัยจึงกำหนดให้การควบคุมตนเองเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้นำแบบวัดการควบคุมตนเองของ บุญรับ คักดีมณี (2532) ซึ่งได้เคยวัดการควบคุมตนเองของข้าราชการไทย โดยมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ .81 มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

### 2.5.1 ความหมาย

คำว่า ทัศนคติ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ได้แก่

ชัตติยา กรรณสูต (มปป) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของตนเองที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งก็ตามในลักษณะเป็นอัตวิสัย (SUBJECTIVE) อันเป็นรากฐานเบื้องต้นหรือมีผลให้เกิดการกระทำหรือการแสดงออกที่เรียกว่าพฤติกรรม แต่ทัศนคติกับพฤติกรรมที่แสดงออกนี้อาจไม่สอดคล้องกันเสมอ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพล ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากผลของปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้น เช่น ชาติ กำเนิด การศึกษาอบรม และประสบการณ์ชีวิต

DICTIONARY OF EDUCATION (GOOD, 1959 : 48) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับ หรือปฏิเสธก็ได้ต่อสภาพบางอย่างต่อบุคคล หรือต่อสิ่งของ เช่น ความพอใจหรือความไม่พอใจ

ALLPORT (1935 : 2) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิตใจและประสาทอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ความพร้อมดังกล่าวมีทิศทางหรืออิทธิพลเหนือการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

L.L. THURSTONE (1946 : 39) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นระดับความมาก น้อย ของความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (PSYCHOLOGICAL OBJECT) ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้ เช่น สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ และความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

ROSENBERGE (1956 : 637) ทัศนคติ คือ การตอบสนองด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสรรพสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับอยู่กับความคิด และความเข้าใจของบุคคลนั้น ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

GOOD (1959 : 48) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจจะเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ต่อสภาพการณ์บางอย่างต่อบุคคลหรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ

NEW-COMB (1964 : 128) กล่าวไว้ว่า ทศนคติ ในบุคคลซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อม อาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ เกิดเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจ รักใคร่ อยากรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจ เกือบขง ไม่อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น

RICHARD DEWEY (1966) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นความรู้สึกของบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจ ความรัก ความไม่เป็นมิตร ความพอใจ ความไม่ไว้วางใจ ความกลัว ฯลฯ ที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ

นิพนธ์ คันธเสวี (2511 : 3) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นสิ่งซับซ้อนของการแสดงออกของบุคคลที่กระทำต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เชิดศักดิ์ โฆวาศินธ์ (2520) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขอบเขตการอบรมให้เรียนรู้ ระเบียบวิธีของสังคม ซึ่งทศนคติเหล่านี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นได้ชัดในกรณีที่มีสิ่งเร้านั้น เป็นสิ่งเร้าทางสังคม

ซูซีพ ออนโคกสูง (2522 : 108) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อวัตถุ สิ่งของ คน สัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นไปในทางชอบ (เข้าไพบา) หรือไม่ชอบ (หลีกเลี่ยงถอยหนี)

ดวงเดือน พันธุนาวัน (2524 : 4) ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อมดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

สมพร กฤษณพิพัฒน์, พ.ด.ด. (2541) สรุปความหมายของคำว่า ทศนคติได้ว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม อันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา และกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ

ในส่วนของทศนคติต่อการให้บริการประชาชนนั้น จากที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า หมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการประชาชน มีความพอใจที่จะให้บริการ เห็นประโยชน์ของการให้บริการประชาชน และปฏิบัติตนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี

## 2.5.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบดังนี้ (ทิตยา สุวรรณะชญ, 2520 : 62-63)

(1) องค์ประกอบทางด้านความคิด หรือสติเหตุผล (COGNITIVE COMPONENT) หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ หรือความคิดต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะ ความแตกต่างตลอดจนผลต่อเนื่องผลได้ผลเสีย ซึ่งถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งก็คือ การที่บุคคลสามารถนำเอาคุณค่าของสังคมที่ได้รับการอบรมสั่งสอน และถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมิน การพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อ

(2) องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (FEELING OR AFFECTIVE) หมายถึง ความรู้สึกทางด้านอารมณ์ เกี่ยวกับความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เกลียด กลัว ฯลฯ เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งจะแสดงออกทางสีหน้าท่าทางเมื่อพูดหรือคิดสิ่งนั้น

(3) องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มของการกระทำ หรือพฤติกรรม (ACTION TENDENCY OF BEHAVIORAL COMPONENT) หมายถึง แนวโน้มในอันที่จะสนองตอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะเจาะจง ซึ่งแนวโน้มของการกระทำนี้จะมีความรู้สึกสัมพันธ์ต่อเนื่องกับความคิดหรือสติและเหตุผล และอารมณ์ หรือความรู้สึก

เพราะฉะนั้น การจะทราบทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อการให้บริการประชาชน จะสามารถทราบได้จากความคิดหรือสติและเหตุผล อารมณ์และความรู้สึก และแนวโน้มของการกระทำ หรือพฤติกรรมที่ข้าราชการตำรวจนั้นแสดงออกในการให้บริการประชาชน ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของการพูด หรือจากกริยาท่าทางที่เขาแสดงออก

ผลการวิจัยที่ยืนยันอิทธิพลของทัศนคติต่อการมีพฤติกรรมต่าง ๆ มีมากมาย เช่น

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูที่ทำงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจิตลักษณะ 4 ด้าน ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน ทัศนคติต่อสภาพการทำงาน ความภูมิใจในตนเองและการสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อพฤติกรรมการสอนของครู พบว่า หากครูที่มีลักษณะทางจิตทั้ง 4 ด้านในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการสอน (ซึ่งหมายถึง การกระทำที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการสอนตามเนื้อหาวิชา ฯลฯ) ในระดับสูงด้วย

วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2539) ศึกษาตัวแปรทางจิตและสถานการณ์ในการซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การซับซ้อนอย่างปลอดภัยของผู้ซับซ้อนส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติต่อการมีพฤติกรรม การซับซ้อนอย่างปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การซับซ้อนอย่างปลอดภัยในเชิงบวก

สมพร กฤษณทิพัฒน์,พ.ต.ต. (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จะมีการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจในระดับสูง

นนทรยา คำแก้ว (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการประหยัดของข้าราชการพลเรือน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การมีทัศนคติที่ดีต่อการประหยัด มีผลให้กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมการประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดพลังงานในระดับสูง

นอกจากนั้น ในงานวิจัยของต่างประเทศ เฮอริชเบิร์ก และคนอื่น ๆ (ITERZBERG AND OTHERS, 1956 : 40 อ้างใน บุญพา ชูชื่น, 2533 : 28) วิจัยทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานของผู้มีอาชีพบัญชีและวิศวกร พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลพอใจในงานคือ

- การสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
- การได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
- ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
- การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
- ความก้าวหน้าในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย

- นโยบายและการบริหารงานขององค์กร
- การควบคุมบังคับบัญชา
- สภาพการทำงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- ค่าตอบแทน
- สถานภาพ
- การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
- ความปลอดภัย

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่มีผู้พบความสัมพันธ์ของทัศนคติกับพฤติกรรมต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงคาดว่า ข้าราชการตำรวจที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีระดับการให้บริการประชาชนสูงด้วย จึงกำหนดให้ตัวแปรด้านทัศนคติต่อการทำงานเป็นตัวแปรต้นหนึ่ง โดยใช้แบบวัดทัศนคติต่อการทำงานราชการของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ซึ่งเคยใช้วัดทัศนคติต่อการทำงานราชการของข้าราชการไทย โดยมีระดับความเชื่อมั่น = .74

## 2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรให้บริการหรือการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ผ่านมา เช่น

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2527) บรรยายเรื่อง โครงการพัฒนาทัศนคติและจริยธรรมเพื่อการทำงานราชการ ได้สรุปถึง สาเหตุที่ทำให้ข้าราชการบางคนมีลักษณะทางจิตใจที่ดิ่งามเสื่อมถอยลงว่ามี 3 สาเหตุหลักดังนี้

1. ลักษณะบางประการที่มีน้อยมาแต่เดิม หมายถึง ลักษณะทางจิตใจบางประการของคนไทย ยุคชะงักกลางคัน ด้วยสาเหตุจากสภาพทางบ้าน โรงเรียน สื่อมวลชน และวัฒนธรรมไทยโดยทั่วไป เช่น สังคมไทยยึดถือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จึงมีการเห็นแก่พวกพ้องมากกว่า เป็นต้น

2. ลักษณะที่ไม่ถูกกระตุ้นให้เด่นชัดในสภาพราชการ ลักษณะที่ดิ่งามที่ข้าราชการบางคนมีติดมาแต่เดิม แต่ด้วยสภาพราชการที่มีการแข่งขันกันเพื่อชิงรางวัล ยศชั้น ฯลฯ ทำให้ข้าราชการขาดความร่วมมือในการทำงาน หรือคติโบราณของไทย เช่น "จงทำดีแต่อย่างเดินจะเป็นภัย" ทำให้ข้าราชการไม่กล้าทำงานเต็มที่ ปริมาณการทำดีจึงมีไม่มาก

3. ลักษณะที่เสื่อมถอยไป ข้าราชการที่มีลักษณะดิ่งาม แต่เมื่ออยู่ในสภาพการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวย ลักษณะที่ดิ่งามเหล่านั้นอาจหยุดอยู่หรือเสื่อมถอยลง เช่น กฎระเบียบทางราชการ การพิจารณาความดีความชอบ พฤติกรรมขององค์กรอาจทำให้ข้าราชการบางคนมีทัศนคติต่องานราชการ ลดลง เป็นต้น

ซึ่งลักษณะทั้ง 3 ประการนี้ หากเกิดขึ้นกับข้าราชการย่อมส่งผลกระทบต่องานราชการ อันหมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับสังคมและประชาชนได้ด้วยประสิทธิภาพไปด้วย การพยายามรักษาสิ่งดิ่งามของข้าราชการ หรือส่งเสริมให้ข้าราชการมีจิตใจที่ดิ่งามย่อมทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานดี สังคมและประชาชนได้รับประโยชน์ไปด้วย

จินตนา บิลมาศ และคนอื่น ๆ (2529) ได้ศึกษาคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน พบว่าข้าราชการใหม่มีลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองต่ำกว่าข้าราชการเก่า มีการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูงกว่า แต่มีการเชื่ออำนาจในตนและมีทัศนคติต่อการทำงานราชการไม่แตกต่างกัน เฉพาะในกลุ่มข้าราชการใหม่ มีการเชื่ออำนาจในตนและมีทัศนคติต่องานราชการทั้งสูงและต่ำ



นवलล่อ สุภาผล (2534) ศึกษาผลการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมที่มีต่อคุณลักษณะของนักเรียนนายร้อยตำรวจ โดยทำการทดลองกับนักเรียนนายร้อยตำรวจ จำนวน 137 คน แบ่งนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ฝึกทักษะการรับวัฒนธรรมและกลุ่มที่ฝึกกิจกรรมอื่น ผลการวิจัยทดลองพบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจที่ได้รับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมมีผลปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึก และนักเรียนที่มีทัศนคติที่ดีมากต่ออาชีพตำรวจมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานของนักเรียนด้วย

## 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้สรุปเพื่อนำมาใช้กำหนดตัวแปรในการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรปัญหา กำหนดให้พฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจเป็นตัวแปรปัญหา
2. ตัวแปรอิสระ กำหนดให้ปัจจัยด้านจิตใจและปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เป็นตัวแปรอิสระ
  - ปัจจัยด้านจิตใจ ได้แก่ จิตลักษณะ 3 ด้าน เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ การใช้เหตุผลทางจริยธรรม การควบคุมตนเอง และทัศนคติต่อการให้บริการประชาชน
  - ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ความพอเพียงของรายได้และภาวะหนี้สิน
3. ตัวแปรตาม กำหนดให้พฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม โดยกำหนดศึกษาพฤติกรรม 4 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจ พฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้านการปราบปราม พฤติกรรมการให้บริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ พฤติกรรมการให้บริการประชาชนทั่วไป และแบ่งระดับการให้บริการเป็น 2 ระดับ ได้แก่ การบริการด้วยจิตสำนึกและการบริการตามหน้าที่
4. ตัวแปรแบ่งกลุ่ม กำหนดให้ปัจจัยด้านชีวสังคม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา แหล่งการศึกษา และตัวแปรด้านหน้าที่การงาน ได้แก่ ตำแหน่ง หน้าที่ อายุการทำงาน อายุการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน และสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานมาก/น้อย เป็นตัวแปรแบ่งกลุ่ม

สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยแสดงในแผนภูมิที่ 2.1

แผนภูมิที่ 2.1  
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

