

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเรื่องที่จะทำการศึกษา คือ

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๒.๓ หลักสังคหัตถุธรรม

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่งจังหวัดลำพูน

๒.๖ แนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความต้องการของทุกคนที่เกิดมาเป็นมนุษย์ เมื่อเกิดมาทุกคนก็ต้องการความพอใจ ในสิ่งที่ได้รับบริการบางครั้งไม่จำเป็นจะต้องวัดกันที่ผลงาน อาจแสดงออกมาทางความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจ ซึ่งนักทฤษฎีได้แสดงไว้ดังนี้ ความหมายของความพึงพอใจ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัย ได้ประมวลจากทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย โดยมีสาระสำคัญดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่าในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมดาของโลกไว้ในโลกธรรม ๘ ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ เรียกว่า “อิฏฐารมณ์” ได้แก่ ลาภได้แก่ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆเช่นทรัพย์สินเงินทองอาหาร เครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศได้แก่ ยศสถาบันดาศักดิ์ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญตราปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญได้แก่เกียรติยศชื่อเสียง การเป็นที่

เคารพยกย่องนับถือและการเป็นที่รักของบุคคลอื่น สุขได้แก่ความพึงพอใจความเพียงพอ ความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการได้ลาภยศสรรเสริญ^๑

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารได้ เพราะการจัดการบริการ ของภาครัฐมิใช่จะทำให้เสร็จๆ ไปเท่านั้น แต่หมายความถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ แก่ประชาชน ซึ่งมีความแตกต่างกับความหมายที่ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้า ก็จะมี ความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก ลูกค้าก็จะไม่พอใจ(Dissatisfaction)^๒

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของคนงานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจที่ผลิตขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคน และด้านจิตใจได้รับการตอบสนองความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้าง เสนอให้กับความคาดหวังของของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้^๓

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า ความพึงพอใจ คือทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดที่มีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ^๔

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ ๒ ประการ คือ

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

^๑พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร, บริษัทเอส.อาร์.พรินต์แมสโปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า๒๙๗.

^๒สมวงศ์ พงศ์สภาพ, **การตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลิฟ, ๒๕๔๗), หน้า๕๕.

^๓จำลองดำรงจักษ์ศักดิ์ แสนสุข, “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักธรรมาภิบาล ๔ : กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า๒๐.

^๔อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรุษ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า๑๗.

๒. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๑) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่อง นุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อม คือการจ่ายเงินค่าจ้าง

๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองตามความสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นตอนที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึงความต้องการความต้องการในการดำรงชีพ เช่นความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของความความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการ เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๔) ความต้องการที่มีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็ คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้นทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆก็就会产生มาอีก ความต้องการ ๕ ขั้น จะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด การตอบสนองตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ มี

ข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการ ของคนมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑. หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่อง ในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่ความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจ ให้เกิดพฤติกรรมด้านอื่นๆ อีกต่อไปคนเหล่านี้กลับเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและ พพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) คือ ลำดับขั้นของความ ต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามขั้นลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปสูงกว่า และความต้องการ ของคนในแต่ละระดับ จะเกิดขึ้นได้ต่อเนื่องเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนอง จนเกิด ความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาด แคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น และก็จะต้องพยายามแสวงหามาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคนั้น เช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองการตอบสนองระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็จะต้องการตอบสนอง ความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่อุปสรรคไม่ได้รับ การตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่ สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และยอมรับสภาพไปในที่สุด^๕

สรุป ได้ว่า จากการประมวลเนื้อหาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทฤษฎี ความพึงพอใจ เป็นเรื่องของความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออกหรือ อธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ซึ่งความพึงพอใจ เป็นเพียงพฤติกรรมปฏิกิริยาด้านความรู้สึก ต่อสิ่ง ไร หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะ สุดท้ายของการประเมินพฤติกรรมหรือการแสดง ออกแบบใดๆของบุคคลจะไม่เกิดขึ้นโดยไม่มีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของ พฤติกรรมก็คือความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนั่นเอง

ตารางที่ ๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต),(๒๕๔๘,หน้า ๒๙๗).	๑.ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็น ธรรมดาของโลกไว้ในโลกธรรม๘ซึ่งในส่วนที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์” ๒.ความพึงพอใจความเพียงพอความปลื้มปิติ ๓.ความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่ เกิดจากการได้ลาภยศสรรเสริญ
สมวงศ์ พงศ์สถาพร,(๒๕๔๗,หน้า๕๙).	๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการที่

^๕ อารณรัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สารานียธบัญญัติวิทยาลัยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธ ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า๑๔-๑๖.

	ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหาร ๒.การประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่
จำลองดำรงวัฒนศักดิ์ แสนสุข,(๒๕๕๔,หน้า๒๐).	๑.ความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของคนงานและต่อนายจ้าง ๒.ด้านจิตใจได้รับการตอบสนองความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้ให้กับความคาดหวังของของลูกจ้าง
อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต,(๒๕๕๔,หน้า๑๗).	๑.ความพึงพอใจ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ๒.หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ
อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต,(๒๕๕๔,หน้า๑๔-๑๖).	๑.มนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆก็เกิดขึ้นมาอีก ๒.ความต้องการ ของคนมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา ๓.ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพการงานประเภทใดสรุปได้ว่า หน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งจากเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม การที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดี ว่าอะไรเป็นอะไร จำต้องมีการทำสิ่งหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ เช่นอาชีพให้ลู่อังไปได้ด้วยดีเสียก่อน การที่คนหนึ่งทำหน้าที่โดยตรงของตนโดยไม่มีมลทินต่างพร้อย ย่อมเป็นการเพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก็จะต้องรู้จักชีวิตจิตใจตนเองว่าหมายความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงใหลเพียงไรเป็นต้น ถ้าหากหาไม่ได้ทำอะไรจริงๆ จังๆ ให้ดีที่สุด ให้

ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพหรือของหน้าที่นั้นๆ แล้ว มันยังน้อยเกินไปสำหรับที่รู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์เป็นต้น^๖

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า การปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งสับปันส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติ ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำ หน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำ มีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทัศนคติและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป^๗

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้หลักการ และทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน^๘

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่นั้น จะมีผลรวมความสัมพันธ์ระหว่าง

(๑) วัฒนธรรมประเพณี และความปรารถนาของสังคมที่ผู้นั้นดำรงตำแหน่ง

(๒) ลักษณะขององค์กรที่ผู้นั้นดำรงตำแหน่งตัวบุคคลบุคลิกภาพ และความต้องการหรือความจำเป็นเฉพาะตัวแต่ละบุคคล^๙ ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการนั้น มี ๕ ระดับ คือ

๑) ประชาชนเข้าร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการ โดยเป็นผู้รับบริการและรับความรู้จากเจ้าหน้าที่

๒) ประชาชนเข้าร่วมดำเนินโครงการในลักษณะแรงงาน การบริจาคสิ่งของ อำนาจการตัดสินใจเป็นของเจ้าหน้าที่

๓) ประชาชนเข้าร่วมโครงการและร่วมตัดสินใจกิจกรรมนั้นดำเนินอย่างไร แต่วัตถุประสงค์และการวางแผนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจ

^๖ พุทธทาสภิกขุ, **คู่มือมนุษย์(ฉบับคำสมบุรณ์)**, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๓), หน้า ๒๕๓.

^๗ กิตติพันธ์จุริกุล, **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร:โอ.เอส พรินต์ติ้งเฮาส์, ๒๕๒๙), หน้า ๕๘.

^๘ นพพงษ์บุญจิตราดุลย์, **หลักการบริหารการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร:ศูนย์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๑๑๕ -๑๑๖.

^๙ พระเอกพันธ์ ธีรภทโท(วิมานทอง), “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากร สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๔), หน้า๑๐.

๔) ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมและเพิ่มบทบาทร่วมกับเจ้าหน้าที่ ในการควบคุม และ ประเมินโครงการว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่

๕) ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดและวางแผนโครงการ โดยประชาชนหรือตัวแทน เป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการทั้งหมด^{๑๐}

สรุป ได้ว่า จากการประมวลเนื้อหาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับแนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ตำแหน่งในหน้าที่ ของหน่วยงานหรือองค์กรทางสังคม ที่บุคคลมีหน้าที่ในการดำรงตำแหน่งจะต้องมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กรที่มอบให้ โดยการนำความรู้ ความสามารถ อีกทั้งทักษะและประสบการณ์ของตนเองที่สะสมมาเพื่อนำประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ของตำรวจได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ทั้งใช้อย่างในด้านมีศาสตร์และมีศิลป์ ในบทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ให้ ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ตระหนักรู้ รับรู้ มีโอกาสเข้ามาแสดงบทบาท ทศนคติ และ ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในการแก้ปัญหาชุมชน ของตนเอง เป็นการเน้นการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์และความชำนาญและมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและมีทักษะของสถานีตำรวจของประชาชนในการแก้ไขปัญหา ร่วมกับการใช้วิทยาการ ภูมิปัญญาที่เหมาะสมชัดเจน โปร่งใส ต่อเนื่อง และเป็นระบบ

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พุทธทาสภิกขุ,(๒๕๔๓,หน้า๒๕๓).	๑.การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพการงาน ประเภทใด หน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งที่จากเป็น อย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม ๒.การที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดี ว่า อะไรเป็นอะไร จำต้องมีการทำสิ่งหน้าที่ของ ตนโดยเฉพาะ ๓.หน้าที่สำหรับที่รู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์เป็นต้น
กิตติพันธ์จุริกุล,(๒๕๒๙,หน้า๕๘).	๑.การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว

^{๑๐}นาวาเอกนภดล บงกชกาญจน์, “การปฏิบัติงานตามหลักสราณียธรรมของบุคลากรศูนย์ ช่อม อากาศยานกองการบินทหารเรือ กองเรือยุทธการ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า๗.

	ยังต้องมีการแบ่งสับปันส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ๒.การปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ๓.บทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป
นพพงษ์บุณจิตราดุลย์,(๒๕๒๙,หน้า๑๑๕-๑๑๖).	๑.การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ๒.การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ๓.การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ๔.บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน
พระเอกพันธ์ อีรภทโท(วิมานทอง),(๒๕๕๔,หน้า ๑๐.)	๑.การปฏิบัติหน้าที่นั้น จะมีผลรวมความสัมพันธ์ ๒.วัฒนธรรมประเพณี และความปรารถนาของสังคมที่ผู้นั้นดำรงตำแหน่ง ๓.ลักษณะขององค์กรที่ผู้นั้นดำรงตำแหน่งตัวบุคคลบุคลิกภาพ และความต้องการหรือความจำเป็นเฉพาะตัวแต่ละบุคคล
นาวาเอกนภดล บงกชกาญจน์,(๒๕๕๔,หน้า๗.)	๑.ประชาชนเข้าร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการ ๒. ประชาชนเข้าร่วมดำเนินโครงการในลักษณะแรงงาน ๓.ประชาชนเข้าร่วมโครงการและร่วมตัดสินใจกิจกรรมนั้นดำเนินอย่าง ๔.ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมและเพิ่มบทบาทร่วมกับเจ้าหน้าที่ ในการควบคุมและประเมินโครงการ ๕.ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดและวางแผนโครงการ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม

การปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ ในการปฏิบัติงานบริการ โดยน้อมนำหลักทางพระพุทธศาสนา ตามแนวสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาเป็นหลักในการประยุกต์ให้บริการประชาชน ตามแนวทางพระพุทธศาสนา มีดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม ไว้ว่า หรือสังคหวัตถุ ๔ ซึ่ง สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหวัตถุสูตร^{๑๑} สังคหวัตถุ ๔ ประการ คือ

๑. ทาน (การให้ทาน)
๒. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึงคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานมนุษย์ใหม่มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกันทำให้สังคมเป็นสุข^{๑๒}

พระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสังฆธรรมที่ผู้ปฏิบัติ ตามทุกคนย่อมสามารถ รู้แจ้ง เห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพินทุกข เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยียวยา รักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณมีแต่ความรัก ความปรารถนาดีต่อกัน

พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร ว่า^{๑๓}

ทานญจเปยยวชฺชนจอตถจริยา จ ยา อิธ
 สมานัตตตา จ ธมฺเมสุ ตตถตตถยถารหํ
 ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (มีวาจาเป็นที่รัก)
 สมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ)
 อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า องค์ประกอบที่ สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวได้แก่ ทาน คือการให้ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดให้ความรู้แนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รักวาจาพูดเต็มน้ำใจกล่าวถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดความสามัคคี ตลอดถึงคำแสดงประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์

^{๑๑} อิง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑

^{๑๒} พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า๑๖๗.

^{๑๓} อิง.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชน^{๑๔}

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า มี ๔ หลัก คือ ทาน จากคำว่า ทาน แปลว่า การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่โอบอ้อมอารี บุคคลจะเป็นที่รักใคร่เป็นที่เคารพนับถือของบุคคลอื่น ปี มาจากคำว่า ปิยวาจา แปลว่า วจีไพเราะ คือ การเจรจาสนทนาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวาน นิม นวล ไพเราะ ผู้ฟังฟังแล้วสบายหู อะ มาจากคำว่า อัถถจริยา แปลว่า ช่วยเหลือผู้อื่น หรือเรียกว่า สงเคราะห์ผู้อื่นโดยการกระทำหรือประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้คนทางกาย วาจาและใจ สะ มาจากคำว่า สมานัตตา แปลว่า มีตนเสมอต้นเสมอปลาย คือ รู้จักวางตนเหมาะสมกับฐานะที่ควรจะเป็นหรือที่ตนเป็น^{๑๕}

สรุป ได้ว่า จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญของความหมายของสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผู้กมิตร์ไมตรี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน หรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อัถถจริยา สมานัตตา

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
อง.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑	สังคหวัตถุ ๔ ประการ คือ ๑. ทาน (การให้ทาน) ๒. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) ๓. อัถถจริยา (การประพฤติประโยชน์) ๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)
พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต),(๒๕๔๓,หน้า๑๖๗).	๑.คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคน และประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี ๒.หลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจ
อง.จตุกก.(บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗. (ต่อ)	๑.สังคหธรรมที่ผู้ปฏิบัติ ตามทุกคนย่อมสามารถ รู้ แจ้ง เห็นจริงได้ด้วยตนเอง ๒.ธรรมะของพระ พุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์

^{๑๔} ปรีชา นันทาภิวัฒน์, พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔), หน้า๑๔๓.

^{๑๕} พระสมทบ ภริปัญโญ(รุ่งมิตร์จรัสแสง), “ภาวะผู้นำของเยาวชนตามหลักฆราวาธรรม ๔ : กรณีศึกษา โรงเรียนหล่มสักวิทยาคม จังหวัดเพชรบูรณ์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า๔๖-๔๗.

	๓.เมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์
ปรีชา นันทาวิวัฒน์,(๒๕๔๔,หน้า๑๔๓).	๑.ทาน คือการให้ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดให้ความรู้แนะนำสั่งสอน ๒.ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รักจากหูตื้นน้ำใจ ๓.อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ๔.สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอ ตันเสมอปลาย
พระสมทบ ภริปัญโญ (รุ่งมิตรจรัสแสง),(๒๕๕๔, หน้า๔๖-๔๗).	๑.ทามา จากคำว่า ทาน แปลว่า การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่โอบอ้อมอารี ๒.ปิ มาจากคำว่า ปิยวาจา แปลว่า วลีไพเราะ คือ การเจรจาสนทนาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวาน นุ่มนวล ไพเราะ ๓.อะ มาจากคำว่าอัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ชวนช่วยช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ๔.สะ มาจากคำว่าสมานัตตตา แปลว่ามีตนเสมอ ตันเสมอปลาย

๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ

การบริหารงานตำรวจ หมายถึงความร่วมมือร่วมใจในการนำกระบวนการทางการบริหาร (Administrative Functions) มาช่วยดำเนินการให้ปฏิบัติงานของตำรวจเป็นไปอย่างราบรื่นและดีที่สุดในทั้งสายการปฏิบัติงานหลัก และงานสนับสนุน หรือฝ่ายช่วยเหลือ ในด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ ไว้ว่า ไม่มีสิ่งใดที่มีคุณค่าในทางปฏิบัติ เสมอเหมือนทฤษฎีที่ดี ด้วยเหตุผลนี้เพียง ๘๐ ปีต่อมา การบริหารงานตำรวจได้กลายเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งซึ่งได้มีการเรียนการสอนไม่เพียงแต่ในระดับปริญญาตรี แต่ได้พัฒนาไปถึงระดับปริญญาโท และปริญญาเอก อีกด้วย ปรากฏการณ์นี้ย่อมแสดงให้เห็นประจักษ์ว่าการบริหารงานตำรวจได้ กลายเป็นสาขาวิชาที่นิยมศึกษากันอย่างลึกซึ้งและแพร่หลาย โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะนักบริหารงานตำรวจยุคปัจจุบันในประเทศ ประชาธิปไตยต่างตระหนักว่า ตำรวจคือเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายเดียวที่เข้าติดตอสัมพันธ์กับ

ประชาชน ทุกระดับตลอด ๒๔ ชั่วโมงต่อวัน และ ๗ วันต่อสัปดาห์ ดำรงต้องบริการประชาชน ทั้งในงานที่เกี่ยวกับอาชญากรรม และที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม งานตำรวจจึงไม่ใช่งานง่าย ๆ ที่ผู้ใดสามารถบริหารได้ ยิ่งไปกว่านั้นตำรวจไม่ใช่นักทหาร ศาสตร์ที่ตำรวจเรียนรู้จึงมีลักษณะแตกต่างจากทหาร แมวจะมีบางวิชาที่ซ้ำซ้อนกันบางก็ตาม^{๑๖}

ซึ่งมีความหมาย แตกต่างกับความหมายที่ว่า โครงสร้างองค์การรูปนัยตามหลักทฤษฎี ดั้งเดิมซึ่งมีสายการบังคับบัญชายืดยาวนั้น ก่อให้เกิดความไม่คล่องตัวสำหรับการปฏิบัติงาน และ ไม่เหมาะสมกับงานตำรวจในยุคที่อาชญากรรมแพร่กระจายเหมือนโรคติดต่อ ในทัศนะของมันโร หน่วยงานตำรวจที่อาศัยโครงสร้างแบบรูปนัย มักก่อให้เกิดช่องว่างอย่างมากระหว่างผู้บังคับบัญชา จึงจำเป็นต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรตำรวจที่มีการศึกษาดี ความคิดริเริ่มสูงความสามารถมาก ได้แสดงความคิดเห็น รวมทั้งได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการ ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานตำรวจ ถึงแม้กระนั้นกรมตำรวจไทย นับตั้งแต่ ๑๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๔๕๘ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ก็ยังคงยึดโครงสร้างรูปนัยแบบสูงนี้ มาโดยตลอด ต่อมาแม่ประธานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจะได้ แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อศึกษาปัญหาโครงสร้างของกรมตำรวจ เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๒๔ ก็ตามโครงสร้างที่คณะกรรมการดังกล่าวพิจารณาเสนอก็คงยังอยู่ ภายใต้ทฤษฎีองค์การ ดั้งเดิม โดยเพียงเสนอให้ยกเลิกกองบัญชาการตำรวจ และจัดตั้งสำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นแทน ได้แก่ สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจฝ่ายกำลังพล สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจฝ่ายกฎหมาย สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจฝ่ายศึกษา สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจฝ่ายสอบสวนกลาง สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจฝ่ายความมั่นคงภายใน สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจฝ่ายวิทยาการ สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจ ฝ่ายนครบาล สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจ ฝ่ายภูธร ๑ ถึง ๔ สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจ ฝ่ายตระเวนชายแดน สำนักงาน ผู้ช่วยอธิบดีตำรวจ ฝ่ายบริหาร นอกจากนี้ส่วนราชการที่ขึ้นตรงต่ออธิบดี กรมตำรวจ ได้แก่ สำนักงานจราจร และ สำนักตรวจสอบการเงินภายใน^{๑๗}

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า บิดาของการตำรวจอเมริกันยุคพัฒนา เป็นผู้ได้นำหลักทฤษฎีจัดการแบบ วิทยาศาสตร์มาปรับปรุงใช้ในการบริหารงานตำรวจ รวมทั้งได้นำ ความก้าวหน้าทางวิทยาการหลาย ประเภทที่เพิ่งค้นพบในช่วงต้นศตวรรษที่ ๒๐ มาดัดแปลง ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการตำรวจ เช่น การใช้เครื่องจับเท็จ การติดตั้งวิทยุสื่อสารในรถยนต์ สายตรวจ และอื่นๆ ยิ่งไปกว่านั้น (๑๙๓๔,หน้า๒) ได้เห็นการณ์ไกลในการพัฒนาการศึกษาของตำรวจ

^{๑๖} ปुरुชัย เปรมสมบูรณ์, การบริหารงานตำรวจ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์บรรณกิจ ๑๙๙๑ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๕.

^{๑๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖.

โดยได้กล่าวว่า การคัดเลือกบุคลากรโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เท่านั้นไม่พอเพียง งานตำรวจจะยังไม่ได้ มาตรฐานตราบเทาที่ทุกคนสามารถเข้าทำงานตำรวจได้โดยไม่ผ่านการฝึกอบรมใด ๆ ดังนั้น ตำรวจ สมัยใหม่จะต้องได้รับการ ฝึกอบรมในระดับวิชาชีพเช่นเดียวกับวิชาชีพทั้งหลาย เช่นวิศวกร แพทย์ แนวความคิดของโวลเมอร์เซน ที่กลาวนี้ นับได้ว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการกำหนดนโยบาย ดานพัฒนาบุคลากรตำรวจยุค ปัจจุบันอย่างเห็นได้ชัด^{๑๘}

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ การจัด หน่วยงานของ ตำรวจอังกฤษก็ยังยึดถือ รูปแบบของทหารอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพราะฟิล มุงที่การคัดเลือกบุคลากร เป็นหลัก กล่าวคือในทัศนะของ ฟิล รูปแบบโครงสร้างขององค์การย่อมมีความสำคัญรองไปจาก คุณภาพของบุคลากร ดังปรากฏใน หลักการปฏิรูปการตำรวจ ๑๒ ประการที่กำหนดไว้ เมื่อ ๑๕๐ ป เศษมาแล้ว ได้แก่ ๑. ตำรวจต้องมีความหนักแน่น มีประสิทธิภาพ และมีการจัดหน่วยแบบทหาร ๒. ตำรวจ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล ๓. สภาวะไร้อาชญากรรม เป็นเครื่องพิสูจน์ ประสิทธิภาพของตำรวจ ๔. การแจกจ่ายข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรม แก่บุคลากรตำรวจ เป็นสิ่งจำเป็น ๕. การใช้กำลังตำรวจควรคำนึงถึงเวลาและพื้นที่ เป็นประการสำคัญ ๖. ไม่มี คุณสมบัติใดของบุคลากรตำรวจที่สำคัญยิ่งไปกว่าความสามารถควบคุมอารมณ์ ของตนเองได้อย่าง สมบูรณ์แบบอาทิกับปฏิกิริยาซึ่งแสดงความสุขุมเยือกเย็นย่อมมีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานยิ่งกว่า ความรุนแรงใดๆ ๗. บุคลิกลักษณะที่ดีของตำรวจสร้างความเกรงแก่บุคคลทั่วไป ๘. การบำรุงขวัญ กำลังใจและการฝึกอบรมบุคลากรที่เหมาะสมจัดเป็นรากฐานของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ตำรวจ ๙. เพื่อความปลอดภัยของสาธารณชน ตำรวจแต่ละนายควรมีหมายเลขประจำตัว ๑๐. สถานี ตำรวจควรจัดตั้ง ณ ศูนย์กลางของชุมชนและเข้าออกง่าย ๑๑. ตำรวจใหม่ควรได้รับการบรรจุแต่งตั้ง ให้ทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการใน ช่วง ระยะเวลาหนึ่ง ๑๒. สถิติข้อมูลอาชญากรรมมีความสำคัญ ต่อการวางแผนกระจายกำลังตำรวจในท้องที่ อย่างถูกต้องเหมาะสม^{๑๙}

ซึ่งมีความหมาย สอดคล้องกับความหมายที่ว่า ศิษย์ซึ่งประสบความสำเร็จระดับสูง คนหนึ่งของ โวลเมอร์ ในรุ่น “ตำรวจวิทยาลัย” (College Cops) ได้นำแนวความคิดของโฟโยล์ และกูลิคมา ประยุกต์ให้เหมาะสมกับกิจการตำรวจ ดังปรากฏในหนังสือ “Police Administration” ซึ่งได้กำหนด หัวข้อที่เป็นหลักการบริหารงานตำรวจไว้ พอสรุปย่อได้ ๑.ความเชี่ยวชาญงานเฉพาะ ประเภท (specialization) ๒.เอกลักษณ์ในการสั่งการ (unity of command) ๓.ช่วงการควบคุม บังคับบัญชา (span of control) ๔.การมอบหมายอำนาจหน้าที่ (delegation of authority) นับตั้งแต่ ต้นทศวรรษที่ ๑๙๖๐ เป็นต้นมา ผลงานของวิลสันได้รับการยอมรับอย่าง กว้างขวาง

^{๑๘} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, (พระนคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๑), หน้า๒๗.

^{๑๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า๒.

ในระบบการตำรวจประชาธิปไตยว่าเป็นแม่บทของการบริหารงานตำรวจตามหลักการ
จัดองค์การรูปนัย^{๒๐}

สรุป ได้ว่า จากการประมวลเนื้อหาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ
การบริหารงานตำรวจ สรุปได้ว่า ดังนั้นทฤษฎีการบริหารต้องประกอบไปด้วย การวางแผน
การจัดการ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานความคืบหน้า
การตัดสินใจ การควบคุมและ ต้องมีงบประมาณที่จะดำเนินงานด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้คือหัวใจของ
การบริหารงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

**ตารางที่ ๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับบริหารงาน
ตำรวจ**

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์,(๒๕๔๖,หน้า๕).	๑.ไม่มีสิ่งใดที่มีคุณค่าในทางปฏิบัติ เสมอเหมือน ทฤษฎีที่ดี ๒.การบริหารงานตำรวจได้กลายเป็นศาสตร์
ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์,(๒๕๔๖,หน้า๖).	๑.โครงสร้างองค์การรูปนัยตามหลักทฤษฎี ๒.ไม่เหมาะสมกับงานตำรวจในยุคที่อาชญากรรม แพร่กระจายเหมือนโรคติดต่อ ๓.มักก่อให้เกิดช่องว่างอย่างมากระหว่างผู้บังคับ บัญชา
สมพงษ์ เกษมสิน, (๒๕๒๑,หน้า๒๗).	๑.ได้นำหลักทฤษฎีจัดการแบบ วิทยาศาสตร์มา ปรับปรุงใช้ในการบริหารงานตำรวจ ๒.การคัดเลือกบุคลากรโดยวิธีการทางวิทยา ศาสตร์ ๓.มีความสำคัญยิ่งต่อการกำหนดนโยบาย ดาน พัฒนาบุคลากรตำรวจยุคปัจจุบัน
เรื่องเดียวกัน,(หน้า๒.)	๑.การจัดหน่วยงานของตำรวจอังกฤษก็ยังคง ยึดถือ รูปแบบของทหาร ๒.รูปแบบโครงสร้างขององค์การยอมมี ความสำคัญรองไปจากคุณภาพของบุคลากร
Wilson, O.W., and McLaren,(1972,pp.5972).	๑.นำแนวความคิดของฟิโยลและกิลิมา ประยุกต์ให้เหมาะสมกับกิจการตำรวจ

^{๒๐} Wilson, O.W., and McLaren, R.C., **Police Administration**,(New York : McGraw – Hill,
1972),pp.59-72,

	๒.ได้รับการยอมรับอย่าง กว้างขวางในระบบการ ตำรวจประชาธิปไตยวาเปนแบบของการ บริหารงานตำรวจ
--	---

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ้ง ตั้งอยู่อาคารเลขที่ ๒๐๔/๑ หมู่ที่ ๒ ถนนพหลโยธิน ๑๐๖ สายลำพูน – ลี้ ตำบลบ้านโฮ้ง อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน รหัสไปรษณีย์ ๕๑๑๓๐ มีพื้นที่ใช้สอย ๙.๒ ไร่ อำเภอบ้านโฮ้ง เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดลำพูน ตั้งอยู่ทางทิศใต้ ห่างจากตัวจังหวัดลำพูน ประมาณ ๔๐ กิโลเมตร ตามถนนสายลำพูน-ลี้ (พหลโยธิน ๑๐๖) ซึ่งเส้นทางนี้เริ่มที่หลัก กม.๑ ทางแยกของจากอำเภอลำปาง ผ่านอำเภอลี้ ถึง อำเภอบ้านโฮ้ง สู่จังหวัดลำพูน และสามารถเดินทางเข้าสู่จังหวัดเชียงใหม่ เดิมเป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญยานพาหนะทุกคันมาจาก จังหวัดต่างๆ ที่จะเดินทางสู่จังหวัดลำพูน และจังหวัดเชียงใหม่ ต้องใช้เส้นทางนี้ ระยะทางประมาณ ๑๒๐ กิโลเมตร ซึ่งเป็นถนนสายประวัติศาสตร์ และที่มาของการแต่งเพลงหลายๆ เพลงในอดีต เช่น เพลงมนต์รักป่าช้า เพราะแต่เดิมในอดีตอำเภอบ้านโฮ้งขึ้นการปกครองของอำเภอป่าช้ายานพาหนะทุกคันที่ใช้เส้นทางจากอำเภอลำปาง จากจังหวัดลำปาง ผ่านอำเภอลี้ จะมาจอดพักรถ และพบกับสาวงามป่าช้า ปัจจุบันกลายเป็นเส้นทางสายรอง เพราะ ประชาชนหันไปนิยมใช้เส้นทางสาย เอเชีย ๑ ซุปเปอร์ไฮเวย์ (ลำปาง-ลำพูน-เชียงใหม่) ซึ่งใช้ความเร็วได้ดีกว่า อำเภอบ้านโฮ้ง ห่างจากกรุงเทพ ตามเส้นทางหลวงพหลโยธิน ประมาณ ๖๘๙ กิโลเมตร

สถานภาพกำลังพล จำนวน ๘๙ นาย แยกเป็น

- ๑ ชั้นสัญญาบัตร ๔๕ นาย
- ๒ ชั้นประทวน ๔๔ นาย
- ๓ ไปช่วยราชการ ๘ นาย
- ๔ มาช่วยราชการ ๒ นาย

ระดับชั้น ของตำรวจ	อัตรา อนุญาต	ปฏิบัติจริง	อัตรารว่าง	ไปช่วย ราชการ	มาช่วย ราชการ
สัญญาบัตร	๔๕	๔๕	๒	๓	๒
ชั้นประทวน	๖๔	๔๔	๒๑	๕	-

ตำรวจรับผิดชอบพื้นที่และประชากร ดังนี้

๑. ตำรวจ ๑ นาย รับผิดชอบพื้นที่ ๖๘.๘๗ ตารางกิโลเมตร
๒. ตำรวจ ๑ นาย รับผิดชอบประชากร ๔๖๔.๑๕ คน

วิสัยทัศน์ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

“มุ่งมั่นในการอำนวยความสะดวก เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสงบสุขของบ้านเมือง เป็นที่เชื่อถือศรัทธา และเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง”

วิสัยทัศน์-พันธกิจ ตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน

"เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน"

ประกาศเกียรติศักดิ์ของตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน

๑. รักษาไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ และศักดิ์ศรีของการเป็นตำรวจมืออาชีพ ที่จะบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้เกิดแก่ประชาชน
๒. เคารพสิทธิและเสรีภาพของบุคคล โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
๓. ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ กิจกรรมของตำรวจ
๔. อำนวยและรักษาไว้ซึ่งความยุติธรรมตามหลักแห่งกฎหมาย
๕. จัดหาความจำเป็นขั้นพื้นฐานให้กับข้าราชการตำรวจและครอบครัวอย่างทั่วถึง
๖. โอนอ่อนผ่อนปรนต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของชุมชน

กระบวนทัศน์ใหม่สู่เส้นทางนิติรัฐ (Paradigm)

๑. ความยุติธรรมต้องโปร่งใสและประชาชนต้องมองเห็น (Not only justice must be done, but also justice must be seen.)
๒. ความยุติธรรมที่ล่าช้า คือความไม่ยุติธรรม (Justice delay is justice denied.)
๓. นิติวิทยาศาสตร์เป็นความจำเป็นสูงสุดสำหรับในทุก ๆ แต่ละกรณีที่แสวงหาความยุติธรรมและความสงบสุขมาสู่สังคมโดยรวม (Forensic science is a must for ever single case which craving for justice and peace of the community as whole)
๔. ไม่ปล่อยให้คนผิดลอยนวล (Fight crime together and win)

การพัฒนาสู่ตำรวจมืออาชีพ หลักการสำคัญ ๓ ประการ

๑. ตั้งอยู่บนพื้นฐานการส่งเสริม ความรับผิดชอบร่วมกันของตำรวจ กับ ประชาชน
๒. ส่งเสริมการใช้ระบบคุณธรรมประกอบในการคัดเลือกบรรจุ แต่งตั้ง และกวดขัน การปฏิบัติหน้าที่ตำรวจให้มีความสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ ต่อสังคมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

๓. การปรับปรุงระบบตำรวจ ต้องดำเนินทั้งแนวปฏิบัติในการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจและแนวทางการจัดองค์การบริหารตำรวจ ที่สมเหตุสมผลพร้อมกันไปด้วย ปัจจัยเอื้ออำนวยส่งเสริมให้ตำรวจดำรงอยู่ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

๓.๑ การกิจหลักพื้นฐานของตำรวจคือ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม (Prevention of crime is the basic mission of the police)

๓.๒ ตำรวจต้องทำตนให้เป็นที่น่าเชื่อถืออย่างปราศจากข้อสงสัยของประชาชน (Police must have the Full Respect of the Citizenry)

๓. การเคารพกฎหมายของประชาชน จะพัฒนาไปสู่การเคารพเชื่อฟังตำรวจได้ (A Citizen's respect for law develops his respect for the police)

๔. การให้ความร่วมมือของประชาชนจะลดลง จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปในเชิงใช้กำลังบังคับ (Cooperation of the Public decrease as the use of force increases)

๕. การปฏิบัติหน้าที่การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจ ต้องเป็นไปด้วยความถูกต้องเที่ยงธรรม (Police must reader imperial enforcement of the law)

๖. การใช้กำลังกับประชาชนต้องหลีกเลี่ยงให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากจำเป็นต้องใช้ ในกรณีที่สถานการณ์บังคับ จนไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้นั้น (Physical force is used only as a last Resort)

๗. ตำรวจต้องคำนึงถึงว่าตนคือประชาชน ต้องปฏิบัติงานเพื่อประชาชนเท่านั้น (The Police are the Public and the Public are the Police)

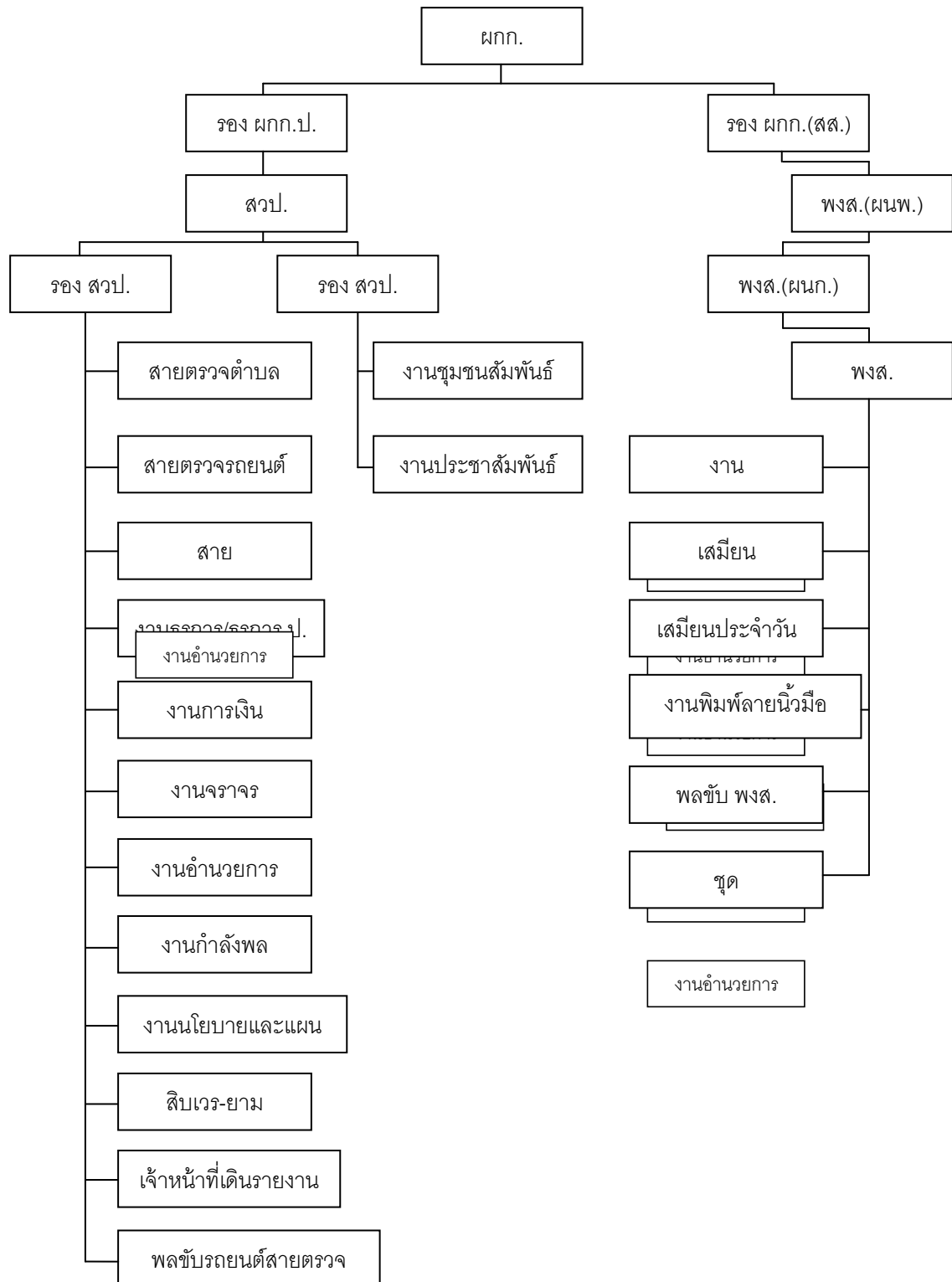
๘. ต้องคำนึงว่าตำรวจนั้นเป็นตัวแทนของกฎหมาย (Police represent the law)

๙. สมรรถภาพของตำรวจ วัดได้จากสถานการณ์ของสังคมว่า ปลอดภัยจากอาชญากรรม และมีความสงบเรียบร้อย (The Absence of Crime and Disorder is the test of Police efficiency)^{๒๑}

สรุป ได้ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้นการที่จะให้ประชาชนศรัทธา และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ ตำรวจจะต้องมีความรักชาติซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีของการเป็นตำรวจทั้งจะต้องเคารพในสิทธิของประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร ในหน่วยงานในการเสนอแนะข้อคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อมาประกอบในการปฏิบัติหน้าที่งานของตำรวจ เพื่อเป็นพื้นฐานในการผ่อนปรนโดยใช้หลักธรรม มาใช้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความยุติธรรมโดยไม่ให้เกิดความลำเอียง เพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม โดยที่จะไม่ยอมให้คนผิดลอยนวล โดยการตั้งบนพื้นฐานของหลักสังคหวัตถุธรรม มาประยุกต์ใช้ที่จะมีความซื่อสัตย์ต่อประชาชน มีความรับผิดชอบต่อประชาชน ในการใช้ระบบคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องยุติธรรม คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เป็นหลักในการนำหลักธรรม

^{๒๑} ร้อยตำรวจตรีดำรงค์ ขำเจริญ,บรรยายสรุป, “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน”, ลำพูน : สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง”, ๒๕๕๖), (อัดสำเนา)

เข้ามาช่วยในการพัฒนาอีกด้านหนึ่ง หลักสัจจัตถุธรรม เป็นหลักธรรมอีกหลักธรรมหนึ่งที่น่ามาปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตำรวจ



แผนภาพที่ ๒.๑ โครงสร้างการบังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ในประเด็นที่เกี่ยวกับความหมายเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจได้มีผู้วิจัยไว้หลายท่าน ที่จะได้ตัวอย่างนำเสนอ ดังนี้

จำโนทย ปล่องอุดม กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามเพศประสบการณ์การสอน และขนาดของโรงเรียน พบว่า ครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่ง เป็นเพศชาย มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีประสบการณ์การสอนเฉลี่ย ๙.๘ ปี และสอนในโรงเรียนขนาดกลางเป็นส่วนใหญ่ ด้านความสำเร็จของงาน จากการศึกษาปรากฏว่า ครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากสูงเกินร้อยละ ๕๐.๐ อยู่ ๔ รายการ คือ ๑) สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกิดความสำเร็จตามต้องการ ๒) สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ๓) มักจะมีผลงานปรากฏออกมาเสมอและพอใจในงานผลงานที่ทำ และ ๔) เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน^{๒๒}

บุญม้น วงศสุนทรรัตน์ กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกออกเป็น ๑๔ ด้านตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอเบอร์ก พบว่า ๑) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ๖ ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ๘ ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้รับการได้รับการนับถือ ความรับผิดชอบสภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้มีเทคนิคความก้าวหน้า ในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายการบริหารงาน ๒) พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

^{๒๒} จำโนทย ปล่องอุดม, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง), ๒๕๔๒.

ทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ รวม ๙ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคของผู้นิเทศ สวนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง ๑๔ ด้าน ไม่แตกต่างกัน^{๒๓}

จรัส เพชรเที่ยง กล่าวไว้ว่า “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมปานกลางโดยพนักงานที่มีเพศ ระดับตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพลักษณะแปด ข้างเท่าหน้า ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม และลักษณะควบคุมตนเองต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพลักษณะ กล่าวที่ยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะ ต้องการเป็นที่ยอมรับต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน^{๒๔}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ จากจำนวนตัวอย่างประชากรที่ไปขอรับบริการจำนวน ๒๙๑ คน ผลพบว่าความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวม ยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ผลที่ออกมาประชาชนที่มาใช้บริการไม่ประทับใจ แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการประชาชน ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยหลักธรรมเข้าประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่

^{๒๓} บุญมั่น วงศ์สุนทรรัตน์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” *ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*, (มหาวิทยาลัย : เกษตรศาสตร์), ๒๕๓๔.

^{๒๔} จรัส เพชรเที่ยง, “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง”, *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๔๕.

ของรัฐ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการบริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รู้สึกประทับใจในการให้บริการ^{๒๕}

อาจารย์รัตน์ เลิศไผ่รอด กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัด ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้ประชากรผู้อาศัยอยู่ใน เขตตำบลหนองกรด จำนวน ๓๗๒ คน ผลทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด ในการนำหลักธรรม สราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ โดยภาพรวม มีความเชื่อถือตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่ และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวในการร่วมพัฒนา ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคิ คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์ด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน ปรับปรุงมุมมองให้ตรงกัน^{๒๖}

สรุป ได้ว่า จากผลวิจัยความพึงพอใจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคลงานและหน่วยงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วย ความสุข มีกำลังในใจการทำงานด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้งานที่ทำนั้นบังเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งๆทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการของบุคคล

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นการรวบรวมผลงานการวิจัยเพื่อเป็นทราบข้อมูลและปัญหาในการปฏิบัติงาน จะเป็นแนวทางในการนำไปสู่การในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานต่อไปดังนี้

^{๒๕} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๒๖} อาจารย์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

พระมหาทองมี สุทธิจิตโต (สะพานหลัก) กล่าวไว้ว่า “การปฏิบัติงานของการไฟฟ้า นครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียงหรือเปา กรุงเทพมหานคร” โดยผลการวิจัยพบว่า จากพนักงานการไฟฟ้าจำนวน ๑๖๙ คนจากจำนวน ประชากรทั้งหมด ๒๙๘ คน ผลการวิจัยพบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีทุกด้าน การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ พนักงานทุกคนยึดหลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติงานด้วยการปลุก จิตสำนึกความรักงาน เห็นคุณค่าและประโยชน์การทำงาน รวมทั้งมอบหมายงานให้ตรงตามความ ตรงความสามารถของแต่ละบุคคล ด้วยการปลุกจิตสำนึกกว่าเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ และมีความสำคัญ^{๒๗}

พระมหาบุญภัสร์ ธิปัญโญ (ทองงาน) กล่าวไว้ว่า ทศนคติของข้าราชการตำรวจ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรมวิชาชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ โดยผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า สื่อต่างๆ นั้นมีอิทธิพลต่อผู้รับสารหลายด้าน ซึ่ง ก่อให้เกิดแนวคิด ความรู้และพฤติกรรมต่างกัน ในยุคปัจจุบันสื่อสารเกี่ยวกับด้านข้อมูลของ สังคม โลกยุคนี้ ไร้พรมแดนไม่จำกัดเวลา และพื้นที่ ที่จะสื่อจะสามารถเข้าถึงได้ สื่อหลักๆ เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ตามหลักการด้านแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อนั้นได้กล่าว ไว้อย่างชัดเจนว่า การเปิดรับสื่อนั้น มีผลทำให้ทัศนคติของบุคคลแต่ละคนนั้นไม่เหมือนกัน แตกต่างกัน อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ เป็นต้น ส่งผลให้มีความ เปลี่ยนแปลง และแสดง ออกไปยังทัศนคติ คือความคิดเห็น ข้าราชการตำรวจ ได้เปิดรับสื่อ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โดย ส่วนมาก เป็นปัจจัยที่ทำให้การเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านจริยธรรมของจริยธรรม ๙ ประการนั้น ข้าราชการตำรวจมีคะแนนการรับรู้รับทราบ ที่สูงมาก ต่อการปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพตำรวจ^{๒๘}

ว่าที่ร้อยตรีณรงค์ แสงแก้ว กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฝ่ายโยธา สำนักงาน เขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่า จากจำนวนประชากร ๔๒๐ คน พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งสามด้าน

^{๒๗} พระมหาทองมี สุทธิจิตโต (สะพานหลัก), “การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวง ตามหลัก อิทธิบาท ๔ กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๒๘} พระมหาบุญภัสร์ ธิปัญโญ (ทองงาน), “ทัศนคติข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรม วิชาชีพ:ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ได้แก่ ประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนที่ดีขึ้น โดยพิจารณาจากหลักธรรมาภิบาลที่มีอยู่^{๒๙}

นายชูยศ สรวิราชันท์ กล่าวไว้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน: ทัศนคติศึกษาขององค์การบริหาร ส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า เป็นการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน โดยทัศนคติของการบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาในการศึกษาค้นคว้า จากบุคลากรท้องถิ่น(อบต.) เขตอำเภอเมืองฯ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๑๘ แห่งๆละ ๖ คน รวม ๑๐๘ คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับดีมาก ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในท้องถิ่นมีความพอใจในการทำงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์เพิ่มขึ้น^{๓๐}

นายชูยศ สรวิราชันท์ กล่าวไว้ว่า แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานในการทำงานในระดับดีมาก ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในท้องถิ่นมีความพอใจในการทำงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์เพิ่มขึ้น^{๓๑}

นายไพบุลย์ ตั้งใจ กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ; ทัศนคติศึกษา บริษัท แอมพาส อีคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า จำนวน ๒๓๗ คนพบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ มีค่าสูง การปฏิบัติงานของพนักงานเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน^{๓๒}

สรุป ได้ว่า จากการประมวลเนื้อหาผลการวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผลวิจัยพบว่าภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับ ตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่ง

^{๒๙} ว่าที่ร้อยตรีณงค์ แสงแก้ว, “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล, “วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

^{๓๐} นายชูยศ สรวิราชันท์, “ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน: ทัศนคติศึกษาขององค์การบริหาร ส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา, “วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต”, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี), ๒๕๕๓.

^{๓๑} นายชูยศ สรวิราชันท์, “ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน: ทัศนคติศึกษาขององค์การบริหาร ส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี), ๒๕๕๓.

^{๓๒} นายไพบุลย์ ตั้งใจ, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : ทัศนคติศึกษา บริษัท อพาส อีคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า๑-๒.

นั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตาม สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว ในการปฏิบัติงานที่ แตกต่างกันไปตามลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของสร้างแต่ละงาน แต่ละบุคคล แต่สิ่งสำคัญของการปฏิบัติงานการบรรลุวัตถุประสงค์ ความเรียบร้อย ความสมบูรณ์และความถูกต้องของงานที่ ปฏิบัติรวม ทั้งการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าทันสมัย ซึ่งจะเป็นสิ่ง กำหนด หรือบ่งบอกถึงความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล

๒.๖.๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔

การอาศัยหลักธรรมเข้ามาช่วยในงานบริการเพื่อให้งานด้านการบริการมีความ ประทับใจและพึงพอใจ ดังนั้นไม่ว่าหน่วยงานใดก็ตามที่ให้บริการที่เกี่ยวกับประชาชนควรประยุกต์ใช้ หลักธรรมเข้ามาช่วยในการทำงานโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา ซึ่งได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้ดังนี้

ดาบตำรวจโสภณ สวาชาโต กล่าวว่า “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการ บริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ตามหลักสังคหวัตถุ๔”ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายมีสถานภาพสมรสมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. มีชั้นยศในระดับชั้นประทวนมีรายได้สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทมีระยะเวลาการเป็น สมาชิกมากกว่า ๑๕ ปีไม่มีหุ้นอื่นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และมีภูมิลำเนาในภาคกลาง ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ออมทรัพย์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเป็นสมาชิกสหกรณ์เพื่อต้องการออมทรัพย์โดยสะสมค่าหุ้นรายเดือน มีความเข้าใจว่าสหกรณ์คือองค์กรที่ประชาชนร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสหกรณ์เป็นของสมาชิกซึ่งถือหุ้นไว้ในสหกรณ์เท่านั้นสหกรณ์ออม ทรัพย์ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและรับฝากเงินบุคคลที่ จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ได้คือข้าราชการในกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สมาชิกมีการออกเสียงในที่ประชุมได้คนละ ๑ เสียงเมื่อสหกรณ์มีกำไร กำไรเหล่านั้นจัดสรรโดยที่ ประชุมใหญ่แห่งบรรดาสมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกสหกรณ์คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้โดย การเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่บุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จคือสมาชิก สหกรณ์, กรรมการ, ผู้จัดการความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวน ชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ด้านทานด้านปิยวาจาด้านอตถจริยาและด้านสมานัตตตาทพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านทานและด้านปิยวาจามีความ คิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลางส่วนด้านอตถจริยาและด้านสมานัตตตามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีสถานภาพ อายุระยะเวลาที่เป็นสมาชิกการมีหุ้นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และภูมิลำเนาที่ต่างกันมี

ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีเพศการศึกษาระดับชั้นยศและรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุโดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕^{๓๓}

ปณณธร เจริญชัยพฤกษ์ กล่าวไว้ว่า “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ:กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับมากทั้งหมด ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อยกเว้นข้อที่ถามว่าท่าน ไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่ใน ระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบ พบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานที่มีสถานภาพอายุรายได้และระยะเวลาการทำงานต่างกันมีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศและการศึกษาพนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ ต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาล กรุงเทพกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกโดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้านคือ ด้านปิยวาจา และสมานัตตตาและอยู่ในระดับปานกลางคือด้านทานและอัตถจริยาปัญหาและ อุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงเทพได้แก่ ๑.การสนับสนุนการเลื่อนระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒.การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓.การพัฒนาความรู้ความสามารถมีโอกาสน้อยและ ๔.พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การคือ ๑.ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบและยุติธรรม ๒.ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงาน ระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓.ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้และ ๔.โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น^{๓๔}

พันธุ์ศรีสมหมาย บัวจันทร์ กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์และยกระดับความ พึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย

^{๓๓}ดาบตำรวจโสภณ สวาชาโต, “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๓๔}ปณณธร เจริญชัยพฤกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือด้านทานด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้ายคือด้านปิยวาจาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับ เพศอายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการ มาใช้บริการประเภทของ การมาใช้บริการและ พื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัญหาและอุปสรรคในการ ให้การบริการประชาชนของ สำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครได้แก่การพัฒนาคุณภาพกำลังคนซึ่งภาครัฐ ยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่องขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรม ต่างๆทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการผล ที่ได้จึงตกอยู่กับ ประชาชนที่มารับ การบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนัก ถึงความสำคัญเจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการ ปรับปรุงการ ให้การบริการประชาชนของสำนักงาน เขตบางแคคือเจ้าหน้าที่ควรพัฒนา ด้านการบริการ อย่าง ไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นมีการแสดงออกที่เป็นมิตรและ จริงใจ มีความยืดหยุ่นในการ ให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับ และส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการโดยทำให้รู้สึกว่าการ ได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๓๕}

รภัสสา พานิกุล กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดหางาน ของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔:กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ” ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้างมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่าใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มา ใช้ บริการจัดหางานที่มี เพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จัดหางาน ของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ

^{๓๕} พันตรีสมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการ ให้การบริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิต วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

ต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ และ ๐.๐๕^{๓๖}

พันโทราชันย์ ธงชัย กล่าวว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก ๓.๙๖ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวจา ๓.๙๕ และสุดท้าย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสมานัตตดา ๓.๘๕ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๓.๘๘ ด้านปัญหาและอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิน ณ หน่วยสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยองเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และไม่รู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับจากการตรวจเลือกเป็นทหารกองประจำการ และโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และถือว่ามีความผิดทางอาญา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการเพื่อประโยชน์ของประชาชน^{๓๗}

สรุป ได้ว่า จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการให้บริการ ต้องอาศัยหลักธรรมเข้ามาช่วยเป็นแรงผลักดันในงานบริการเพื่อให้งานด้านบริการมีความประทับใจและพึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงได้นำหลักสังคหวัตถุ ด้านทาน ปิยวจา อัตถจริยา และสมานัตตดา มาประยุกต์ใช้ในการบริการ จึงส่งผลต่อระดับความเห็น ความประทับใจและความพึงพอใจของประชาชน

๒.๖.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตำรวจ

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตำรวจ ซึ่งจะเป็นการรวบรวมผลงานการวิจัยเพื่อเป็นทราบข้อมูลและปัญหาในการบริหารงานตำรวจ จะเป็นแนวทางในการนำไปสู่การแก้ปัญหาในการบริหารงานตำรวจ ต่อไปดังนี้

^{๓๖} รักษ์สา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๓๗} พันโทราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

พันตำรวจโท ขาติตระกูล เจริญภักดี กล่าวไว้ว่า ธรรมเนียมในการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า จำนวน ๒ กลุ่มได้แก่ตำรวจชั้นประทวน และตำรวจชั้นสัญญาบัตร รวมทั้งหมดจำนวน ๒๓๙ คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิดเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ระดับการใช้ ธรรมเนียมในการบริหารงานของสถานีตำรวจในจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้วัดระดับการใช้ธรรมเนียม ๖ หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความสำนึกรับผิดชอบและหลักความมีส่วนร่วม พบว่าระดับการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดเชียงรายเป็นไปตามหลักธรรมเนียมทุกด้าน ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้^{๓๘}

พันตำรวจตรีฐาปนพงศ์ ชัยรังสี กล่าวไว้ว่า “ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานสถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการฯ บทบาท ภารกิจกรรมการฯ การประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรับทราบข้อมูลของคณะกรรมการฯ และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับคณะกรรมการฯ^{๓๙}

พันตำรวจตรีอำนาจ อ่อนฤทธิ์ กล่าวไว้ว่า “คุณภาพการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนตำรวจภูธรสังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนตำรวจภูธร ๑-๙ สังกัดกองบัญชาการศึกษา จำนวน ๙ โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหาร ๗๒ คน อาจารย์ผู้สอน ๙๖ คนและนักเรียนพลตำรวจ ๒๕๑ คน รวมทั้งสิ้น ๔๑๙ คน ผลการวิจัยพบว่า ๑. การบริหารวิชาการในโรงเรียนตำรวจ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ๒. ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอนและนักเรียนตำรวจที่มีต่อการบริหารงานวิชาการพบว่า ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ทุกด้าน เมื่อทดสอบรายคู่พบ

^{๓๘} พันตำรวจโทขาติตระกูล เจริญภักดี, “ธรรมเนียมในการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดเชียงราย”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๓.

^{๓๙} พันตำรวจตรีฐาปนพงศ์ ชัยรังสี, “ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ:ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๗.

แตกต่างคือ กลุ่มผู้บริหารกับนักเรียนพลตำรวจ และกลุ่มอาจารย์ผู้สอบกับนักเรียนพลตำรวจโดยมีความเห็นแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๔๐}

ร้อยตำรวจเอกธนกร ธรรมลังกา กล่าวไว้ว่า “ทักษะการบริหารของผู้บังคับการ ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค ๕” ผลการวิจัยพบว่า ๑) การศึกษาระดับทักษะการบริหาร เปรียบเทียบ ทักษะการบริหารของผู้บริหาร ๓ ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านบุคคล และทักษะด้านมะโนคติ ตามการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค ๕ ๒) การศึกษาระดับทักษะการบริหาร เปรียบเทียบการบริหารของผู้บังคับการทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านบุคคล และทักษะด้านมะโนคติ ที่มีปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามความรู้ของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค ๕ ๓) การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มทักษะการบริหารแต่ละด้านของผู้บังคับการตามความรู้ของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค ๕ ผลการศึกษาสรุปดังนี้ ทักษะการบริหารของผู้บังคับการ ตามการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค ๕ พบว่ามีทักษะอยู่ในระดับมากโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดในด้าน เทคนิควิธี รองลงมาคือ ด้านบุคคล และสุดท้าย คือ ด้าน มะโนคติ^{๔๑}

ร้อยตำรวจเอกคมสัน มั่นคงดี กล่าวไว้ว่า ทักษะคติของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อระบบ บริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่าการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาระบบการแต่งตั้งโยกย้าย เลื่อนตำแหน่งนายตำรวจโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน ๒๒๒ ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เห็นว่าการช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งผู้ใต้บังคับบัญชา และการแทรกแซงของนักรการเมืองในการอุปถัมภ์ก๊วยคงมีอยู่นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งต่างกัน ระยะเวลาในการรับราชการ และจำนวนครั้งที่ได้รับการแต่งตั้ง ต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน^{๔๒}

^{๔๐} พันตำรวจตรีอำนาจ อ่อนฤทธิ์, “คุณภาพการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนตำรวจภูธรสังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร), ๒๕๕๕.

^{๔๑} ร้อยตำรวจเอกธนกร ธรรมลังกา, “ทักษะการบริหารของผู้บังคับการ ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค ๕”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๓.

^{๔๒} ร้อยตำรวจเอกคมสัน มั่นคงดี, “ทัศนคติของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในจังหวัดเชียงใหม่ต่อระบบบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๔.

สรุป ได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจประจำสถานีตำรวจในแต่ละพื้นที่นั้น ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานตำรวจ ที่จะเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจได้เป็นอย่างดี หากตำรวจสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้มากเท่าไร สังคมย่อมยอมรับตำรวจมากขึ้น ต้นทุนทางสังคมของอาชีพตำรวจย่อมจะต้องสูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันอย่างแน่นอน

ตารางที่ ๒.๕ สรุปงานสังเคราะห์การวิจัยที่เกี่ยวข้องวิจัยรูปแบบการจัดการแบบการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้แต่ง/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑.	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรี	จำ น โ น ท ย ปล ่อง อุด ม , (เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณ ท ห า ร ลาดกระบัง)	๒๕๔๒	ปริมาณ	สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกิดความสำเร็จตามต้องการสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีมักจะมีผลงานปรากฏออกมาเสมอและพอใจในงานผลงานที่ทำ และเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมช่วยเหลือและสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
๒.	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	บุญมั่น วงศสุ น พ ร ัต น , (มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์)	๒๕๓๔	ปริมาณ	สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกิดความสำเร็จตามต้องการสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีมักจะมีผลงานปรากฏออกมาเสมอและพอใจในงานผลงานที่ทำ และเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมช่วยเหลือและสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

๓.	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสธารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	จรัส เพชรเทีย, (มหาวิทยาลัยรามคำแหง)	๒๕๕๔	ปริมาณ	พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมปานกลางโดยพนักงานที่มีเพศ ระดับตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงาน
๔.	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์	อนงค์นาฏ แก้วไพบูลย์, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ผลที่ออกมาประชาชนที่มารับบริการไม่ประทับใจ
๕.	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสธารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสธารณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด ในการนำหลักธรรมสธารณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ โดยภาพรวม มีความซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ สร้างความสามัคคี กลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่าย

					เจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวในการร่วมพัฒนา
๑.	การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ตามหลักอิทธิบาท ๔ กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร	พระมหาทองมี สุ ท ธิ จิ ต โ ต (สะพานหลัก), (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีทุกด้าน การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ พนักงานทุกคนยึดหลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติงานด้วยการปลูกจิตสำนึกความรักงาน
๒.	ทัศนคติข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรมวิชาชีพ:ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการศึกษานักงานตำรวจ	พระมหาบุญ ภั ส ร ธิ ปุณ โณ, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	สื่อต่างๆ นั้นมีอิทธิพลต่อผู้รับสารหลายด้าน ซึ่งก่อให้เกิดแนวคิด ความรู้ และพฤติกรรมต่างกัน ในยุคปัจจุบันสื่อสารเกี่ยวกับด้านข้อมูลของสังคมโลกยุคนี้ไร้พรมแดน ไม่จำกัดเวลา และพื้นที่ที่จะสื่อจะสามารถเข้าถึงได้
๓.	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล	ว่าที่ร้อยตรี ณรงค์ แสงแก้ว, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร)	๒๕๕๐	ปริมาณ	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งสามด้าน ได้แก่ ประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนที่ดีขึ้น
๔.	ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน:	นายชูยศ สรวิระพันธ์,	๒๕๕๓	ปริมาณ	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับดีมาก ซึ่ง

	กรณีศึกษาขององค์การบริหาร ส่วนตำบล เขตอำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา	(มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุร นาารี)			ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในท้องถิ่นมีความ พอใจในการทำงานจะ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการ ทำงานขององค์เพิ่มขึ้น
๕.	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ตามหลัก อริบาท ๔:กรณีศึกษา บริษัท อพาส อินดัส ตรี จำกัด จังหวัด สมุทรปราการ	นายไพบุลย์ ตั้งใจ , (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	หน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมา ควบคู่กับ ตำแหน่งทาง สังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ดำรง ตำแหน่งใดก็ตามต้อง ปฏิบัติงานให้ เป็นไปตาม ภารกิจหน้าที่ตามที่ได้ กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่ง นั้นๆ และบุคคลที่ได้รับ แต่งตั้งให้ ดำรงตำแหน่ง นั้นๆ
๑.	ความคิดเห็นของ สมาชิกสหกรณ์ต่อการ บริหารจัดการสหกรณ์ ออมทรัพย์ ดำรวจ ตระเวนขายแดนตาม หลักสังคหวัตถุ๔	ดาบตำรวจ โสภณ สวาทโต ,(มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๓	ปริมาณ	วัตถุประสงค์ในการเป็น สมาชิกสหกรณ์เพื่อ ต้องการออมทรัพย์โดย สะสมค่าหุ้นรายเดือนมี ความเข้าใจว่าสหกรณ์คือ องค์กรที่ประชาชนร่วมกัน จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจ ช่วยเหลือตนเองและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสหกรณ์เป็นของ สมาชิกซึ่งถือหุ้นไว้ใน สหกรณ์เท่านั้นสหกรณ์ ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์ ที่สำคัญคือส่งเสริมให้ สมาชิกออมทรัพย์โดยการ ถือหุ้นและรับฝากเงิน
๒.	การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อ สร้างความผูกพันต่อ องค์การ: กรณีศึกษา	ปณณธร เจริญ ชัย พฤษ , (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง	๒๕๕๒	ปริมาณ	ความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงพยาบาล กรุงเทพโดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลพนักงาน

	โรงพยาบาลกรุงเทพ	ก ร ณ ร า ช วิทยาลัย)			ที่มีสถานภาพอายุรายได้ และระยะเวลาการทำงาน ต่างกัันมีคะแนนการเห็น ด้วยแตกต่างกัน
๓.	การวิเคราะห์และ ยกระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการ ประชาชนตาม หลักสังคหวัดฤๅของ สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	พันตรีสมหมาย บัว จัน ทร , (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กร ณ ร า ช วิทยาลัย)	๒๕๕๑	ปริมาณ	บุคคลที่มีระดับการศึกษา และรายได้ ต่อเดือน ต่างกัันมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการแตกต่างกัน
๔.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการจัดหางาน ของรัฐตามหลักสังคห วัตถุ๔ : กรณีศึกษา ศูนย์จัดหางานกรมการ จัดหางานกระทรวง แรงงาน	รภััสสา พานิกุล ,(มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กร ณ ร า ช วิทยาลัย)	๒๕๕๓	ปริมาณ	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากการเปรียบเทียบ ความ พึง พอ ใจ ของ ป ระ ช า ช น ต่ อ ก ร ให้บริการจัดหางานของ ศูนย์จัดหางาน กรมการ จัดหางานกระทรวง แรงงานตามหลักสังคห วัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัย ส่ว น บุ ค ค ล พ บ ว่า ประชาชนที่มาใช้ บริการ จัดหางานที่มี เพศ อายุ และประสบการณ์ใช้ บริการ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ
๕.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการในการ ลงบัญชีทหารกองเกิน ตามแนวสังคหวัดฤๅ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัด ระยอง	พันโทราชันย์ ธงชัย, (บัณฑิต วิทยาลัย:มหา จุฬาลงกรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๑	ปริมาณ	การให้บริการในการ ลงบัญชีทหารกองเกินตาม แนว สังคหวัดฤๅ ๔ของ หน่วยสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึง พอใจต่อการให้บริการใน ด้านทาน เป็นอันดับแรก ๓.๙๖ รองลงมามีความพึง พอใจต่อการให้บริการใน ด้านปียวจา

๑.	ธรรมาภิบาลในการบริหารงานของสถานีดำรวจภูธรในจังหวัดเชียงราย	พันตำรวจโทชา ตี ตระกูลเจริญ ภัค ดี , (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๓	ปริมาณ	ระดับการใช้ ธรรมาภิบาลในการบริหารงานของสถานีดำรวจในจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้วัดระดับการใช้ธรรมาภิบาล ๖ หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใสหลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความสำนึกรับผิดชอบ และหลักความมีส่วนร่วม พบว่าระดับการบริหารงานของเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
๒.	ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีดำรวจภูธรตำบลช้างเผือกอำเภอเมืองเชียงใหม่	พันตำรวจตรีฐาปนพงศ์ ชัยรังสี , (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	๒๕๕๗	ปริมาณ	กา ร ทำ ง า น ข อ ง คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานสถานีดำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการฯ
๓.	คุณภาพการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนตำรวจภูธรสังกัดกองบัญชาการศึกษานักงานตำรวจแห่งชาติ	พันตำรวจตรีอำนาจอ่อนฤทธิ์ , (มหาวิทยาลัยศิลปากร)	๒๕๕๗	ปริมาณ	การบริหารวิชาการในโรงเรียนตำรวจ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ๒. ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอนและนักเรียนตำรวจที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน

					พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นแตกต่างกัน
๔.	ทักษะการบริหารของผู้บังคับการ ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธร	ร้อยตำรวจเอก ธนกร ธรรมล้ำ ก กา ,(มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	๒๕๕๓	ปริมาณ	ทักษะการบริหารของผู้บังคับการ ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค ๕ พบว่ามีทักษะอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดในด้าน
๕.	ทัศนคติของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในจังหวัดเชียงใหม่ต่อระบบ บริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ร้อยตำรวจเอก คมสัน มั่นคงดี ,(มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ส่วนใหญ่เห็นว่าการช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนตำแหน่ง ผู้ใต้บังคับบัญชา และการแทรกแซงของนักการเมืองในการอุปถัมภ์ก็ยังคงมีอยู่นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งต่างกัน ระยะเวลาในการรับราชการ และจำนวนครั้งที่ได้รับการแต่งตั้งต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

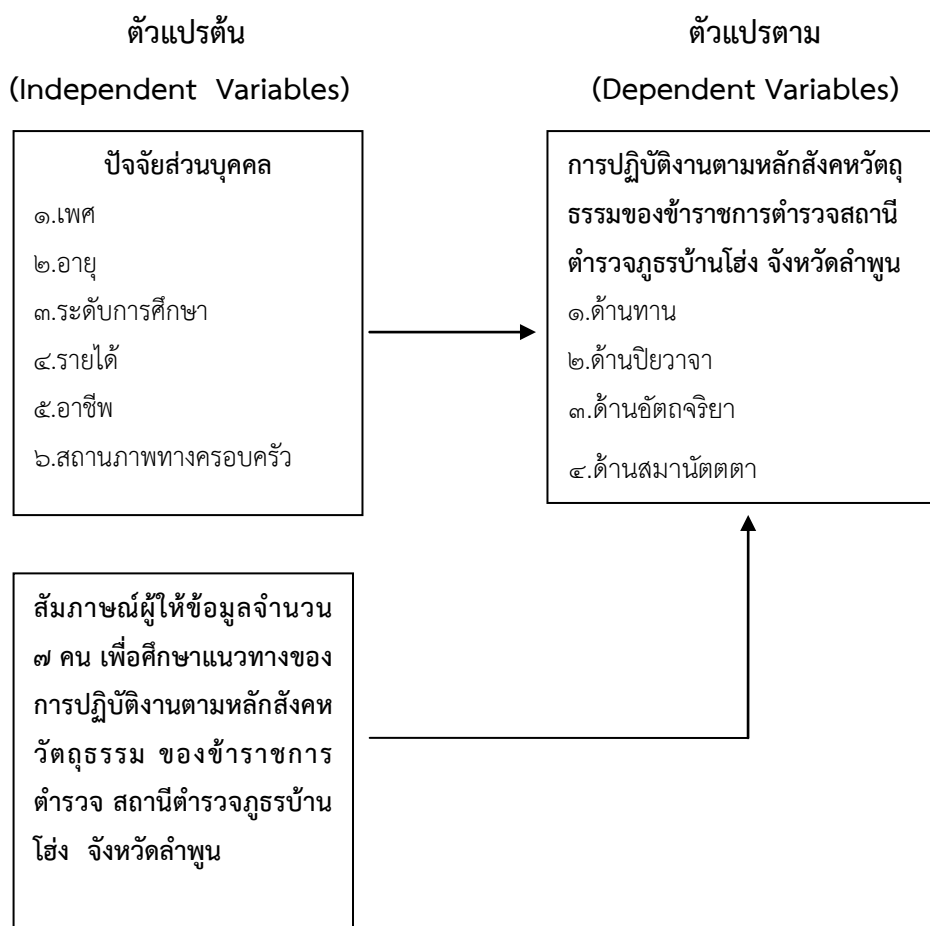
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องการปฏิบัติงานของตามหลักสังกัดวุฒธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยกำหนดมาจากตัวแปรต้น กับตัวแปรตามซึ่งมี ดังนี้

๑.ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สถานภาพทางครอบครัว

๒.ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนประกอบด้วย ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อุตถจริยา ๔) สมานัตตตา ดังแผนภาพที่ ๒.๒

นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพกับเพื่อศึกษาแนวทางของการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยการสัมภาษณ์ ผู้ที่ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน ๗ คน



แผนภาพที่ ๒.๒ กรอบแนวคิดในการวิจัย