

ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน
สอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
พฤษภาคม 2552

ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน
สอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน
สอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
พฤษภาคม 2552

อาริษา กปิธถา ณ อยุรยา. (2552). *ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4*. ปริญญาโท วิชา.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุฑา, รองศาสตราจารย์ศักดิ์ดาวัลย์ เกษมเนตร.

ความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญในการทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรภาค 4 จากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และปัจจัยสภาพแวดล้อมประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน 2) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน, แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน) กับปัจจัยสิ่งแวดล้อม (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน) กับการปฏิบัติงานสายสอบสวน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 จำนวน 329 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งตามลักษณะของเครื่องมือออกเป็น 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตอนที่ 4 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตอนที่ 5 แบบสอบถามการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ตอนที่ 6 แบบสอบถามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรสำคัญที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนได้ร้อยละ 38 โดยตัวแปรที่ทำนายเป็นลำดับแรกคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($Bata = .62$) รองลงมาคือ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน ($Bata = -.35$)

2. เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

3. เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและ
ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
นัยสำคัญ .05

4. เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสาย
สอบสวนไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการ
ปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

6. แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและ
ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

7. แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามปฏิบัติงานสาย
สอบสวน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05



PERSONAL AND SITUATIONAL FACTORS RELATED TO INVESTIGATIVE-WORK UNDER
PROVINCIAL POLICE REGION 4

A large, faint watermark of the Srinakharinwirot University seal is centered on the page. The seal is circular with a multi-lobed outer border. Inside, there is a grid pattern with a central cross-like symbol. Thai script is written around the inner circle of the seal.

AN ABSTRACT
BY
ARISA KAPITTH NA AYUTTHAYA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science in Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University

May 2009

Arisa Kapittha Na Ayutthaya. (2009). *Personal and Situational Factors related to Investigative-Work of Investigators under Provincial Police Region 4*. Master of Science, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Yutthana Chaijukul, Assoc. Prof. Laddawan Kasemnetre

The objectives of this research are: - 1) to find critical predictors of investigative-work of investigators under The Region-4 Provincial Police Division from Personal factors comprising attitude toward investigative works, motivation toward investigative works, and Situational factors comprising transformational leadership, superior-subordinate communication, investigative works supervision; 2) to examine relationship between Personal factors (attitude toward investigative works, motivation toward investigative works) and Situational factors (transformational leadership, superior-subordinate communication, investigative works supervision), and investigative-work.

The sample in this research consisted of 329 investigators under The Region-4 Provincial Police Division, selected via multistage sampling. Tools used were questionnaires which were divided into 6 parts: - Part 1: questionnaires on attitude toward investigative works, Part 2: questionnaires on motivation toward investigative works, Part 3: questionnaires on transformational leadership, Part 4: questionnaires on superior-subordinate communication, Part 5: questionnaires on investigative works supervision, and Part 6: questionnaires on investigative works. Statistics used in the research were Multiple Regression Analysis and Two-way Analysis of Variance. The results of this research were as follows:

1. The critical predictors of investigative-work behaviors of investigators, at 0.001 level of statistically significance, are transformational leadership and attitude toward investigative works, which jointly predict by 38% of investigative works; the primary predictor being transformational leadership (Bata = .62), followed by attitude toward investigative works (Bata = -.35)
2. Attitude toward investigative works and transformational leadership do not have statistically significant effect on investigative-work –at .05 levels.
3. Attitude toward investigative works and superior-subordinate communication do not have statistically significant effect on investigative-work –at .05 levels.

4. Attitude toward investigative works and investigative works supervision do not have statistically significant effect on investigative-work –at .05 levels.

5. Motivation toward investigative works and transformational leadership has statistically significant effect on investigative-work –at .05 levels.

6. Motivation toward investigative works and superior-subordinate communication has statistically significant effect on investigative-work –at .05 levels.

7. Motivation toward investigative works and investigative works supervision has statistically significant effect on investigative-work –at .05 levels.



ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน
สอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4
ของ
อาริษา กปิตถา ณ อุรุทยา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.25.....

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยกุล)

(ว่าที่ร้อยตรี ดร.มนัส บุญประกอบ)

.....กรรมการ

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร)

(อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยกุล)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุล ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าถ่ายทอดความรู้ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการทำปริญญานิพนธ์นี้ทุกขั้นตอนจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาดังกล่าว จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ดร.มนัส บุญประกอบ อาจารย์ ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล ที่กรุณาเป็นประธานและกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ปริญญานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ถูกต้องยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี อาจารย์ดร.พรรณี บุญประกอบ และอาจารย์ดร.จรัส อุ่นฐิติวัฒน์ ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทำให้ผู้วิจัยทำปริญญานิพนธ์ได้สำเร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาอบรมสั่งสอนผู้วิจัย จนมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และนำมาใช้ในการจัดทำปริญญานิพนธ์

ขอขอบพระคุณพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ทุกท่าน ที่ให้โอกาสและให้ความร่วมมือช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการศึกษา และช่วยให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบคุณคุณทิพย์วรรณ จุลิรัชนิกร และคุณปราณี จ้อยรอดเพื่อนนิสิตนักศึกษาคณะการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์รุ่น 13 ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ ความห่วงใยและกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ท้ายสุดของความสำเร็ครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่ออุดมเดช กปีตดา ณ อยุธา คุณแม่พจมาน กปีตดา ณ อยุธา คุณอารีนา กปีตดา ณ อยุธาซึ่งเป็นพี่สาว ครอบครัวยุติธรรมผู้วิจัยที่ได้อบรมเลี้ยงดูด้วยความรักความเมตตา ให้กำลังใจ และเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนในทุกด้านมา ณ ที่นี้

อารีนา กปีตดา ณ อยุธา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
นิยามปฏิบัติการ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการวิจัย	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสอบสวน.....	10
แนวคิดที่เกี่ยวข้องเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน.....	24
แนวคิดการตรวจสอบและติดตามพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวน.....	38
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	45
แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร.....	66
แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน.....	68
แนวคิดแรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน.....	72
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	77
สมมติฐานการวิจัย.....	78
3 วิธีดำเนินการวิจัย	80
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	80
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	82
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	108
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	108
สรุปและอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	110
บรรณานุกรม.....	122
ภาคผนวก.....	133
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	153

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงค่าสถิติพื้นฐานจำแนกตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	90
2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับ การปฏิบัติงานสายสอบสวน.....	91
3 แสดงตัวทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรภาค 4 จากปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสิ่งแวดล้อม.....	92
4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการปฏิบัติงานสายสอบสวนของ พนักงานสอบสวน ภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	93
5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน สอบสวนภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและ การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้นำบังคับบัญชา.....	94
6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน สอบสวนภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและ การตรวจสอบและติดตามพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวน.....	95
7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน สอบสวนภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	96
8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน ภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง.....	96
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน สอบสวนภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และ การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้นำบังคับบัญชา.....	100
10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน สอบสวนภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และ การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้นำบังคับบัญชา.....	101

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน สอบสวนภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และ การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน.....	104
12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงาน สอบสวนภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และ การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน.....	105



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน.....	24
2 โครงสร้างองค์การประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบ และติดตามผลการบริหารงานตำรวจ.....	43
3 แผนภูมิแสดงรูปแบบกระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	69
4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	78
5 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ แรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน.....	98
6 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ disordinal ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนที่มีต่อ การปฏิบัติงานสายสอบสวน.....	99
7 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ แรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงาน สายสอบสวน.....	100
8 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ disordinal ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสาย สอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน.....	103
9 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ แรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ที่มีต่อการปฏิบัติงานสาย สอบสวน.....	106
10 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์ ระหว่างการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน และแรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน.....	107

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านอาชญากรรมทวีความรุนแรงขึ้นและมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นสถานีตำรวจโดยที่มีพนักงานสอบสวนซึ่งมีหน้าที่รับแจ้งความร้องทุกข์ ดำเนินคดีระหว่างผู้กล่าวหาและผู้ต้องหา จึงมีความสำคัญยิ่งในการที่จะดำเนินคดีให้เป็นไปโดยถูกต้องตามหลักการต่างๆ ซึ่งงานสอบสวนนั้นเป็นงานเทคนิคเฉพาะ เป็นกระบวนการขั้นต้นในการดำเนินคดีอาญา ตามกระบวนการยุติธรรมซึ่งประกอบด้วยพนักงานสอบสวน อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ ในอดีตที่ผ่านมา มีพนักงานสอบสวนหลายนายได้พยายามขอสับเปลี่ยนหน้าที่จากงานสอบสวนเพื่อไปอยู่ในหน้าที่อื่นเพราะงานสอบสวนมีความยุ่งยากซับซ้อนและอันตรายในการปฏิบัติหน้าที่

โดยสาเหตุหลักก็เนื่องมาจากปริมาณคดีซึ่งมีจำนวนมากขึ้น และการปฏิบัติหน้าที่จะต้องอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย คือฝ่ายกล่าวหาและฝ่ายถูกกล่าวหา ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างมีความต้องการที่จะให้พนักงานสอบสวนดำเนินการเข้าข้างฝ่ายตนให้ได้ ดังนั้นพนักงานสอบสวนจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะจำเป็นต้องมีความรอบรู้ ปฏิภาณไหวพริบ มีความมั่นในด้านคงในอารมณ์ มีความละเอียดรอบคอบ และมีความสามารถพิเศษด้านอื่นๆ ขึ้นอยู่กับว่าในแต่ละคดีซึ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในทางเทคนิคเฉพาะซึ่งจึงมีความแตกต่างกันออกไป

การทำงานหรือการอำนวยความสะดวกเบื้องต้นต่อคู่กรณีดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อน กระทำได้ยากลำบาก ปัญหานายตำรวจขอย้ายออกจากงานสอบสวนจึงมีมากขึ้น จนกระทั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องออกระเบียบเกี่ยวกับวิธีการเลื่อนระดับชั้นยศให้พนักงานสอบสวน โดยใช้สถิติการทำสำนวนการสอบสวนเป็นเกณฑ์เพื่อรักษาบุคลากรในงานสอบสวนไว้ ทั้งนี้เพื่อขวัญและกำลังใจของพนักงานสอบสวน (กรมตำรวจ. 2539)

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีความแตกต่างไปจากกระบวนการยุติธรรมอื่น คือ อัยการ ศาล หรือราชทัณฑ์ เนื่องจากหน่วยงานดังกล่าวไม่ต้องได้มาสัมผัสโดยตรงกับคู่กรณีหรือต้องเผชิญเหตุร้ายต่างๆ การดำเนินการทางอาญาของหน่วยงานดังกล่าวนั้นได้รับการกลั่นกรองจากพนักงานสอบสวนเรียบร้อยแล้ว โดยจะได้รับเฉพาะสำนวนงานสอบสวนไปจากพนักงานสอบสวนซึ่งรวบรวมและประมวลเรื่องราวในทางคดีอาญาที่เกิดขึ้นจนสรุปได้แล้วส่งให้เพื่อดำเนินการทางกระบวนการยุติธรรมในขั้นสูงขึ้น

ต่อไป ดังนั้น หากพนักงานสอบสวนไม่สามารถอำนวยความสะดวกเบื้องต้นก็ทำการสอบสวนด้วยความยุติธรรมให้แก่คู่กรณีได้แล้วจะทำให้ไม่สามารถไปถึงความยุติธรรมในจุดที่ดีที่สุดได้

การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 5 (2525 – 2529) ได้มีการกำหนดให้ใช้การมีส่วนร่วมไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมเป็นเครื่องมือให้ประชาชนเข้าร่วมโครงการต่างๆ ของรัฐ ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) เพื่อตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจในระดับต่างๆ รวมทั้งรับฟังความต้องการ ความคิดเห็นและปัญหาของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ โดยที่คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานี (กต.ตร.สน.) นับว่ามีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและเป็นคณะกรรมการที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานตำรวจตามนโยบายรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยคณะกรรมการส่วนหนึ่งมาจากกรรมการโดยตำแหน่ง และกรรมการอีกส่วนหนึ่งมาจากตัวแทนของประชาชนในเขตพื้นที่ที่สถานีตำรวจนั้นๆ รับผิดชอบ (อภิรัตน์ สุขศรี: 2549) กต.ตร.สน. ได้มีการเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2543 จนถึงปัจจุบัน บทบาทหน้าที่ของกต.ตร.สน.ถูกกำหนดไว้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ ในปัจจุบันได้มีโครงการในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการร่วมกันแก้ไข ตรวจสอบและติดตาม ปัญหาจึงมีความสำคัญยิ่ง (สุกัญญา ประไพพ: 2548)

ผู้วิจัยเลือกศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานสอบสวน ด้วยเหตุผลงานสอบสวน ยังไม่ได้มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานยังขาดมาตรฐานก่อให้เกิดความสับสนที่ชัดเจน โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มงานสอบสวน ยังต้องเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับประชาชนยิ่งทำให้มีข้อจำกัดมากขึ้น ยิ่งในกรณีพนักงานสอบสวนทำถูกระเบียบทุกอย่าง แต่ไม่เป็นที่พอใจของผู้เสียหายหรือผู้ต้องหา ก็สามารถที่จะถูกร้องเรียน และส่งผลให้เกิดการตั้งกรรมการสอบสวนวินัยขึ้นได้ ส่งผลทำให้เกิดการหมดกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ และยังส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย (ธีรวิทย์ กิจนคร: 2548)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานและทำงานของตำรวจ เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ในการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานตำรวจ โดยกำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจในทุกระดับอาจจะทำให้ประสิทธิผลของกลุ่มงานสอบสวนมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ถือว่ามีความใกล้ชิดและสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจาก คณะกรรมการฯ ระดับดังกล่าว มีหน้าที่ที่สำคัญหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประสานงานรับนโยบายจากคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจแห่งชาติ และนำ

นโยบายมาพัฒนาและบริหารงานตำรวจไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ประกอบกับหน้าที่ที่จะต้องติดตาม และตรวจสอบ ควบคุมการปฏิบัติงาน และให้คำแนะนำการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานีตำรวจ ภายในจังหวัดนั้น ซึ่งถ้าคณะกรรมการฯ ระดับจังหวัดดังกล่าว ไม่ดำเนินการในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังตามแนวทางหรือนโยบายการปฏิบัติไปสู่คณะกรรมการฯ ระดับสถานีซึ่งเป็นระดับรากหญ้า นโยบายในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานตำรวจไม่ประสบผลสำเร็จและไม่เป็นจริงตามรัฐธรรมนูญกำหนดไว้ (อดิเรก รุ่งเรือง: 2545)

ดังนั้นจากความเป็นมาของปัญหาดังกล่าวข้างต้น คือ งานสอบสวนเป็นภารกิจอย่างหนึ่ง เป็นการเริ่มต้นของกระบวนการยุติธรรมของการดำเนินคดีทั้งปวง พนักงานสอบสวนมีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวนคดี เสมือนการเริ่มต้นของกระบวนการยุติธรรมที่มีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลาย เพื่อพิสูจน์ความผิดและเพื่อนำตัวผู้กระทำผิดไปสู่กระบวนการยุติธรรมขั้นต่อไปในทางกลับกันหากพนักงานสอบสวนปฏิบัติงานโดยปราศจากความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาคือสถานะที่เกิดขึ้นแล้วทำให้การแก้ไขจำกัดอย่างไม่เป็นธรรมก่อให้เกิดโทษทั้งต่อตนเองและต่อส่วนร่วมได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การปฏิบัติงานสายสอบสวน และตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ตามแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ของอัลบานีส (Albanese. 1981: 204) มาเป็นพื้นฐานในการศึกษาตัวแปรตามแนวคิดที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เจตคติต่อการทำงาน และแรงจูงใจต่อการทำงาน ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวน ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาว่ามียังมีองค์ประกอบใดบ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ตลอดจนเพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนของตำรวจภูธรภาค 4 เพื่อนำผลไปปฏิบัติ ปรับปรุง และแก้ไขการปฏิบัติงานสอบสวนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญในการทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรภาค 4 จากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และปัจจัยสภาพแวดล้อมประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

2. เพื่อศึกษาหาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน, แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน) กับปัจจัยสิ่งแวดล้อม (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนสายสอบสวน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนในการปรับปรุงสภาพและลักษณะของงานพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้สถานีตำรวจภูธรภาค 4 นำข้อมูลจากการวิจัยเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคคล
3. ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ ตำรวจภูธรภาค 4

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 4 จำนวน มี 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครพนม จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดเลย แบ่งเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ 6 จังหวัด คือ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดหนองคาย เป็นจังหวัดขนาดเล็ก 5 จังหวัด คือ จังหวัดเลย จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดนครพนม จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดหนองบัวลำภู มีจำนวนสถานีตำรวจทั้งหมด 247 สถานี มีจำนวนพนักงานสอบสวนทั้งหมด 872 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 (Taro Yamane, 1973: 725 Statistics) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 329 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยการสุ่มอย่างง่ายเนื่องจากจะได้

ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกจังหวัดขนาดใหญ่ 3 จังหวัด คือ ขอนแก่น อุดรธานี สกลนคร และ จังหวัดขนาดเล็ก 4 จังหวัด คือ มุกดาหาร นครพนม เลย และหนองบัวลำภู สุ่มเลือกสถานีตำรวจใน จังหวัดที่ได้รับเลือกในข้อที่ 1 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายได้ เขตเมือง 3 สถานี เขตชนบท 3 สถานี ได้สถานี ตำรวจที่เป็นสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง 8 สถานี สถานีตำรวจภูธรอำเภอ 30 สถานี และสถานี ตำรวจภูธรตำบล 15 สถานี รวมเป็น 59 สถานี

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1. เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน
2. แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน

ปัจจัยสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
2. การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
3. การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานสายสอบสวน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานสอบสวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่ในการสอบสวน รวบรวม พยานหลักฐานและการดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็น ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรตั้งแต่ยศ ร.ต.ต. – พ.ต.ต. ที่ปฏิบัติงานด้านการสอบสวน

2. คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานของตำรวจระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร.สน.) หมายถึง กต.ตร.สน. ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ทำหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงานตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในด้านตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงาน ด้านการ ให้คำปรึกษาและเสนอแนะ และการรับคำร้องเรียนของตำรวจในระดับสถานีตำรวจ โดยมีกต.ตร.สน. เป็นผู้ดำเนินการทำงาน

3. สถานีตำรวจขนาดใหญ่ หมายถึง สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีระดับผู้กำกับการ (ผกก.) และมีปริมาณงานและคดีเกิดขึ้นจำนวนมาก

4. สถานีตำรวจขนาดเล็ก หมายถึง สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีระดับรองผู้กำกับการ (รอง ผกก.) และมีปริมาณงานและคดีเกิดขึ้นจำนวนไม่มาก

นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน หมายถึง การเห็นคุณค่า การรู้สึกหรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานทำงานสายสอบสวน ในทิศทางที่อาจเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ การรับรู้ของพนักงานสอบสวนตามความรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ และความพร้อมกระทำการทำงาน ด้านความปลอดภัย ถูกต้อง รวดเร็ว ด้านความมั่นคง ด้านการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

การวัดเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน วัดโดยผู้วิจัยสร้างขึ้นลักษณะแบบวัด มีมาตรประเมิน 6 หน่วย ประกอบด้วย “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เป็นข้อความบรรยายที่มีทั้งข้อความที่ดีและข้อความที่ไม่ดี ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงของกลุ่มตัวอย่าง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานสอบสวนมากกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนต่ำ

2. แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่เกิดจากความรู้สึกภายในทำให้เกิดความสนใจ มุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการสอบสวน ทั้งในด้านการแข่งขันและการทำงานด้วยความรู้สึกสนุกสนานในการทำงานปราศจากความเครียด วิตกกังวล รู้สึกว่ามีความเป็นตัวเอง มีประสิทธิภาพและความสามารถ และพยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การวัดแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ นีออน ฟินประดิษฐ์ และคณะ (2546) จำนวน 15 ข้อ มีมาตรประเมินค่า 6 หน่วย คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริง มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .81 ผู้ตอบได้คะแนนสูง จะมีแรงจูงใจต่อการทำงานสูง

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนในการที่ผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกระตุ้นความสนใจระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างความตระหนักรู้ในเรื่องพันธกิจหรือวิสัยทัศน์พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ยกระดับความสามารถและศักยภาพที่สูงขึ้น กระตุ้นจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาเอง ไปสู่สิ่งที่จะทำให้ได้ประโยชน์ขององค์กร ตาม แนวคิดของแบส และอวอลิโอ (Bass and Avolio, 1994) ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

3.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนในการที่ผู้บังคับบัญชาประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็นรูปแบบสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาจะพยายามประพฤติตนตามแบบเหมือนกับผู้บริหาร โดยที่ ผู้บังคับบัญชาจะต้องมี

วิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ได้บังคับบัญชาได้ และพร้อมประพฤติกรรมเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างมีศีลธรรมและจริยธรรม

3.2 การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนในการที่ผู้บังคับบัญชามีพฤติกรรมในทางที่จะกระตุ้นจิตใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดแรงบันดาลใจ โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและความท้าทาย เกี่ยวกับงานของผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีมให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความมุ่งมั่นของอนาคต จะสร้างภาพและสื่อความหวังที่ผู้บังคับบัญชาต้องการอย่างชัดเจน แสดงการอุทิศตนหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้บังคับบัญชาและแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจแน่วแน่จะสามารถบรรลุเป้าหมายได้

3.3 การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนในการที่ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นผู้ได้บังคับบัญชาให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน และทำให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยการสร้างข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม ทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้บังคับบัญชามีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมติฐาน มีการมองปัญหารูปแบบใหม่ และการเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ด้วยวิธีการแบบใหม่ๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพิจารณาปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ได้บังคับบัญชาให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ ๆ ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตามแม้ว่าจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้บังคับบัญชา

3.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนในการที่ผู้บังคับบัญชามีการเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการสัมฤทธิ์ผลและการเติบโตของแต่ละปัจเจกบุคคล โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็น พี่เลี้ยง ของผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคน จะพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาและทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้บังคับบัญชาจะพัฒนาศักยภาพของผู้ได้บังคับบัญชาให้สูงขึ้น ด้วยการให้โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ

การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสอบสวน โดยผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ สตรีชัย ช่วยเกิด (2547) ซึ่งมีทั้งหมด 47 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาก

4. การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (ตั้งแต่ยศ ร.ต.ต. – พ.ต.ต.) โดยใช้การสื่อสารหลายทางทั้งคำพูด การเขียนหรือการแสดงออกทางปฏิกิริยา ลักษณะท่าทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ดูวิธีการติดต่อสื่อสารที่มุ่งความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสาร และมุ่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยทั่วไป

การวัดการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถาม ของ สุรชัย ช่วยเกิด (2547) ใช้สอบถามวิธีการติดต่อสื่อสารโดยมุ่งความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และ มุ่งการรับรู้ข่าวสารโดยทั่วกันของผู้บริหาร มีจำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรา ประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงแสดงว่ามีความสามารถในการติดต่อสื่อสารมาก

5. การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวน ในการแสดงออกของกต.ตร.สน.ในเรื่องการรับแนวทางและนโยบายการพัฒนาและการบริหารงานตำรวจจาก ก.ต.ช. ในด้านตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงาน ด้านการให้คำปรึกษาและ เสนอแนะ และการรับคำร้องเรียนของตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ให้เกิดผล ส่งเสริมให้มีการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและการบริหารงานตำรวจสายสอบสวน

การวัดการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถาม ของ สุทธิชัย ประไพพ (2548) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงแสดงว่าสถานีตำรวจนั้น กต.ตร.สน.มีส่วนร่วมในการตรวจสอบและประสานงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับ สถานี (กต.ตร.สน.) มาก

6. การปฏิบัติงานสายสอบสวน หมายถึง การปฏิบัติของพนักงานสอบสวนปฏิบัติตาม บทบาทและภาระหน้าที่ของความเป็นพนักงานสอบสวนอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะพิจารณาในด้านการรายงานปริมาณการกระทำเพื่อรวบรวมพยานหลักฐาน การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนที่รับผิดชอบ โดยกระทำด้วยความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความรวดเร็ว คำนึงถึงผล ที่จะเกิดต่อสังคม ส่วนรวมและพร้อมที่จะมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ประชาชน ประกอบด้วยมิติดัง 3 ด้าน คือ 1) การปฏิบัติงานต่อประชาชนที่รับผิดชอบ ได้แก่ การแสดง ถึงความรอบรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับงานสอบสวน การปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน ในการดำเนินการกับผู้กระทำผิดและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน 2) การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และ 3) การแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่และยอมรับใน บทบาทหน้าที่ของตนเอง

การวัดการปฏิบัติงานสายสอบสวน โดยปรับใช้แบบวัดการปฏิบัติงานสายสอบสวน ของ นีออน พินประดิษฐ์ และคณะ (2546) ซึ่งมีจำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริง ผู้ตอบได้คะแนนสูงจะมีการปฏิบัติงานทำงานสายสอบสวนที่มีประสิทธิภาพมาก



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 4 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

การปฏิบัติงานสอบสวน

- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายและขอบข่ายของการปฏิบัติงานสอบสวน
- แนวคิดที่เกี่ยวข้องเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานสายสอบสวน

ปัจจัยส่วนบุคคล

- แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน
- แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน

ปัจจัยสภาพแวดล้อม

- แนวคิดการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน
- แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสอบสวน

แนวคิดและวิวัฒนาการเกี่ยวกับระบบการสอบสวนฟ้องร้องคดีอาญา

แนวคิดเกี่ยวกับระบบการสอบสวนฟ้องร้องคดีอาญา ในระบบการดำเนินคดีอาญานั้น เดิมนานาประเทศใช้ระบบไต่สวน ซึ่งในการดำเนินคดีอาญาระบบนี้ จะไม่แยกหน้าที่สอบสวนฟ้องร้อง และหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีออกจากกันหรือให้องค์กรในการดำเนินคดีต่างกันเป็นผู้ดำเนินคดีออกจากกันเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ แต่การดำเนินการคดีอาญาทั้งหมดตกอยู่ในมือของบุคคลหรือองค์กรเดียวคือ ผู้พิพากษาหรือศาล ในยุโรปการดำเนินคดีอาญาตามระบบนี้ได้เลวร้ายจนถึงที่สุด เมื่อมีการทรมานร่างกายตามวิธีการล่าแม่เกิดขึ้น ต่อมาจึงมีการเลิกใช้การดำเนินคดีอาญาระบบไต่สวนนี้เนื่องจากเห็นว่าตามระบบดังกล่าวผู้พิพากษามีอำนาจมากเกินไป มักเข้าใจว่าตนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ปราบปรามเพื่อลดอำนาจและขัดข้อผิดพลาดดังกล่าว จึงได้มีการตัดอำนาจผู้พิพากษาในส่วนที่เกี่ยวกับการสอบสวนฟ้องร้องมาให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่ง คือ อัยการเป็นผู้ใช้ ส่วนศาลคงเหลือแต่อำนาจพิจารณาพิพากษาคดี จากการที่ยกเลิกการใช้ระบบการดำเนินคดีอาญา ระบบไต่สวนนี้นานาอารยประเทศจึงได้หันมาใช้ระบบการดำเนินคดีอาญาแบบใหม่ คือการดำเนินคดีอาญาระบบกล่าวหา คือ การดำเนิน

คดีอาญาระบบกล่าวหา คือ การดำเนินคดีอาญาที่มีการแก้ไขข้อบกพร่องของการดำเนินคดีอาญาระบบไต่สวนนั่นเอง ลักษณะสำคัญของการดำเนินคดีอาญาระบบกล่าวหา คือ การแยกหน้าที่สอบสวนฟ้องร้องและพิจารณาพิพากษาออกจากกัน

จากการที่ดำเนินการคดีอาญาระบบกล่าวหา ได้แยกหน้าที่สอบสวนฟ้องร้องและหน้าที่พิจารณาพิพากษาคือออกจากกันดังกล่าว ในแต่ละประเทศจึงได้มีการจัดตั้งองค์กรกลไกของรัฐในด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาโดยเฉพาะการสอบสวนฟ้องร้อง โดยมีวิวัฒนาการไปตามสภาพทางประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ การเมือง ระบบการบริหารประเทศของแต่ละประเทศทั้งนี้ ในวิวัฒนาการดังกล่าวนี้ บางประเทศมีการจัดสรรอำนาจระหว่างท้องถิ่นและส่วนกลางที่ต่างกัน จึงได้จัดให้มีกลไกในการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่ในการสอบสวนฟ้องร้องหรือดำเนินคดีอาญาเป็นอย่างหนึ่ง นอกจากนี้บางประเทศในการพิจารณาพิพากษาคดียังมีการคัดเลือกให้ประชาชนได้เข้าร่วมเป็นผู้พิพากษา โดยประกอบกันเป็นองค์คณะของศาลและมีอำนาจพิจารณาพิพากษาได้ด้วย เช่น การคัดเลือกประชาชนเป็นลูกขุน (jury) เป็นต้น ส่วนบางประเทศซึ่งมีเหตุผลในทางการเมืองการปกครองและทางประวัติศาสตร์ มีการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (centralization) ได้พัฒนากลไกในการควบคุมและตรวจสอบการใช้อำนาจและหน้าที่ในการสอบสวนฟ้องร้องหรือการดำเนินคดีอาญาเป็นอีกอย่างหนึ่งแตกต่างกันออกไป

อมร จันทรสมบูรณ์ (อ้างอิงจาก สักดิ์ชัย มูลชอบ, 2545: 13) กล่าวว่า เมื่อพูดถึงระบบการสอบสวนคดีอาญาแล้ว มีความคิดอยู่สองแนวทางใหญ่ด้วยกัน คือ แนวคิดของประเทศแอลไกลแซกซอนหรือประเทศที่ใช้กฎหมายระบบคอมมอนลอว์ (Common law) และแนวความคิดของประเทศฝ่ายประมวลกฎหมาย (civil law) ซึ่งแนวความคิดของประเทศแอลไกลแซกซอน จะกล่าวถึงระบบการสอบสวนฟ้องร้องของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ ส่วนแนวความคิดของประเทศฝ่ายประมวลกฎหมายได้กล่าวถึงระบบการสอบสวนฟ้องร้องของประเทศเยอรมัน ซึ่งจะได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

ระบบการสอบสวนฟ้องร้องของประเทศเยอรมัน

รวิชช์ แสงทรัพย์ (อ้างถึงในศักดิ์ชัย มูลชอบ 2545: 16) กล่าวว่า ประเทศเยอรมันเดิมการดำเนินคดีอาญาในระบบไต่สวนเช่นเดียวกับประเทศอื่นในยุโรป การเริ่มคดีและการฟ้องร้องคดี จะกระทำโดยเอกชน ผู้เสียหายหรือบุคคลในครอบครัว (slip) โดยรัฐจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องแต่ต่อมาจะมีความคิดว่า อาชญากรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีผลกระทบต่อชุมชน รัฐจึงเข้ามาจัดการดำเนินคดีโดยศาล (ผู้ไต่สวน) จะเป็นผู้สอบสวนฟ้องร้องและชี้ขาดลงโทษผู้ต้องสงสัยเพียงลำพังองค์กรเดียว จึงทำให้ศาลเกิดอคติแก่ผู้ถูกกล่าวหา และใช้มาตรการต่าง ๆ ด้วยการทรมานเพื่อให้ผู้กล่าวหารับสารภาพ ต่อมากลางศตวรรษที่ 19 เยอรมันได้รับอิทธิพลทางกฎหมายจากฝรั่งเศส ที่ต้องการให้การสอบสวนฟ้องร้องอยู่ในความรับผิดชอบของ “อัยการ” เพื่อสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเกิดความยุติธรรมมากขึ้น

จึงได้แบ่งอำนาจของศาลในส่วนของ “การสอบสวนฟ้องร้อง” ให้กับอัยการผู้รับผิดชอบ ส่วนอำนาจการพิจารณาพิพากษาคดีซึ่งเป็นของศาล โดยให้สิทธิต่าง ๆ แก่ผู้ถูกกล่าวหาในการแก้ข้อกล่าวหาและในการต่อสู้คดี ซึ่งเราได้เรียกว่า “การดำเนินคดีอาญาระบบกล่าวหา”

ระบบสอบสวนฟ้องร้องของประเทศสหรัฐอเมริกา

รวิชช์ แสงทรัพย์ (2542: 10) กล่าวว่า ตามประวัติศาสตร์ของประเทศสหรัฐอเมริกา การก่อตั้งระบบวิธีพิจารณาที่มาจากการต่อสู้กับอำนาจของประเทศอังกฤษ จนกระทั่งในระยะเวลาต่อมากลายเป็นการต่อสู้กับการใช้อำนาจของรัฐ ให้กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีของสหรัฐอเมริกาในปัจจุบันมีจุดมุ่งหมายที่จะจำกัดขอบเขตการใช้อำนาจของรัฐ โดยถือเอาสิทธิขั้นมูลฐานของประชาชนเป็นหลักใหญ่ จึงได้เกิดลักษณะการดำเนินคดีอาญาที่แบ่งคู่ความในคดีอาญา ออกเป็น 2 ฝ่าย มีสถานะเท่าเทียมกัน ส่วนศาลจะวางตนเป็นกลางคอยควบคุมให้แต่ละฝ่ายสู้คดีตามกฎหมายต่าง ๆ ที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ฉะนั้นการพิจารณาคดีอาญาจึงไม่แตกต่างจากคดีแพ่งมากนัก โดยในการพิจารณาคดีโจทก์เป็นผู้เสนอพยานหลักฐานเข้าสืบก่อน (burden of proof) และฝ่ายจำเลยนำพยานหลักฐานของตนเข้าสืบภายหลัง มีวิธีถามค้าน (cross examination) ในการค้นหาความจริง ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของระบบการต่อสู้และลูกขุน ซึ่งเป็นนิติบุคคลทำหน้าที่ชี้ขาดข้อเท็จจริง แม้สหรัฐอเมริกาได้เอาแนวคิดของระบบกฎหมายอังกฤษมาใช้ในการค้นหาความจริงที่มีลักษณะต่อสู้ แต่การดำเนินคดีอาญาของสหรัฐอเมริกาก็มีอัยการที่ถือว่าเป็นบุคคลสำคัญที่สุด และเป็นองค์กรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจ ศาล ราชทัณฑ์ เพราะอัยการมีหน้าที่ตั้งแต่สอบสวนคดีอาญาจนกระทั่งสั่งอภัยโทษ หรือทัณฑ์บน

วิชญ์ เครื่องาม (อ้างอิงจาก สักดิ์ชัย มูลชอบ. 2545: 14) กล่าวว่า ระบบอัยการ ของสหรัฐอเมริกานั้น เป็นระบบการเมืองจึงมีการเลือกตั้งเป็นพื้นฐาน หรือการใช้ระบบแต่งตั้ง ก็จะต้องได้รับความยินยอม หรือเห็นชอบจากสภานิติบัญญัติ ทำให้อัยการเท่านั้นมีอำนาจในการฟ้องร้องคดี เช่น อัยการอาจสั่งไม่ฟ้องคดีอาญาใด ที่พรรคการเมืองของตนมีผลประโยชน์ทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องก็ได้ ซึ่งการใช้ดุลพินิจของพนักงานอัยการนี้ไม่ต้องชี้แจงเหตุผลต่อผู้ใดแต่เนื่องจากอัยการเป็นตำแหน่งทางการเมือง และได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน หากอัยการคนใดประพฤติตัวไม่เหมาะสมก็อาจไม่ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในการรับเลือกตั้งเป็นอัยการในครั้งต่อไป

ระบบการสอบสวนฟ้องร้องของประเทศไทย

รวิชช์ แสงทรัพย์ (2542: 12-13) กล่าวว่า ในระบบการพิจารณาคดีอาญาของประเทศไทย เป็นระบบกล่าวหา (accusatorial system) แบบมีลูกขุนอันเป็นระบบที่ให้คู่ความ คือระหว่างโจทก์และจำเลยต่อสู้คดีกันเอง ศาลถือว่าคู่ความอยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน โดย ผู้พิพากษาจะวางตัวเป็นกลาง ผู้พิพากษาไม่มีหน้าที่ริเริ่มในการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง หน้าที่นั้นเป็นหน้าที่ของโจทก์ จุดเด่นของระบบกล่าวหาจึงอยู่ที่ว่าเป็นกระบวนการ ยุติธรรมที่เปิดเผย (publicity) และใช้หลักการพิสูจน์ความผิดโดยให้จำเลยและพยานเผชิญหน้ากัน (confrontation) ซึ่งแตกต่างจาก

ระบบไต่สวนของประเทศต่าง ๆ ในยุโรป ที่มีจุดเด่นบทบาทของพนักงานอัยการ ในการควบคุมการสอบสวนเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ตั้งแต่เริ่มมีการกล่าวโทษ ผู้ต้องหาประเทศอังกฤษแม้ว่าจะมีกรมอัยการ (Department of public prosecutions) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1897 ก็ตาม แต่ก็มิได้ให้พนักงานอัยการควบคุมการสอบสวนตั้งแต่เริ่มต้นและโจทก์ก็ฟ้องคดีอาญาทุกคดีไป โดยทั่วไปแล้วราษฎรทุกคนไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือไม่มีสิทธิฟ้องคดีอาญาในนามของประชาชนได้ อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติราษฎรจะไม่ฟ้องคดีอาญาเองแต่เจ้าพนักงานตำรวจอาจใช้ดุลพินิจเข้าดำเนินการในเรื่องนี้แทนประชาชนในลักษณะดังกล่าวนั้นเป็นการฟ้องคดีในฐานะประชาชนมิใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ฉะนั้นในการฟ้องคดีเจ้าพนักงานตำรวจก็โดยใช้ชื่อนามสกุลของตนเอง ถึงแม้ว่าโดยทั่วไปแล้ว รัฐจะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการฟ้องร้องคดีอาญา แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากอธิบดีกรมอัยการ (Director of public prosecutions) หรือรัฐมนตรีผู้ดำรงตำแหน่ง นอกจากนั้นในคดีอุกฉกรรจ์ในบางคดีอัยการสูงสุดมีอำนาจตาม The prosecutions of offences act ที่จะเข้ามาดำเนินการรับเรื่องจากเจ้าพนักงานตำรวจ และเข้าฟ้องร้องคดีด้วยตนเองนามของกรมอัยการ และในคดีอุกฉกรรจ์ไปยังศาลอุทธรณ์หรือศาลฎีกา อัยการสูงสุดจะเป็นคู่ความเอง หรือในคดีที่กระทบกระเทือนผลประโยชน์ของท้องถิ่นบางคดีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น (Local authority) เช่น เทศบาล เป็นต้น อาจเข้ามาดำเนินการฟ้องร้องคดีโดยรับเรื่องต่อเจ้าพนักงานตำรวจโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 222 แห่ง Local government act 1972 ได้

อมร จันทรสมบูรณ์ (อ้างถึงในศักดิ์ชัย มูลชอบ. 2545: 16) กล่าวว่า โดยทั่วไปในการฟ้องร้องคดีอาญาทั่วไปในประเทศอังกฤษ มีหลักให้ประชาชนทั่วไปฟ้องร้องคดีอาญาได้แม้ว่าตนจะไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในกรณี โดยถือว่าประชาชนนั้นทำหน้าที่แทนในนามของแผ่นดิน ความจริงในเรื่องนี้จะเรียกว่าประชาชนไป “ฟ้อง” คดีอาญาเลยก็เดี๋ยวก็น่าแปลก เพราะประเทศอังกฤษเรียกว่า “แจ้งความ หรือแจ้งข่าวต่อผู้พิพากษา ศาลแขวง หรือผู้พิพากษาท้องถิ่น” และผู้พิพากษานั้นก็จะดำเนินการสอบสวน (หรือไต่สวนมูลฟ้อง) จนกระทั่งสั่งให้ดำเนินคดีอาญาในศาลได้ ซึ่งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่น่าสังเกต คือ เจ้าหน้าที่ของศาลมีบทบาทสำคัญในการดำเนินคดีในศาล ซึ่งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดี อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่าการสอบสวนคดีอาญา โดยปกติจะเริ่มจากเจ้าพนักงานตำรวจ เพราะเจ้าพนักงานตำรวจเป็นโจทก์ฟ้องคดีต่อศาล ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจซึ่งเป็นโจทก์ก็ต้องสืบสวนสอบสวน ติดตามพยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อต่อสู้คดีกับฝ่ายตรงข้ามหรือฝ่ายผู้ต้องหา อันเป็นไปตามหลักกระบวนการดำเนินคดีอาญาแบบระบบกล่าวหา ซึ่งต้องอาศัยพยานหลักฐานของกลุ่มความทั้งสองมาต่อสู้กันศาล

ระบบการสอบสวนและฟ้องร้องคดีในประเทศไทย

รวิชัย แสงทรัพย์ (อ้างถึงในศักดิ์ชัย มูลชอบ 2545: 17) กล่าวว่า ในรัชสมัยของรัชกาลที่ 5 ประเทศไทยได้เจริญสัมพันธไมตรีติดต่อกับต่างประเทศ ได้มีการแก้ไขปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เช่น การศาล การปกครอง และกฎหมายต่าง ๆ เพื่อให้ทันสมัยตามแบบอารยประเทศทางประเทศตะวันตกในสมัยนั้นประเทศอังกฤษและฝรั่งเศสได้เข้ามามีอิทธิพลด้านการศึกษา การเมือง ด้านวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการศาลและกฎหมาย เนื่องจากกฎหมายที่ประเทศไทยใช้อยู่ในขณะนั้นเป็นกฎหมายตราสามดวง ซึ่งเป็นกฎหมายที่ล้าสมัยและยุ่งยาก ซึ่งบางบทก็เป็นกฎหมายที่รุนแรงเกินควรหรือไม่เป็นธรรม ต่างกับระบบกฎหมายของประเทศทางตะวันตก ที่มีการพัฒนาด้านกฎหมายที่รุนแรงเกินควร หรือไม่เป็นธรรม ต่างกับระบบกฎหมายของประเทศทางตะวันตกที่มีการพัฒนาด้านกฎหมายเป็นอย่างดีแล้ว ประเทศต่าง ๆ จึงมีความรังเกียจวิธีพิจารณาความและกฎหมายอื่น ๆ ทำให้ไม่ยอมรับกฎหมายของประเทศไทย และพยายามบังคับให้ประเทศไทยยอมรับ “สิทธิสภาพนอกอาณาเขต” (extraterritorial rights) กล่าวคือ เมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ชาวต่างประเทศและคนในบังคับของชาวต่างประเทศจะต้องขึ้นศาลกงสุลของตน และประเทศฝรั่งเศส เป็นชาติหนึ่งที่ก่อปัญหาให้กับประเทศไทยมากที่สุดในขณะนั้น เพราะนอกจากจะเป็นชาติที่นิยมล่าอาณานิคมแล้ว ยังเรียกร้องสิทธิที่จะตั้งศาลขึ้นพิจารณาคดีกับคนในบังคับของตน ได้แก่ คนลาว เขมร และญวนอีกด้วย ทำให้ประเทศไทยต้องได้รับความกระทบกระเทือนด้านอธิปไตยทางศาลเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้การทำสนธิสัญญาเบาว์ริง ค.ศ.1885 ในสมัยรัชกาลที่ 4 กับประเทศอังกฤษเพื่อหลีกเลี่ยงการคุกคามลัทธิอาณานิคม ทำให้ประเทศไทยต้องเสียเปรียบทางด้านเศรษฐกิจ ทั้งต้องทำสัญญาแบบเดียวกันอีกหลายประเทศ ทำให้ประเทศไทยต้องปฏิรูปกฎหมาย มีการร่างกฎหมายใหม่ คือความเข้าใจง่ายและสะดวกสอดคล้องกับกฎหมายตราสามดวงที่ใช้อยู่ในขณะนั้น ดังนั้นคณะกรรมการร่างกฎหมายได้ตัดสินใจเลือกเอาระบบประมวลกฎหมายของประเทศภาคพื้นยุโรป เปลี่ยนแปลงระบบกฎหมายของไทยจนกระทั่งปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากการเป็นอาณานิคมของต่างชาติ และยกเลิกสิทธิสภาพนอกอาณาเขต แต่ในรัชสมัยรัชกาลที่ 5 ทรงส่งนักกฎหมายไทยชั้นนำไปศึกษา ณ ประเทศอังกฤษหลายคน และขณะนั้นประเทศไทยก็ได้ใช้ระบบกฎหมายอังกฤษอยู่ในศาลไทยหลายลักษณะด้วยกัน จึงทำให้หลักกฎหมายอังกฤษยังคงมีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายของไทย เมื่อนักกฎหมายไทยที่ศึกษาระบบกฎหมายอังกฤษกลับมาได้เสนอแนะให้ปฏิรูปตามแบบกฎหมายและกงสุลใหญ่ของอังกฤษ คือ นายคอสบี้ (Crosby) ก็ได้ประวั่งเกี่ยวกับการร่างหลักกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหลายประการ โดยเฉพาะการร่างให้พนักงานอัยการเป็นผู้มีอำนาจในการสอบสวนฟ้องร้อง

โกเมน ภัทรภิรมย์ (อ้างถึงในศักดิ์ชัย มูลชอบ. 2545: 18) กล่าวว่า จากแนวความคิดของคนอังกฤษที่มีลักษณะเป็นพวกอนุรักษนิยม จึงปฏิเสธระบบใหม่ que ประเทศในภาคพื้นยุโรปเสมอมา ที่ทำให้อัยการมีอำนาจการสอบสวนฟ้องร้อง ซึ่งเมื่อครั้งระบบอัยการที่สร้างขึ้นในระยะเริ่มแรกของไทย ก่อน

ร.ศ. 115 อัยการในฐานะเป็นเจ้าพนักงานของรัฐ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการสอบสวนของรัฐจนกระทั่งบังคับคดีเช่นเดียวกับภาคพื้นยุโรป เช่น ฝรั่งเศส เยอรมัน ต่อมาเมื่อรัชสมัยรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าแต่งตั้งกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์เสนาบดีกระทรวงยุติธรรมเป็นประธานคณะกรรมการ เป็นผู้พิจารณา ร่างกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาที่สมบูรณ์ขึ้นใช้แทน เนื่องจากร่างประมวลกฎหมายนั้นกินเวลานานไม่ทันต่อความเจริญของประเทศ ซึ่งในขณะนั้นต้องการให้มีประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาแบบตะวันตกโดยเร็ว กฎหมายที่ตราขึ้นใช้ชั่วคราวก็คือ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความมีโทษสำหรับใช้ไปพราก่อน ร.ศ. 115 ซึ่งร่างขึ้นโดยอาศัยหลักกฎหมายของอังกฤษเป็นพื้นฐาน โดยมีอัยการมีบทบาทในการฟ้องร้องคดีอาญา ด้วยการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดที่ไม่มีผู้เป็นโจทก์ฟ้อง หรือหรือผู้เสียหายไม่ใส่ใจดำเนินคดีต่อไป กฎหมายฉบับนี้ไม่มีมาตรา แต่ปรากฏว่าบังคับใช้อยู่จนร่วม 40 ปี และอิทธิพลของกฎหมายนั้นได้ตกทอดมาจนถึงปัจจุบัน

บทบาทและหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

ความหมายของการสอบสวน

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้ให้นิยามไว้ว่า “การสอบสวน” หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการอื่นทั้งหลาย ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมาย ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาต้องการที่จะทราบข้อเท็จจริงพิสูจน์ความผิด เพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 2(6) และ (11))

การสอบสวนเป็นการกระทำของพนักงานสอบสวน ซึ่งกระทำภายหลังจากที่ได้มีการกระทำความผิดเกิดขึ้นแล้ว และมีผู้มาร้องทุกข์หรือกล่าวโทษหรือโดยที่พนักงานสอบสวนพบด้วยตนเองเป็นการกระทำเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานหรือให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐานทั้งหลาย เช่น จดปากคำพยาน รวบรวมเอกสารต่างๆ ส่งลายพิมพ์นิ้วมือ ลายมือการเขียนหนังสือ หรือส่งของกลางไปตรวจพิสูจน์ เป็นต้น การกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการสอบสวนทั้งสิ้น (ธีระวุฒิ .2548: 19)

วัตถุประสงค์ของการสอบสวน มีดังนี้

1. เพื่อรวบรวมถ้อยคำของพยานทำเป็นบันทึกไว้
2. เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน อันเป็นถ้อยคำให้การของผู้มาร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ หรือผู้ต้องหาหรือพยานต่างๆ
3. เพื่อเป็นพยานหลักฐานยืนยันข้อเท็จจริงในคดีนั้น
4. เพื่อเป็นหลักฐานให้ศาลเชื่อถือ และรู้ข้อเท็จจริงในคดีนั้น
5. เพื่อรวบรวมเป็นสำนวนสำหรับส่งพนักงานอัยการ เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป
6. เพื่อพิสูจน์ความผิดและเพื่อเอาผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษตามลักษณะของความผิด (ธีระวุฒิ. 2548: 19)

ความหมายของพนักงานสอบสวน

พนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้ความหมายว่า หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน ได้แก่ การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายตามบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดตามที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

ดังนั้นพนักงานสอบสวน หมายถึง พนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน และดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบัญญัติแห่งประมวลกฎหมาย ที่เกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

จากการศึกษาบทบาทและหน้าที่ของพนักงานสอบสวน มีสาระสำคัญของ การสอบสวนได้ดังนี้

1. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา ได้แก่ การดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 การพิจารณาความผิด เมื่อมีผู้เสียหายมาร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ในกรณีที่ร้องทุกข์ด้วยปาก ให้พนักงานสอบสวนบันทึกปากคำของผู้ร้องทุกข์ไว้ พร้อมกับลงลายมือชื่อผู้บันทึก และผู้ร้องทุกข์ไว้ และหากเป็นการร้องทุกข์ด้วยหนังสือต้องมีวัน เดือน ปี และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ไว้ โดยในคำร้องทุกข์นั้น จะต้องปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ลักษณะความผิดพฤติการณ์ต่างๆ ที่ความผิดนั้นได้กระทำความเสียหายที่ได้รับ และให้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องพิจารณาว่าการกระทำตามคำร้องนี้ ควรจะเป็นความผิดฐานใดมาตราใด

1.2 การบันทึกปากคำผู้เสียหาย และพยาน พนักงานสอบสวนมีอำนาจทำการบันทึกปากคำของผู้เสียหายหรือบุคคลอื่นๆ ที่เห็นว่าถ้อยคำของเขาอาจจะเป็นประโยชน์แก่รูปคดีได้ แต่ทั้งนี้พนักงานสอบสวนจะต้องไม่พูดให้รู้สึกท้อใจ หรือใช้กลอุบายอื่น เพื่อป้องกันมิให้บุคคลใดให้ถ้อยคำซึ่งอยากจะทำให้ด้วยความเต็มใจ

1.3 การบันทึกปากคำผู้ต้องหา พนักงานสอบสวนอาจใช้ถ้อยคำให้การของผู้ต้องหาเป็นพยานหลักฐานยืนยันการกระทำผิดของผู้ต้องหาได้ ทั้งนี้เพราะกฎหมายบัญญัติให้พนักงานสอบสวนก่อนทำการสอบสวนปากคำผู้ต้องหา ให้แจ้งผู้ต้องหาทราบก่อนว่า “ถ้อยคำที่ผู้ต้องหาให้การในชั้นพนักงานสอบสวน อาจใช้เป็นพยานหลักฐานยืนยันตัวเขาในชั้นการพิจารณาคดีได้”

1.4 การรวบรวมพยานหลักฐานเป็นการดำเนินการส่วนหนึ่งของพนักงานสอบสวนที่เกี่ยวข้องกับความผิดที่กล่าวหา นอกจากเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานจะได้จากพยานหลักฐานทั้ง 3 ชนิด ได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร และพยานวัตถุ เพื่อประโยชน์ ในการรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าว พนักงานสอบสวนยังมีอำนาจที่เกี่ยวกับการตรวจตัวผู้เสียหาย เมื่อผู้นั้นยินยอม การตรวจตัว

ผู้ต้องหา การตรวจสอบของหรือที่ทางอันสามารถใช้เป็นพยานหลักฐานได้ รวมทั้งการทำภาพถ่ายแผนที่ หรือการวาดภาพจำลอง หรือพิมพ์ลายนิ้วมือ ลายเท้า การค้นเพื่อพบสิ่งของซึ่งมีไว้เป็นความผิด หรือ ได้มาหรือได้ใช้ หรือสงสัยว่าได้ใช้ในการทำความผิด หมายถึงบุคคลซึ่งครอบครองสิ่งของ การยึดไว้ สิ่งของที่ค้นพบหรือส่งมาตามหมายเรียก

2. เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด การที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือ เพื่อพิสูจน์ความผิด อาจกระทำได้โดยการพิจารณาจากพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่พนักงานสอบสวนได้ดำเนินการตามที่ได้กล่าวแล้วตามข้อ 1 ข้างต้น ซึ่งได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานผู้ชำนาญการ และจากบันทึกคำให้การของผู้เกี่ยวข้อง

3. เพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ พนักงานสอบสวนมีวิธีการเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ ได้ดังนี้

3.1 โดยการออกหมายเรียกให้มาพบพนักงานสอบสวน

3.2 โดยการออกหมายจับและดำเนินการออกประกาศจับตามระเบียบของราชการ ที่กำหนด

3.3 โดยการรับตัวจากเจ้าพนักงาน หรือราษฎรผู้ทำการจับ

3.4 โดยการเข้าพบพนักงานสอบสวน (การมอบตัว)

3.5 โดยพนักงานสอบสวนเป็นผู้จับและควบคุม ซึ่งในระหว่างสอบสวนปรากฏว่าเป็นผู้กระทำความผิด

4. เพื่อให้พนักงานอัยการมีอำนาจฟ้องคดีต่อศาล เพราะกฎหมายบัญญัติไว้ว่า ห้ามมิให้พนักงานอัยการฟ้องคดีต่อศาล โดยมีได้มีการสอบสวนในความผิดนั้นก่อน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าอำนาจของพนักงานสอบสวน คือผู้ที่กฎหมายให้มีอำนาจหน้าที่ในการสอบสวนคดีอาญาทั้งปวง เว้นแต่ถ้าเป็นคดีที่เป็นความผิดต่อส่วนตัว (ความผิดอันยอมความได้) ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวน เว้นแต่จะมีการร้องทุกข์ไว้ตามระเบียบแล้ว นอกจากนี้การสอบสวนพนักงานสอบสวนจะต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนอย่างเคร่งครัด

ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนคดีอาญาตามกฎหมาย มีดังนี้

1. **การรับแจ้งความ** เป็นความรับผิดชอบเบื้องต้นของพนักงานสอบสวน จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เสียหายหรือผู้รับมอบอำนาจ หรือผู้อื่นมาแจ้งที่สถานีตำรวจ หรือโดยวิธีอื่น เช่น โทรศัพท์ วิทยุ เป็นต้น หลังจากพนักงานสอบสวนทราบเหตุแล้ว จะต้องรับแจ้งทุกเรื่อง ไม่ว่าเรื่องที่รับแจ้งจะเกี่ยวกับคดีที่ต้องทำการสอบสวนหรือไม่ พนักงานสอบสวนจะต้องคิดว่า เรื่องทุกเรื่องที่รับทราบขณะปฏิบัติหน้าที่เป็นร้อยเวรสอบสวนคดีอาญานั้น เป็นเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน เพราะการเป็นพนักงาน

สอบสวน นอกจากมีหน้าที่ทำการสอบสวนคดีอาญาตามกฎหมายแล้วยังมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี

แต่ถ้าเรื่องที่รับแจ้ง เป็นความผิดทางอาญา และต้องทำสำนวนการสอบสวน พนักงานสอบสวนจะพิจารณาว่า สามารถรับคำร้องทุกข์ได้หรือไม่ โดยพิจารณาเกี่ยวกับอำนาจ การสอบสวนเขตพื้นที่ ผู้ต้องทุกข์และอายุความร้องทุกข์ประกอบกัน โดยเฉพาะคดีความผิด อันยอมความได้ พนักงานสอบสวนจะต้องพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบ มิฉะนั้นจะเป็นการร้องทุกข์ที่ไม่ชอบ อันจะส่งผลไปถึง การสอบสวน ซึ่งจะเกิดความเสียหายแก่พนักงานสอบสวนได้ในภายหลัง เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าร้องทุกข์ได้ พนักงานสอบสวนต้องรับคำร้องทุกข์ทุกเรื่อง โดยปฏิบัติตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีในการปฏิบัติ คือลงประจำวันรับเลขคดี จากนั้น ทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน เป็นรูปแบบสำนวนการสอบสวนต่อไป

หลังจากรับคำร้องทุกข์แล้ว ในบางคดีพนักงานสอบสวนจะต้องออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ ทำแผนที่เกิดเหตุ บันทึกการตรวจสถานที่เกิดเหตุ หรือบางครั้งเพื่อประโยชน์ในการสอบสวน อาจจะขอความร่วมมือไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่กองพิสูจน์หลักฐาน หรือวิทยาการเขต เจ้าหน้าที่กองพลาริการกรมตำรวจ หรือแพทย์มาร่วมตรวจสถานที่เกิดเหตุ

ในกรณีที่ประชาชนแจ้งความร้องทุกข์หรือกล่าวโทษผิดท้องที่ มีบันทึกส่งกรมตำรวจห้ามมิให้พนักงานสอบสวนปฏิเสธว่ามีได้เกิดในเขตอำนาจของตน แล้วให้ผู้เสียหายไปดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์ยังท้องที่เกิดเหตุเอง หากการสอบสวนเบื้องต้นได้ความว่าเหตุมิได้เกิดในเขตอำนาจของตนแล้ว ก็ให้อำนวยความสะดวก หรือให้บริการแก่ประชาชนผู้แจ้งความร้องทุกข์นั้นด้วยการพาไปแจ้งความร้องทุกข์ที่เกิดเหตุโดยด่วนที่สุด

2. การสืบสวนจับกุม เป็นความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนในการสืบหา ตัวคนร้าย และทำการจับกุมเป็นการปฏิบัติตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยระเบียบการสอบสวนคดีอาญา พ.ศ. 2523 และตามกฎหมายซึ่งมีการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขไว้ให้พนักงานสอบสวนติดตามจับกุมคนร้ายได้ เช่น ผู้เสียหายที่ได้ร้องทุกข์แล้วชี้ให้จับกุมหรือกรณีความผิด ซึ่งหน้า ซึ่งก็ต้องทำการจับกุมทันที

ในทางปฏิบัติจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนแยกไปอีกส่วนหนึ่ง แต่พนักงานสอบสวนยังต้องมีความรับผิดชอบในการสืบสวนหาตัวคนร้าย โดยเฉพาะคดีที่ไม่รู้ตัวผู้กระทำความผิดตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยระเบียบการสอบสวนคดีอาญา พ.ศ. 2533 กำหนดไว้พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบสืบสวนติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน ในคดีอาญาทั่วไป และไม่น้อยกว่า 1 ปีในคดีอุกฉกรรจ์

3. การควบคุม เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของพนักงานสอบสวนซึ่งเกิดขึ้นหลังจากมีการจับกุม ในทางปฏิบัติจะเริ่มตั้งแต่ มีการลงประจำวันควบคุมที่สถานีตำรวจ เว้นแต่พนักงานสอบสวนเป็นผู้จับกุมที่สถานีตำรวจด้วยตนเอง จะเริ่มตั้งแต่มีการแจ้งข้อหา และจะสิ้นสุดเมื่อผู้ต้องหาถึงแก่ความตาย หรือได้รับการปล่อยชั่วคราว หรือพนักงานสอบสวนสั่งไม่ฟ้อง (หมายถึงพนักงานสอบสวน รวมตลอดถึงผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจสั่งคดีตามระเบียบหรือข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย) หรือพนักงานมีคำสั่งไม่ฟ้อง หรือพนักงานอัยการยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล และศาลออกหมายชำระระหว่างพิจารณาแล้ว

พนักงานสอบสวนจะควบคุมผู้ต้องหาได้แก่ไหน เพียงไร อาศัยการพิจารณาจากข้อกล่าวหา (อัตราโทษ) ประเภทของผู้ต้องหา (เด็ก หรือเยาวชน ผู้ใหญ่ และทหาร) และอำนาจศาลประกอบกัน หลังจากผู้ต้องหาถูกควบคุมแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องแจ้งสิทธิตามกฎหมายให้ผู้ต้องหาทราบทันที

- (1) พบและปรึกษาผู้ที่เป็นทนายสองต่อสอง
- (2) ได้รับการเยี่ยมตามสมควร
- (3) ได้รับการรักษาพยาบาล โดยเร็วเมื่อเกิดการเจ็บป่วย

โดยให้ผู้ต้องหาลงชื่อในแบบการแจ้งสิทธิ และลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน

การควบคุมผู้ต้องหาซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน นอกจากเป็นการควบคุมผู้ต้องหาในคดีอาญาดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีการควบคุมจำเลยตามหมายจับของศาล ซึ่งพนักงานสอบสวนมีอำนาจควบคุมเพื่อส่งศาลเท่านั้น เมื่อควบคุมแล้วพนักงานสอบสวนจะต้องแจ้งสิทธิตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้นเช่นเดียวกัน และต้องส่งตัวจำเลยไปศาลในโอกาสแรกที่จะสามารถส่งได้

4. การปล่อยตัวชั่วคราว เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นต่อจากการควบคุม นอกจากเป็นการรับผิดชอบตามกฎหมายแล้ว ยังถือว่าเป็นการบริการประชาชนในอันที่จะให้ผู้ต้องหาได้รับเสรีภาพจากการถูกควบคุมด้วยความสะดวกรวดเร็ว ในหน้าที่พนักงานสอบสวนจะเริ่มขึ้นเมื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นร้อยเวรสอบสวนคดีอาญาอยู่ที่สถานีตำรวจ และผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอประกัน ได้แก่ตัวผู้ต้องหาเอง หรือผู้อื่นที่มีประโยชน์เกี่ยวข้องซึ่งอาจได้แก่ญาติพี่น้อง หรือบิดามารดา บุตร ภรรยา นายจ้าง ทนายความที่รับว่าความคดีนั้น รวมทั้งบุคคลอื่นที่อ้างว่ามีประโยชน์เกี่ยวข้อง ที่ประสงค์จะเข้ามาเป็นผู้ประกันตัวผู้ต้องหา นั้นด้วย มาสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการ และหลักทรัพย์ที่จะใช้ในการประกัน พนักงานสอบสวนจะต้องอธิบายให้ผู้ต้องหาเข้าใจได้เป็นอย่างดี เมื่อมีการยื่น คำร้องให้พนักงานสอบสวนรับไว้โดยพลันแล้วเสนอผู้มีอำนาจสั่งคำร้อง และแจ้งผลการสั่งคำร้องทุกข้อให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ พร้อมทั้งให้นายประกันลงชื่อในประจำวัน แต่ถ้าไม่อนุญาตรับแจ้งให้ผู้ต้องหา และผู้ยื่นคำร้องทราบแล้วลงประจำวันไว้เป็นหลักฐาน โดยให้ผู้ยื่นคำร้องลงในประจำวันด้วยเช่นเดียวกัน

หลังจากผู้ต้องหาได้รับการปล่อยชั่วคราวไปจากพนักงานสอบสวนแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องสอบสวนต่อไป เมื่อสอบสวนเสร็จสิ้นจึงให้นายประกันส่งตัว ผู้ต้องหาไปยังพนักงานสอบสวนเพื่อนำส่งพนักงานอัยการพร้อมกับสำเนาการสอบสวน เว้นแต่กรณีที่พนักงานสอบสวนมีความเห็นสั่งไม่ฟ้อง ให้ส่งแต่เฉพาะสำนวน หลังจากพนักงานอัยการได้รับตัวผู้ต้องหาจากพนักงานสอบสวนแล้ว เป็นอำนาจของพนักงานอัยการที่จะดำเนินการต่อไป ถ้าพนักงานอัยการวินิจฉัยว่าความปล่อยชั่วคราว ก็จะสั่งปล่อยชั่วคราว สำหรับในกรุงเทพมหานครจะให้พนักงานสอบสวนมาเป็นคู่สัญญากับผู้ขอประกัน

การปล่อยชั่วคราวในชั้นสอบสวน จะสิ้นสุดเมื่อผู้ต้องหาถึงแก่ความตาย หรือนายประกันส่งตัวผู้ต้องหามาคืนให้พนักงานสอบสวน หรือพนักงานอัยการมีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้องผู้ต้องหา

การปล่อยชั่วคราวนั้นให้ใช้ได้ระหว่างการสอบสวน หรือจนกว่าผู้ต้องหาถูกศาลสั่งขังระหว่างสอบสวนหรือจนถึงศาลประทับฟ้อง แต่มิให้เกิน 3 เดือนนับตั้งแต่วันแรกที่มีการปล่อยชั่วคราว ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยชั่วคราว โดยพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการ ในกรณีที่มิเหตุจำเป็นทำให้ไม่อาจทำการสอบสวนได้เสร็จภายในกำหนด 3 เดือน จะยื่นเวลาการปล่อยตัวชั่วคราวให้เกิน 3 เดือนก็ได้ แต่มิให้เกิน 6 เดือน ถ้ายังมีความจำเป็นที่จะต้องควบคุมผู้ต้องหาไว้ต่อไปให้ส่งผู้ต้องหามาศาล

5. การสอบสวน เป็นหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญยิ่งของพนักงานสอบสวน เพราะเป็นการรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ได้แก่ พยานวัตถุ พยานเอกสาร และพยานบุคคลเข้าด้วยกัน โดยทำเป็นรูปของสำนวนการสอบสวน ทั้งนี้เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำความผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิด ก่อนลงมือสอบสวน ควรตั้งรูปคดีและประเด็นของเรื่องเสียก่อน แล้วดำเนินการสอบสวน ไปตามประเด็นที่ตั้งโดย ครบถ้วน ข้อความที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือเหตุแวดล้อม กรณีอย่างไรก็ควรถามจนให้ครบถ้วน เพื่อประกอบการพิจารณาเหตุ นั้น และเพื่อประโยชน์แห่งการรวบรวมพยานหลักฐานกฎหมายได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนไว้หลายประการ ดังนั้น พนักงานสอบสวนจะต้องกระทำความละเอียด รอบคอบ รัดกุม รวดเร็ว และมีศีลธรรม ทำให้ใจกลาง ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม ไม่เอนเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามเรื่องกรอำนวยการอำนวยความยุติธรรมในการสอบสวน

6. การปฏิบัติอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวน การปฏิบัติในกรณีนี้เป็น การปฏิบัติเพื่อให้ได้ ข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การค้น การออกหมายเรียก การชันสูตรพลิกศพ การออกดำเนินรูปพรรณบุคคล หรือทรัพย์สินของกลาง และของส่วนตัวผู้ต้องหา และการพิมพ์นิ้วมือเป็นต้น และรวบรวมตลอดถึงกรณีเรื่องที่มีการปฏิบัติเป็นพิเศษ เช่น การเปรียบเทียบปรับคดีอาญา การเนรเทศ การปฏิบัติตามข้อตกลงระหว่างกระทรวงกลาโหมกับกระทรวงมหาดไทย การติดต่อกับหน่วยราชการต่าง ๆ เป็นต้น

หากมีประเด็นที่จะต้องติดต่อกับราชการหน่วยใด เมื่อติดต่อแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องคอยเตือน ถ้าฝ่ายที่รับผิดชอบล่าช้า ก็รีบแจ้งเหตุผลไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อจัดการให้โดยด่วน ถ้าพนักงานสอบสวนไม่สนใจคอยติดตามเรื่อง จะแก้ตัวว่าได้จัดการไปแล้ว หากยังไม่รับคำตอบนั้นย่อมไม่ได้

7. การสรุปสำนวนการสอบสวนและเสนอผู้บังคับบัญชา หลังจากที่พนักงานสอบสวนได้รวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ และดำเนินการทั้งหลายอันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเรียบร้อยแล้ว ก็จะสรุปสำนวนการสอบสวนเป็นความเห็นของพนักงานสอบสวน ถ้าเป็นคดีที่ไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำความผิด จะมีความเห็นควรลงดาบสอบสวนหรือให้งดการสอบสวน แต่ถ้ารู้ตัวผู้กระทำความผิด ไม่ว่าจะเป็นหลบหนีหรือจับตัวได้ หรือสิทธิการนำคดีอาญามาฟ้องย่อมระงับไปในบางกรณี จะมีความเห็นควรสั่งฟ้อง หรือสั่งไม่ฟ้อง หรืองดการสอบสวน ตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจสั่งคดีตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย หรือระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีเมื่อผู้มีอำนาจสั่งคดีมีความเห็นอย่างไร จะต้องถือตามนั้น และถือว่าเป็นความเห็นที่แท้จริงของพนักงานสอบสวน ก่อนที่จะส่งสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณาการรวบรวมการสอบสวนเข้าสำนวนประกอบด้วยข้อความสำคัญ ดังนี้

1. วัน เวลา ตำบลที่เกิดเหตุ
2. ข้อกล่าวหาอันเป็นมูลเหตุให้เกิดความผิดจะต้องชัดเจนและถูกต้อง
3. คำให้การของผู้ต้องหาทั้งในกรณีรับสารภาพหรือปฏิเสธ
4. คำให้การของพยาน ควรลำดับตามความสำคัญของพยาน โดยนำพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานไว้ก่อน แล้วตามด้วยพยานแวดล้อมของแต่ละฝ่าย
5. หลักฐานอื่นประกอบเพิ่มเติม เช่น พยานเอกสาร บัญชีพยานวัตถุของกลางเป็นต้น
6. สรุปรายงานการสอบสวนพร้อมทั้งความเห็นเหตุผลที่พนักงานสอบสวนหยิบยกพยานหลักฐานขึ้นอ้างว่า ควรเชื่อ ไม่เชื่อ เพราะเหตุใด มีความเห็นควรฟ้องหรือคำสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาตามกฎหมายใด หรือมีความเห็นควรให้งดการสอบสวนไว้

7. จัดเรียงสำนวนการสอบสวนให้เป็นไปตามลำดับ ดังนี้ เริ่มต้นด้วยรายงานการสอบสวน คำให้การผู้เสียหาย คำให้การผู้ต้องหา คำให้การพยาน (เรียงตามความสำคัญของพยาน) เอกสารพยาน บัญชีทรัพย์สินหาย บัญชีของกลาง หรือบัญชีทรัพย์สินหายได้คืน รายงานชันสูตรต่าง ๆ แผนที่เกิดเหตุ หรือภาพถ่ายสถานที่เกิดเหตุ รายงานแผนประทุษกรรม ประวัติของผู้ต้องหา บันทึกการแจ้งสิทธิผู้ต้องหา บันทึกการควบคุมผู้ต้องหา สำเนาคำร้องขอคัดฟ้องฝากขังผู้ต้องหาต่อศาล พิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ต้องหา ประวัติการต้องโทษของผู้ต้องหา บัญชีท้ายสำนวน

8. ให้หัวหน้าพนักงานสอบสวนท้องที่หรือผู้รักษากรณแทนเป็นผู้ลงนามรับผิดชอบในรายงานการสอบสวนร่วมกับพนักงานสอบสวนด้วย และลงนามในหนังสือนำส่ง สำนวนสอบสวนไปยังพนักงานอัยการ

9. การปฏิบัติเกี่ยวกับความเห็นในการสังคดี ได้แก่ สั่งฟ้อง สั่งไม่ฟ้อง ให้งดการสอบสวน หรืองดการสอบสวนขึ้นอยู่กับคำสั่งคดีของพนักงานสอบสวน ซึ่งมีการกำหนดระเบียบอำนาจการสั่งคดีของพนักงานสอบสวน และอำนาจการสั่งคดีของพนักงานอัยการ ตามนัยที่ได้บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

8. การส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ เมื่อพนักงานสอบสวนได้ทำการสอบสวนเสร็จสิ้น และผู้บังคับบัญชาที่มีความเห็นทางคดีเสร็จสิ้นแล้ว พนักงานสอบสวนและส่งสำนวน ให้พนักงานอัยการพิจารณาทุกกรณีไป ไม่ว่าจะเป็นความเห็นทางคดีอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นงดการสอบสวนสั่งฟ้อง หรือไม่สั่งฟ้อง ในกรณีที่มีความเห็นควรงดการสอบสวนสำหรับคดีที่ไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำนั้น พนักงานสอบสวนจะต้องสืบสวนหาตัวคนร้าย ติดต่อกันจนครบกำหนดเวลาตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย จากนั้นจึงส่งสำนวนหาตัวคนร้าย ติดต่อกันจนครบกำหนดเวลาตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย จากนั้นจึงส่งสำนวนให้พนักงานอัยการพิจารณา ถ้าพิจารณาแล้วมีความเห็นควรงดการสอบสวน พนักงานอัยการจะส่งสำนวนมาเก็บไว้ที่สถานีตำรวจ จนกว่าจะมีการจับกุมผู้ต้องหาได้หรือหมดอายุความ

ในกรณีที่มีความเห็นไม่ฟ้อง พนักงานสอบสวนจะส่งไปสำนวนการสอบสวนพร้อมด้วยความเห็นไปยังพนักงานอัยการ ส่วนตัวผู้ต้องหาพนักงานสอบสวนมีอำนาจปล่อยหรือปล่อยชั่วคราว ถ้าผู้ต้องหาถูกขังอยู่ให้ขอเอง หรือขอให้พนักงานอัยการขอศาลให้ปล่อย กรณีนี้ในทางปฏิบัติพนักงานอัยการจะให้พนักงานสอบสวนเป็นผู้ขอปล่อย แล้วส่งไปแต่เฉพาะสำนวนถ้าต่อมาพนักงานอัยการมีความเห็นสั่งฟ้อง จะมีหนังสือถึงพนักงานสอบสวนให้นำผู้ต้องหาส่งพนักงานอัยการ เพื่อฟ้องต่อศาล ถ้าพนักงานสอบสวนไม่สามารถติดตามได้ จะต้องดำเนินรูปพรรณส่งไปยังพนักงานอัยการ และสืบสวนจับกุมต่อไป เมื่อจับตัวได้จึงส่งตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ และฟ้องศาล แต่ถ้าพนักงานมีความเห็นสั่งไม่ฟ้อง จะแจ้งคำสั่งไม่ฟ้องมายังพนักงานสอบสวนอื่นที่มีอำนาจจัดการเปรียบเทียบให้ก็ได้

9. การสอบสวนเพิ่มเติมตามคำสั่งของพนักงานอัยการ เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จำต้องดำเนินการตามคำสั่งของพนักงานอัยการ โดยเร็วและครบถ้วนตามประเด็นที่อัยการสั่ง

10. การติดตามพยานไปเบิกความในศาล เมื่อพนักงานอัยการได้รับการสอบสวนจากพนักงานสอบสวน และพิจารณาแล้วมีความเห็นสั่งฟ้อง จะยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล โดยพนักงานอัยการเป็นโจทก์ ผู้ต้องหาเป็นจำเลยให้การปฏิเสธหรือรับสารภาพ สำหรับความผิดที่มีอัตราโทษอย่างต่ำจำคุกตั้งแต่ ห้าปีขึ้นไปหรือโทษฐานหนักกว่านั้น ศาลต้องฟังพยานโจทก์จนกว่าจะพอใจว่าจำเลยได้กระทำความผิดจริง ดังนั้น พนักงานอัยการจะนำพยานเข้าสืบ และพยานบุคคลบางคน ไม่ได้ตัวมาเบิกความในศาล โดยเหตุที่ส่งหมายเรียกไม่ได้ เพราะไม่มีที่อยู่ตามที่ให้ไว้กับพนักงานสอบสวน เป็นเหตุให้ขาดพยานหลักฐาน ทำให้ศาลต้องพิจารณายกฟ้องจำเลยพ้นข้อหาไป ยิ่งกว่านั้นในบางกรณี พนักงานอัยการ

ยังจำต้องถอนฟ้องเสียก่อนศาลพิพากษาเพราะหากจะได้ศาลพิจารณา ก็เป็นที่แน่ที่จะต้องยกฟ้อง ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น กรมตำรวจจึงวางระเบียบ ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามระเบียบการตำรวจ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนต้องสอบสวนที่อยู่ของพยานให้ได้ความแน่ชัดว่า มีถิ่นที่อยู่ ดังปรากฏในคำให้การจริงหรือไม่ โดยวิธีไปดูถึงถิ่นที่อยู่ หรือวิธีใดก็ได้แล้วแต่ และติดต่อสอดคล้องอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ตัวไปเบิกความยังศาล กรณีพยานไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง ให้พนักงานสอบสวนรีบสอบสวนทำสำนวนส่งพนักงานอัยการโดยเร็ว ในการส่งหมายเรียกพยาน หากมีเหตุส่งหมายให้ไม่ได้ พนักงานสอบสวนต้องรับผิดชอบ การคุมพยาน ให้พนักงานสอบสวนจัดทำสมุดคุมพยานประจำตัว พนักงานสอบสวนขึ้น 1 เล่ม คดีที่จะต้องสืบพยานในชั้นศาลทุกคดี จะต้องลงไว้ในสมุดคุมพยาน ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่จับกุมผู้ต้องหา เมื่อมีการแต่งตั้งโยกย้าย ให้ส่งมอบเช่นเดียวกับสมุดคุมคดี

จะเห็นได้ว่า งานด้านสอบสวนของพนักงานสอบสวนมีมากมาย หลายด้าน ซึ่งผู้วิจัยสรุปการปฏิบัติงานสายสอบสวนได้ดังนี้

1. ทำหน้าที่รับผิดชอบงานสอบสวน วางแผนมอบหมายวินิจฉัยสั่งการในงานที่เป็นปัญหา
2. ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวนและการดำเนินคดี และการนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในงานสอบสวน
3. สอบสวนคดีอาญาทุกประเภท
4. ปกปิดให้ความคุ้มครองพยาน กระทำและกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติโดยเคร่งครัด
5. เข้าเวรรับผิดชอบงานด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์หรือกล่าวโทษและดำเนินการสอบสวนเบื้องต้น หรือเปรียบเทียบปรับในจำนวนที่เหมาะสมที่จะให้บริการแก่ประชาชนชนได้โดยสะดวกรวดเร็ว
6. ดำเนินการสอบสวนคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญ
7. ร่วมกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม และ
8. ประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานอื่นๆ ในสถานีดำรวจและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจังในการป้องกันระงับ ปราบปรามและงานอื่นๆ ตามที่ผู้บัญชาการมอบหมาย

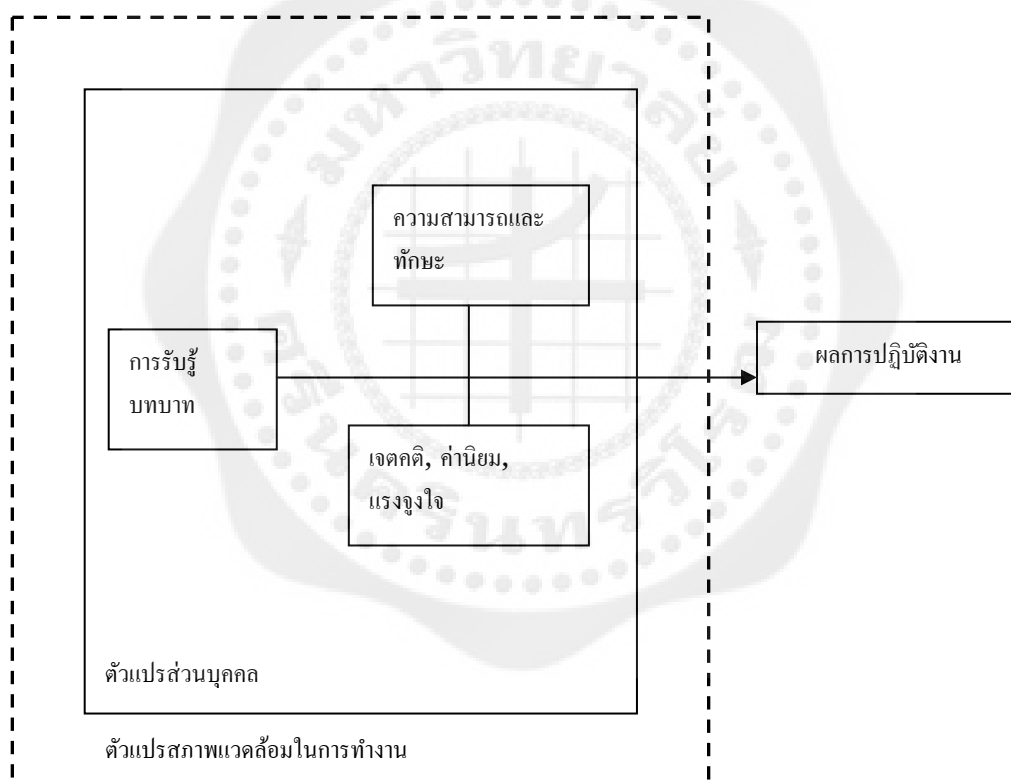
การวัดการปฏิบัติงานสายสอบสวน

นีออน พินประดิษฐ์ และคณะ (2546) สร้างแบบสอบถามการปฏิบัติงานสายสอบสวน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการจำนวน 1,209 คน แบบสอบถามมีจำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประเมิน 6 หน่วย คือ จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ถ้าตอบจริงที่สุดได้ 6 คะแนน และคะแนนลดลงตามลำดับ คือ ไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน ค่าคะแนนพิสัยอยู่ระหว่าง 15-90 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนมากหมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสอบสวนมีประสิทธิภาพมาก มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .92

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยวัดการปฏิบัติงานสายสอบสวนโดยปรับใช้แบบวัดการปฏิบัติงานสายสอบสวน ของนีออน พินประดิษฐ์ และคณะ (2546) ซึ่งมีจำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ถ้าตอบจริงที่สุดได้ 6 คะแนน และคะแนนลดลงตามลำดับ คือ ไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนมากหมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนมีประสิทธิภาพมาก

แนวคิดที่เกี่ยวข้องเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน

อัลบานีส (Albanese, 1981: 204) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ตัวแปรส่วนบุคคลกับตัวแปรสภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ดังนี้



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

จากแผนภูมิอธิบายได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานกับตัวแปรส่วนบุคคลเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจะส่งผลต่อการทำงานของบุคคล อัลบานีส (Albanese, 1983: 205 – 225) ได้ อธิบายเกี่ยวกับตัวแปรส่วนบุคคลและตัวแปรสภาพแวดล้อมไว้ ดังต่อไปนี้

ตัวแปรส่วนบุคคล (Personal variables) ประกอบด้วย

ความสามารถและทักษะ (Abilities and skill)

ในกรอบแนวคิดของตัวแปรด้านความสามารถและทักษะ อัลบานเนส (Albanese. 1981: 207; 1983: 84 – 85) ได้นำแนวคิดทฤษฎีในการทำงานของเคทซ์ (Katz.) มาอธิบาย โดยความสามารถและทักษะเป็นสิ่งที่จะทำให้บุคคลเกิดความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ เนื่องจากความสามารถเป็นคุณลักษณะที่ติดตัวบุคคลมาเป็นเวลานาน มีความสามารถหลายอย่างที่บุคคลได้มาจากการเรียนรู้ในวัยเด็กและวัยรุ่น เมื่อบุคคลก้าวเข้าสู่การทำงานก็จะนำความสามารถที่ตนมีอยู่มาปรับใช้เพื่อเรียนรู้งานใหม่ๆ ส่วนทักษะคือความชำนาญในงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งคนๆ หนึ่งอาจมีความสามารถในด้านการฝึกถึงภาพวัตถุเป็นเลิศแต่อาจไม่มีทักษะในการขับเครื่องบิน (ยกตัวอย่างเช่น การขับรถยนต์คนทั่วไปจะรู้ว่าการทำให้รถเคลื่อนออกไปได้นั้นจะต้องเริ่มจากการสตาร์ท เหยียบครัช เข้าเกียร์ หลังจากนั้นก็เหยียบคันเร่ง แต่คนที่มีความรู้ว่าการขับรถไม่ให้รถกระตุกและไม่ให้เครื่องยนต์ดับในขณะที่เริ่มให้รถเคลื่อนตัวออกจะต้องเริ่มจากการสตาร์ทรถ เหยียบครัชค้างไว้แล้วถึงจะเข้าเกียร์หลังจากนั้นค่อยๆเร่งคันเร่งพร้อมกับค่อยๆปล่อยครัชออก รถก็จะค่อยๆเคลื่อนตัวออกโดยที่รถไม่กระตุก แต่ถ้าบุคคลที่ขับรถเป็นครั้งแรก การออกตัวรถด้วยวิธีนี้อาจทำให้รถกระตุกและเครื่องยนต์ดับได้เพราะไม่เกิดความชำนาญ ถ้าหากบุคคลใดได้ขับรถบ่อยๆ ก็จะสามารถออกรถได้ดีโดยจะไม่กระตุกและเครื่องยนต์ก็จะไม่ดับ)

ดังนั้นทั้งความสามารถและทักษะจึงมีความเกี่ยวเนื่องกัน ทักษะที่ใช้ในกิจกรรมที่ซับซ้อนสามารถใช้ความสามารถพื้นฐานอธิบายได้ นอกจากนี้คนที่มีความสามารถพื้นฐานอะไรสักอย่างย่อมสามารถเรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นได้อย่างรวดเร็ว และในระยะสั้น (short run) ความสามารถและทักษะของผู้ปฏิบัติงานค่อนข้างคงที่ องค์ประกอบทางด้านสถานการณ์ (situational factor) ไม่มีผลต่อความสามารถและทักษะของผู้ปฏิบัติงาน แต่ในระยะยาว (long run) ความสามารถและทักษะสามารถเปลี่ยนได้โดยอาศัยกระบวนการคิดสรร, การฝึกอบรม, และการพัฒนาบุคคลกร

การรับรู้บทบาท (Role perception)

ในตัวแปรด้านการรับรู้บทบาท อัลบานเนส (Albanese. 1981: 209 – 216; 1983: 84-85) ได้นำแนวทางการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) มาอธิบายได้ว่าการรับรู้บทบาท คือ แนวทางที่บุคคลใช้ในการกำหนดสิ่งที่เขาต้องทำ ซึ่งสิ่งที่เขาต้องทำก็คือ การกระทำที่บุคคลเชื่อว่าจำเป็นในการทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลซึ่งหมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในการทำงานหนึ่งๆ ให้สำเร็จนั้นตนเองต้องทำอะไรบ้าง เช่น ครูมีหน้าที่สอนรู้ว่าตนเองมีหน้าที่ในการให้ความรู้แก่เด็ก และรู้ว่ากิจกรรมที่ตนเองต้องทำคือวางแผนการสอน เตรียมอุปกรณ์ และสอนให้ผู้เรียนเกิดความรู้ด้วยวิธีการต่างๆกัน อาจจะด้วยวิธีการอธิบาย หรือให้ผู้เรียนได้ลงทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจในการเรียน

การรับรู้บทบาทนั้นประกอบด้วย 2 แนวคิดด้วยกัน ได้แก่ แนวคิดด้านบทบาท (Role) และแนวคิดด้านการรับรู้ (Perception)

บทบาท (Role) ถือเป็นแนวคิดที่สำคัญในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพราะบทบาทจะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่บุคคลต้องปฏิบัติเมื่อดำรงตำแหน่งหนึ่งๆ ในองค์กร (ในครอบครัว หรือในกลุ่มอื่นๆ) ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทก็คล้ายกับบทบาทในการแสดง โดยบทบาทของตัวละครที่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป เช่น โรมิโอ (Romeo) ในเรื่องโรมิโอ แอนด์ จูเลียต (Romeo and Juliet) ก็จะมีบุคลิกของตัวละครที่เฉพาะตายตัว ถึงแม้ว่านักแสดงที่เล่นเป็นโรมิโอ (Romeo) แต่ละท่านอาจจะมีวิธีการแสดงออกที่แตกต่างกันไป ยกตัวอย่างเช่น บทบาทของโรมิโอ (Romeo) ก็ยังคงเป็นเหมือนเดิม คือเป็นคนที่รักผู้หญิงคนหนึ่งที่เป็นฝ่ายศัตรู และเขาก็เลือกที่จะตายกับเธอแทนที่จะมีชีวิตอยู่โดยปราศจากเธอ

นอกจากแนวคิดเรื่องบทบาทแล้ว การรับรู้บทบาท ยังรวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ด้วยซึ่งการรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่บุคคลใช้ในการตีความสิ่งที่เขาเห็นหรือรับรู้ กล่าวคือ เป็นกระบวนการที่บุคคลนำข้อมูลที่เขาได้รับจากประสาทสัมผัสทั้งห้ามาทำการเปลี่ยนรูปและจัดระบบ ซึ่งลักษณะของกระบวนการรับรู้มี 2 ลักษณะ ได้แก่ การคัดสรรการรับรู้ (Perceptual selectivity) และการนำข้อมูลมาทำการจัดกลุ่มและบรรจุลงในระบบความคิด (Perceptual organization) ซึ่งการคัดสรรการรับรู้ (Perceptual selectivity) ของแต่ละคนย่อมมีการมองเห็นที่แตกต่างกันไปตามแบบของตน หรือที่เรียกว่ามีคลังการรับรู้ (Cognitive map) ส่วนตัว ซึ่งการคัดสรรการรับรู้ นั้นเป็นกระบวนการที่เรายอมให้การรับรู้บางอันเข้ามาในคลังการรับรู้ ของเรา และไม่ยอมให้บางอันเข้ามา (เหมือนการคัดเลือกกลืนจุมูกเราได้กลืนกะปิจนๆทันที แต่ไม่ได้กลืนดอกไม้ที่วางอยู่ใกล้ๆกัน) เนื่องจากมนุษย์มีช่วงของการสนใจ (span of attention) และช่วงของความจำระยะสั้น (span of immediate memory) ที่จำกัด ดังนั้นจึงต้องมีการคัดสรร (selectivity) สิ่งที่เราจะรับรู้เพราะตัวกระตุ้นไม่ได้เข้ามาทีละหนึ่ง แต่เราถูกรายล้อมด้วยตัวกระตุ้นที่มากมายในแต่วัน ส่วนการนำข้อมูลมาทำการจัดกลุ่มและบรรจุลงในระบบความคิด (Perceptual organization) โดยบุคคลจะมีหลายระบบความคิด และในระบบความคิดหนึ่งของบุคคลจะประกอบไปด้วยกลุ่มของการรับรู้ (Perception) และการเข้าใจ (Cognitions) ที่มีเกี่ยวกับวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกัน ยกตัวอย่างเช่น ระบบความคิด A เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเป็นผู้นำที่ดี ในระบบความคิดอันนี้จะประกอบไปด้วยการรับรู้ และการเข้าใจที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำที่ดี เช่น การมีความมุ่งมั่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการตัดสินใจ เป็นต้น แต่ถ้าเมื่อเราไม่ทราบว่าข้อมูลหนึ่งๆจะถูกจัดกลุ่มไว้ในระบบความคิดอันไหนของบุคคลดี บุคคลนั้นก็จะไม่ทราบว่าจะทำอะไรกับข้อมูลนั้น

เจตคติ ค่านิยม และแรงจูงใจ (Attitudes values and motivation)

เจตคติ และค่านิยม อัลบานีส (Albanese. 1981: 217-221; 1983: 112-113) อธิบายในตัวแปรเจตคติว่ามีอิทธิพลต่อคนที่จะทำสิ่งๆ หนึ่ง เนื่องจากเจตคติ (Attitude) คือ สภาวะทางจิตภายในจิตใจของบุคคล บุคคลอาจแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งๆ หนึ่ง โดยความคิดเห็นเป็นเพียงการแปลงเจตคติที่เรามีต่อสิ่งๆ นั้นออกมาเป็นคำพูด อย่างไรก็ตาม เจตคดียังคงเป็นสิ่งที่มียู่ภายในใจของคน

อัลบานีส (Albanese. 1981O: 218) กล่าวว่าเจตคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น เรา รู้สึกดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งๆ หนึ่ง และองค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จัดว่าเป็นองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับเจตคติมากที่สุด

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น มีความเชื่อว่าผู้จัดการคนหนึ่งเป็นคนฉลาดหรือโง่ มีศีลธรรมหรือไม่มีศีลธรรม

3. องค์ประกอบด้านความประพฤติ (Conative) หมายถึงว่า เจตคติจะเป็นตัวบ่งชี้ว่าเราจะประพฤติอย่างไรต่อสิ่งนี้ เช่น ถ้าเรารู้สึกหรือเชื่อในทางลบต่อสิ่งไหนเราก็จะมีแนวโน้มประพฤติตัวในทางลบต่อสิ่งนั้นด้วย

สิ่งหนึ่งที่ควรคำนึงเกี่ยวกับ 3 องค์ประกอบของเจตคติ คือ 1) องค์ประกอบหนึ่งอาจขัดแย้งกับอีกองค์ประกอบหนึ่งได้ เช่น คุณอาจมีความรู้สึกในทางบวกต่อคนๆ หนึ่ง แต่ยังคงมีความเชื่อว่าคนๆ นั้นไม่มีศีลธรรมและไม่ซื่อสัตย์ และ 2) การที่จะหาความเกี่ยวพันระหว่างเจตคติของลูกจ้าง (Employee attitudes) และผลการปฏิบัติงานนั้นต้องทำในลักษณะที่เชื่อมโยงเจตคติหนึ่งๆ ไปยังพฤติกรรมหนึ่งๆ (ที่เฉพาะเจาะจง)

ค่านิยม (Values) เป็นความเชื่อสากล ที่ชี้ให้เห็นว่าสิ่งไหนที่ถือว่าดี เช่น อีสภาพ ความยุติธรรม การกุศล และสิ่งไหนที่ถือว่าไม่ดี เช่น สงคราม ความยากจน โรคภัย ค่านิยมเป็นการแนะนำแนวทางแก่คนเอาไปประพฤติปฏิบัติ ซึ่งค่านิยมต่างจากทัศนคติ โดยที่ค่านิยมนั้นจะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ เหตุการณ์ และคน แบบกว้างๆ เป็นภาพรวม แต่เจตคติจะกล่าวถึงแบบเฉพาะเจาะจงต่อวัตถุประสงค์ เหตุการณ์ และคน

ส่วนตัวแปรแรงจูงใจ (Motivation) อัลบานีส (Albanese. 1983: 142-143) อธิบายว่าแรงจูงใจ คือ องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในพฤติกรรมการทำงานเป็นแรงภายในที่จะไปกระตุ้นควบคุม ทำให้พฤติกรรมคงอยู่หรือไปหยุดพฤติกรรมที่เป็นพฤติกรรมที่ทำให้บรรลุเป้าหมายหนึ่งๆ และจากแรงจูงใจที่มีมากมายหลากหลายจึงได้มีการจัดหมวดหมู่แรงจูงใจไว้หลายแบบ แต่แบบที่นักจิตวิทยาใช้โดยทั่วไป คือ แรงจูงใจที่แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ แรงจูงใจขั้นปฐมภูมิ (Primary motives) ที่เกิดมาจากความจำเป็นด้านการดำรงอยู่ของมนุษย์เพื่อให้ระบบต่างๆ ของร่างกายดำเนินต่อไปได้ เช่น ความจำเป็นของเรื่องอาหารที่มีต่อคน ส่วนแรงจูงใจขั้นทุติยภูมิ (Secondart motives) เกิดต่อเนื่องจากแรงจูงใจขั้น

ปฐมภูมิเพราะเมื่อบุคคลได้รับแรงจูงใจขั้นปฐมภูมิแล้วก็จะเกิดความต้องการขั้นพุทธิภูมิตามมา ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ได้รับปัจจัย 4 อย่างเพียงพอแล้วก็จะเกิดความต้องการยอมรับจากสังคม ต้องการการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยพบว่า ทักษะ การรับรู้บทบาท เจตคติ และแรงจูงใจ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสอบสวน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาตัวแปรทางการเจตคติ และแรงจูงใจ เพราะจากแนวคิดอัลบานีส (Albanese, 1983: 142-143) เน้นในเรื่องของตัวแปรภายใน บุคคล มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน

ความหมาย เจตคติ เป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อความรู้สึกและความเข้าใจ มีผู้เชื่อว่าเจตคติเป็นจิตลักษณะ ที่เกิดจากเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม ตั้งแต่วัยเยาว์ที่บุคคลได้กระทำพฤติกรรมใดแล้วได้ผลตอบแทน ต่อมาบุคคลนั้นก็คาดหวังและเชื่อว่าได้รับผลตอบแทนในลักษณะเดียวกันนั้นถ้าเข้ากระทำพฤติกรรมนั้นหรือพฤติกรรมประเภทเดียวกันนั้นอีก แต่ถ้าบุคคลกระทำพฤติกรรมใดแล้วยังไม่ได้ผลตอบแทนหรือได้รับผลโดยที่เขาไม่ได้กระทำพฤติกรรมใดเลย ก็จะทำให้เขารับรู้ว่าพฤติกรรมใดหรือสิ่งใดให้ประโยชน์และอะไรให้โทษซึ่งมีผลทำให้เขามีเจตคติที่ดีและไม่ดีต่อสิ่งนั้น (วิริติ ปานสิลา, 2542: 70; อ้างอิงจาก Fishbein; & Ajzen, 1975: 336-339) รอกิช (Rokeach, 1970: 112) ให้ความหมายของเจตคติว่าเป็นการผสมผสาน หรือ การจัดระเบียบความเชื่อถือที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งผลรวมของความเชื่อถือนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบ หรือ ไม่ชอบ นิวคอมป์ (Newcomb, 1954: 128) มีความเห็นว่า เจตคติขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่บุคคลจะได้รับและจะแสดงออกทางพฤติกรรมได้ 2 ลักษณะ คือ เจตคติเชิงนิมาน (Positive Attitude) หรือ เจตคติเชิงบวก แสดงออกในลักษณะพึงพอใจ หรือ เห็นด้วย และเจตคติเชิงนิเสธ (Negative Attitude) หรือเจตคติในทางลบ แสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ หรือ ไม่เห็นด้วย และกมลรัตน์ หล้า สุวงษ์ (2532: 239-240) ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า เป็นความพร้อมของร่างกายและจิตใจ ที่มีแนวโน้มจะตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ต่างๆ ด้วยการเข้าหาหรือถอยหนีออกไป โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. เจตคติทางบวกหรือเจตคติที่ดี หมายถึง แนวโน้มที่อินทรีย์จะเข้าหาสิ่งเร้าหรือสถานการณ์นั้นเนื่องจากความชอบหรือความพอใจ 2. เจตคติทางลบ หรือเจตคติที่ไม่ดี หมายถึง แนวโน้มที่อินทรีย์จะถอยหนีจากสิ่งเร้าหรือสถานการณ์นั้นเนื่องจากความไม่ชอบหรือความไม่พอใจ ส่วน สร้อยตระกูล (ดิวนนท์) อรรถมานะ (2545: 64) กล่าวว่า เจตคติ คือผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในรูปของการ

ประเมินค่าอันอาจเป็นไปได้ในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งเจตคติของเขา อันเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลัง และการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้นๆ

จากความหมายเจตคติดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในลักษณะที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ความรู้สึกหรือความเชื่อเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลให้แสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นๆ

องค์ประกอบของเจตคติ

จากการศึกษาพบว่านักวิชาการหลายท่านได้สรุปความหมายของเจตคติจากความหมายที่ให้ไว้มากมายได้เป็น 3 ประเภท คือ 1. ความหมายทางการรู้คิดเชิงประเมินค่า 2. ความหมายทางความรู้สึก และ 3. ความหมายเชิงแนวโน้มในการกระทำพฤติกรรม ซึ่งอาจเรียกว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ของเจตคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538: 38; อ้างอิงจาก McGuire. W.J. 1969. The Handbook of Social Psychology. P155) ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรู้คิดเชิงประเมินค่า หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุสิ่งของหรือเหตุการณ์ในลักษณะที่มีทิศทางประกอบด้วยทางด้านดีหรือเลว ประโยชน์หรือโทษ
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก หมายถึง อารมณ์ของบุคคลเกี่ยวกับวัตถุทางเจตคตินั้น มีลักษณะที่เป็นทิศทางซึ่งหมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ องค์ประกอบนี้จะสอดคล้องกับองค์ประกอบแรกของเขาด้วย กล่าวคือ ถ้าบุคคลเชื่อว่าสิ่งใดดีมีประโยชน์ก็จะชอบและพึงพอใจในสิ่งนั้น
3. องค์ประกอบด้านการมุ่งกระทำ หมายถึง ความโน้มเอียงของบุคคลที่พร้อมจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของเจตคติทั้ง 3 ด้านต่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ในการวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาเจตคติทั้ง 3 ด้านต่อการปฏิบัติงานสอบสวนของพนักงานสอบสวน

สรุปได้ว่า เจตคติต่อการทำงาน หมายถึง การเห็นคุณค่า การรู้สึกหรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการทำงานสายสอบสวน ในทิศทางที่อาจเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ การรับรู้ของพนักงานสอบสวนตามความรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของพนักงานสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ และความพร้อมกระทำการต่อการทำงาน ด้านความปลอดภัย ถูกต้อง รวดเร็ว ด้านความมั่นคง

ด้านการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน จะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนความพร้อมที่จะปฏิบัติงานสอบสวน ดังนั้นคนที่มีความเจตคติต่อการทำงานดี จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี

การวัดเจตคติ

เจตคติ เป็นภาวะจิตใจเป็นพฤติกรรมภายในซึ่งไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง การวัดเจตคติจำเป็นต้องใช้เครื่องมือในการวัดแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ เครื่องมือที่นิยมใช้กันมี 5 ชนิด (ล้วนสายยศ และอังคณา สายยศ. 2542: 60) คือ

1. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การพูดคุยกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งการวัดเจตคติโดยการสัมภาษณ์จะต้องสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ให้ดีเป็นมาตรฐาน
2. การสังเกต หมายถึง การเฝ้าดูสิ่งหนึ่งอย่างมีจุดมุ่งหมายการสังเกตที่ดีจะต้องฝึกฝนจึงจะทำให้หน้าที่ได้สมบูรณ์
3. การรายงานตนเอง (Self-report) หมายถึง เครื่องมือแบบนี้ต้องการให้ผู้ถูกทดสอบแสดงความรู้สึกของตนเองตามสิ่งเร้าที่เขาสัมผัส เป็นข้อความ ข้อคำถาม หรือเป็นภาพเพื่อให้ผู้ทดสอบแสดงความรู้สึกออกมาอย่างตรงไปตรงมา
4. เทคนิคการจินตนาการ (Project Techniques) หมายถึง การอาศัยสถานการณ์หลายอย่างไปเร้าผู้สอบ สถานการณ์ที่กำหนดให้จะไม่มีการสร้างที่แน่นอน เช่น เติมเรื่องราวสั้นๆ ประเภทให้เติมประโยคสมบูรณ์ เถลไถลจากภาพ
5. การวัดทางสรีระ (Physiological) หมายถึง การวัดด้านนี้ต้องใช้เครื่องมือวัดไฟฟ้า หรือเครื่องมืออื่นๆ ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกาย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกเครื่องมือประเภท การรายงานตนเอง (Self-report) ซึ่งการใช้เครื่องมือเพื่อให้บุคคลแสดงความรู้สึกของตนเองออกมาตามข้อความ ข้อคำถาม และเป็นวิธีการที่นิยมมาก สามารถใช้กับคนจำนวนมากได้ในเวลาเดียวกัน วัดโดยผู้วิจัยสร้างขึ้นลักษณะแบบวัด มีมาตรประเมิน 6 หน่วย ประกอบด้วย “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” เป็นข้อความบรรยายที่มีทั้งข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ผู้ที่ตอบได้คะแนนสูงของกลุ่มตัวอย่าง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความเจตคติต่อการปฏิบัติงานสอบสวนมากกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงาน

ผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกับพฤติกรรมการทำงานที่ค้นพบ คือ หากองค์กรใดมีสมาชิกที่มีทัศนคติทางลบอย่างมากต่อองค์กรจะทำให้เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรน้อยและจะทำให้มีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเหตุให้ผลการปฏิบัติงานของคนประเภทนี้ต่ำลงไปด้วย (เปรมสุริย์ เชื่อมทอง. 2536: 61; อ้างอิงจาก Porter; & Steers. 1973: 151-176, Porter; & others. 1976:87-98, Steers. 1977, Locke; & Others. 1970: 135-158, Latham; Yakl. 1975: 824-845) ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชาติ แก้วไสย (2518: 65) ที่ศึกษาความสำเร็จของการทำงานครูโรงเรียนมัธยมศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จ คือ การที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

อุบล ภัทระ (2535) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษาและปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของครูเช่นเดียวกัน และงานวิจัยของเปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536) ได้ศึกษาจิตลักษณะของผู้บริหารและสถานการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริหาร โดยรวมและกลุ่มย่อยแทบทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ นั้นพบว่า ผู้บริหารในโรงเรียนที่มีประสิทธิผลสูงมีทัศนคติต่องานมากกว่าผู้บริหารในโรงเรียนที่มีประสิทธิผลต่ำ

การณย์ สุตยสรณคม (2538) ได้ศึกษาเจตคติต่อการเป็นตำรวจพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจ และข้าราชการตำรวจกลุ่มที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานสูง มีความเชื่อเกี่ยวกับผลกระทบของการเป็นตำรวจด้านบวกสูงกว่า กลุ่มที่มีความตั้งใจต่ำ และ สมโภช ประจิตร (2539) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวนจำนวน 47 คน ใช้วิธีการวัดพฤติกรรมการทำงานโดยการรายงานตนเองด้วยมาตรประเมินค่า พบว่า อาจสรุปได้ว่าข้าราชการตำรวจที่มีเจตคติที่ดีต่อการเป็นตำรวจมากน่าจะมีความประพฤติการทำงานที่พึงปรารถนาหรือมีประสิทธิผลมากกว่ากลุ่มที่มีเจตคติที่น้อย

ศักดิ์ชัย นรัญทวี (2532: 172) ได้ทำการวิจัยเรื่องความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งกระทำหน้าที่ในงานให้สูงไปด้วย

เจริญ ทั้งทอง (2536: 93-94) ทำการวิจัยสมรรถภาพในการนำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริหารที่มีเจตคติที่ดีมาต่อคุณลักษณะของกลุ่มผู้ร่วมงาน เห็นว่าผู้บริหารโรงเรียนส่วนใหญ่มีสมรรถภาพทางด้านมุ่งผลงาน การควบคุมการปฏิบัติงานการกำหนดเป้าหมาย และสมรรถภาพในการทำงาน มากกว่าผู้บริหารที่มีเจตคติที่ดีต่อคุณลักษณะของกลุ่มผู้ร่วมงาน

สุภรณ์ ศรีพหล (2519: 37) ได้ศึกษาทัศนคติการทำงานพบว่าบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการทำงานสูงและมีการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง และการวิจัยของปริญญา ณ วันจันทร์ (2536: 78) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย พบว่า ครูที่มีเจตคติต่อวิชาชีพครูจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าครูที่มีเจตคติต่อวิชาชีพครูต่ำ

จากผลการวิจัยข้างต้น ทำให้เชื่อได้ว่า บุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี และเมื่อการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้องค์กรมีคุณภาพและประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้นบุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานที่ดีจะมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรม

การทำงานอีกด้วย ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาหาความสัมพันธ์เจตคติต่อการทำงานสอบสวนกับพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวน

แนวคิดแรงงูใจในการทำงานสายสอบสวน

แรงงูใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงงูใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมาตามปกติ คนเรามีความสามารถในการทำงานทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันแต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเป็นบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงงูใจนั่นเอง แรงงูใจจึงเน้นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อรุณ รักธรรม. 2527: 268) ดังนั้นแรงงูใจจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานของผู้บริหารที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลงได้ไม่ว่าจะเป็นทั้งภาครัฐบาลหรือภาคเอกชน เพราะการที่บุคคลตั้งใจทำงานนั้นต้องขึ้นอยู่กับแรงงูใจของตนเองเป็นสำคัญ

ความหมาย แรงงูใจภายใน วิลสตัลคณั ชัววลลิ (2542: 5) กล่าวว่า แรงงูใจภายใน หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะมีความสามารถและกำหนดได้ด้วยตนเอง ความต้องการดังกล่าวเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและรางวัลภายในของการกระทำ คือ ความรู้สึกว่าตนมีความสามารถและเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามเอาชนะสิ่งที่ท้าทายเขาในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถของเขา เมื่อบุคคลเกิดแรงงูใจภายใน เขาจะมีความสนใจและรู้สึกสนุก โดนปราศจากความรู้สึกกดดัน ความตึงเครียด หรือวิตกกังวล ซึ่งสอดคล้องกับ ดีซีและไรอัน (อรพินทร์ ชูชม; และอัจฉรา สุขารมณ. 2543: 7 ; อ้างอิงจาก Deci; & Ryan. 1990) ที่นิยามแรงงูใจภายในว่าเป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการมีความสามารถต้องการลิขิตด้วยตัวเอง และต้องการสิ่งท้าทาย พฤติกรรมที่ได้รับงูใจภายในเป็นการกระทำด้วยการเสาะแสวงหาของตนเองและไม่ต้องการรางวัลที่เป็นวัตถุภายนอกใดๆ หรือการบังคับ แรงงูใจภายในเป็นพลังที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและกระบวนการทางจิตใจที่หลากหลาย โดยมีรางวัลเบื้องต้น คือความรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพหรือมีความสามารถ และความเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง

ทฤษฎีแรงงูใจภายใน

ทฤษฎีแรงงูใจภายในเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยภายในตัวบุคคลที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมและส่งเสริมให้บุคคลมีแรงผลักดันพฤติกรรมเพิ่มขึ้น แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงงูใจภายในแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. การกระตุ้นเร้าที่เหมาะสม (Optimal Stimulation) โดยแรงงูใจภายในจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพผลมากที่สุด ในสถานการณ์ที่ให้ระดับการกระตุ้นเร้าที่ปานกลางทฤษฎีการกระตุ้นเร้าที่

พอเหมาะมืออยู่ 2 แนวคิดได้แก่ แนวคิดการปลุกเร้าทางสรีระที่พอเหมาะในระบบประสาทส่วนกลาง และแนวคิดความไม่สอดคล้องที่พอเหมาะ

1.1 แนวคิดการปลุกเร้าที่พอเหมาะ เสนอว่ามนุษย์เสาะแสวงหาระดับการปลุกเร้าที่พอเหมาะ หรือที่ปรารถนา ระดับการปลุกเร้า เป็นผลมาจากการกระตุ้นเร้าที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ ถ้าระดับการปลุกเร้าต่ำเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความต้องการของบุคคล บุคคลจะถูกจูงใจให้ประพฤตินในวิถีทางที่จะเพิ่มระดับการปลุกเร้า ในทำนองเดียวกันถ้าระดับการปลุกเร้ามากกว่าระดับที่ปรารถนา บุคคลจะพยายามถอนตัวจากสถานการณ์ปลุกเร้าที่สูง หรือพยายามทำให้อยู่ในระดับที่ปรารถนา

1.2 แนวคิดความไม่สอดคล้องที่พอเหมาะ แนวคิดนี้ยึดแนวการรู้จักในการอธิบายพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน ความไม่สอดคล้องของโครงสร้างทางจิตประกอบด้วยความไม่สอดคล้องระหว่างโครงสร้างทางการรู้คิดด้วยตนเอง ในเรื่องความเชื่อ ความคิด ค่านิยม หรือพฤติกรรม หรือความไม่สอดคล้องระหว่างโครงสร้างทางการรู้คิดกับสิ่งเร้า บุคคลถูกดึงดูดโดยสิ่งเร้าที่ทำให้ความไม่สอดคล้องทางจิตใจในระดับพอเหมาะ โดยที่บางครั้งคนแสดงพฤติกรรมที่ลดการไม่สอดคล้อง หรือความไม่แน่นอนแต่บางเวลาคนแสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความไม่สอดคล้อง หรือความไม่แน่นอน

2. ความต้องการ อารมณ์ความรู้สึก และสิ่งจูงใจในงาน แนวคิดหลักเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ เพื่อความเป็นอิสระและการปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผลกับสภาพแวดล้อม และความรู้สึกในเรื่องความสนใจและความเพิดเพลินที่จะผสมผสานเข้าไปในความต้องการเหล่านี้ ตลอดจนการมองแรงจูงใจภายในเป็นเรื่องคุณลักษณะภายในงาน โดย ดิซีและไรอัน (อर्फินท์ ชูชม ; อัจฉรา สุขารมณ์ ; และวิลาสลักษณ์ ชั่ววลี. 2542: 10 ; อ้างอิงจาก Deci & Ryan. 1990) ได้เสนอความต้องการและความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายในไว้ดังนี้

2.1 ความต้องการมีความสามารถ ไวท์ (อर्फินท์ ชูชม; วิลาสลักษณ์ ชั่ววลี. 2542 ; อ้างอิงจาก White. 1959) เสนอแนวคิด ความต้องการมีความสามารถว่าเป็นแนวโน้มการจูงใจพื้นฐานที่ทำให้พลังพฤติกรรมที่หลากหลายที่ไม่อิงแรงขับ พลังที่อยู่เบื้องหลังการกระทำกิจกรรม คือ แรงจูงใจไฟสามารถหรือบางครั้งเรียกว่าแรงจูงใจไฟรอบรู้ โดยความสามารถเป็นผลลัพธ์ที่สะสมของการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (การสำรวจ การเรียนรู้ และการปรับตัวของบุคคล) ความต้องการมีความสามารถทำให้คนเสาะแสวงหาและเอาชนะสิ่งท้าทายต่างๆ ที่เหมาะสมกับความสามารถ ส่วนฮาร์เตอร์เห็นว่า ความต้องการความสามารถของไวท์กว้างเกินไป ควรจะแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความชอบสิ่งที่ท้าทาย ความอยากรู้อยากเห็น และความรอบรู้อย่างอิสระ

2.2 ความสนใจ ความตื่นตัว และการสนใจ มุมมองเรื่องแรงจูงใจภายใน ในแนวนี้นี้เป็นเรื่องของความรู้สึกและอารมณ์เป็นตัวริเริ่มพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน หรือตัวที่เกิดร่วมกับพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน ทฤษฎีทางด้านความรู้สึกความสนใจ ความเพิดเพลิน และความเกี่ยวข้องผูกพัน

โดยตรงกับพฤติกรรมใช้เป็นหลักในการอธิบายในการอธิบายแรงงูใจภายใน ซิคเซนมิฮาลยิ (อรพินทร์ ชูชม; อัจฉรา สุขารมณ์; และวิลาศลักษณ์ ชำวลี. 2542: 12; อ้างอิงจาก Csikszentmihalyi. 1978) กล่าวว่า กิจกรรมที่ถูกงูใจภายใน คือ ลักษณะที่ผลิตผลิตในรางวัลสำหรับกิจกรรมนั้น คือประสบการณ์ความผลิตผลิตในกิจกรรม โดยที่ความผลิตผลิตที่แท้จริงประกอบด้วยประสบการณ์ที่ต้องการหลังไหล ซึ่งเป็นความรู้สึกรวมที่ไม่วางที่ที่มีลักษณะเฉพาะของการเกี่ยวข้องผูกพันโดยรวมกับตัวกิจกรรมนั้นเอง สำหรับสภาวะการหลังไหล หรือการล้นไหลนั้นการกระทำและประสบการณ์ดูเหมือนเคลื่อนย้ายอย่างราบเรียบจากช่วงเวลาหนึ่งไปยังช่วงเวลาถัดไป และดูเหมือนว่าไม่สามารถแยกบุคคลและกิจกรรมออกจากกันได้อย่างชัดเจน ความสนใจและความผลิตผลิตเป็นอารมณ์หลักที่ไปด้วยกันกับแรงงูใจภายใน โดยแนวคิดการหลังไหลแทนมิติเชิงบรรยายที่แสดงตัวอย่างของแรงงูใจภายในเมื่อบุคคลถูกงูใจภายในอย่างสูง บุคคลจะสนใจมากกับสิ่งที่ทำอยู่และเกิดประสบการณ์ความรู้สึกรวมของการหลังไหล (อรพินทร์ ชูชม; อัจฉรา สุขารมณ์; และวิลาศลักษณ์ ชำวลี. 2542: 12)

2.3. ความต้องการที่จะลิขิตตนเอง พฤติกรรมที่ถูกงูใจภายในให้ความสำคัญกับการมีความสามารถและความสนใจ แต่พฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกงูใจภายในหลายพฤติกรรมอาจมุ่งการมีความสามารถและบางพฤติกรรมอาจงูใจด้วยความสนใจ การกล่าวถึงบุคคลที่ถูกงูใจภายในที่แท้จริงในแนวคิดของความต้องการที่ลิขิตด้วยตนเอง บุคคลนั้นต้องรู้สึกเป็นอิสระจากแรงกดดัน แรงงูใจภายในจะเกิดเมื่อบุคคลมีประสบการณ์ในการกระทำว่ามีความเป็นตัวของตัวเอง และไม่อยู่ภายใต้เงื่อนไขว่าการควบคุมหรือการเสริมแรงเป็นสาเหตุของการกระทำ บุคคลมีแรงงูใจภายในนอกจากเชื่อว่าปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเองเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลว ในเรื่องความต้องการลิขิตตัวเอง 3 ประการ คือ 1. ความต้องการมีความสามารถเกี่ยวข้องกับการเข้าใจวิธีที่จะบรรลุผลลัพธ์ภายในและภายนอก 2. ความต้องการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสามารถที่พึงพอใจและมั่นคงกับคนอื่น ๆ ในสังคม 3. ความเป็นตัวของตัวเองหรือการลิขิตด้วยตนเอง หมายถึง การริเริ่มด้วยตนเองและการควบคุมการกระทำด้วยตนเอง (อรพินทร์ ชูชม; อัจฉรา สุขารมณ์; และวิลาศลักษณ์ ชำวลี. 2542: 12-13)

2.4. แรงงูใจภายใน เฮย์วูด และสวิทซกี (อรพินทร์ ชูชม; อัจฉรา สุขารมณ์; และวิลาศลักษณ์ ชำวลี. 2542: 14; อ้างอิงจาก Haywood; & Switzky. 1986) ได้เสนอแนวคิดแรงงูใจในงานโดยมีความคิดว่าบุคคลมีแนวโน้มว่าจะแสดงสภาวะแรงงูใจเฉพาะอย่างไม่ว่าสถานการณ์ใดอาจเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ หรือลักษณะทางบุคลิกภาพที่ค่อนข้างคงตัวแรงงูใจ แรงงูใจภายในตามแนวคิดนี้จึงเป็นแนวโน้มที่จะค้นพบรางวัลในตัวองงานเอง แรงงูใจภายในงานเป็นประพจน์ ทำงานเรียนรู้ เสาะแสวงหา และปรับประสบการณ์ใหม่ ประมวลผลข้อมูลเพื่อความพึงพอใจทางจิตใจในการทำสิ่งเหล่านั้นมากกว่าโอกาสที่จะได้รับความมั่นคงจากรางวัลภายนอกงาน เฮย์วูดกล่าวว่า ทุกคนจะมีแรงงูใจทั้งสองชนิดอยู่บ้างบางส่วน นั่นคือตอบสนองต่อสิ่งงูใจทั้งสองชนิดในสถานการณ์ที่แตกต่าง

กัน โดยที่ตัวแปรคุณลักษณะ หมายถึง ความสมดุลเชิงเปรียบเทียบสัมพันธ์ของบุคคลนั้นต่อแรงงูใจ ทั้งสองประเภทในการเลือกสิ่งงูใจ ในสถานการณ์ที่แตกต่างบุคคลมีแนวโน้มที่จะเสาะแสวงหาและ ตอบสนองต่อสิ่งงูใจที่แตกต่าง ไม่มีใครที่จะมีแรงงูใจภายในหรือภายนอกที่บริสุทธิ์เพียงอย่างเดียว

ทฤษฎีการประเมินผลการรู้คิด

ทฤษฎีการประเมินผลการรู้คิด (อรพินทร์ ชูชม; อัจฉรา สุขารมณ; และวิลาสถักษณ์ ชั่ววลี. 2542: 15; อ้างอิงจาก Deci; & Ryan. 1990) เสนอแนะว่าการลิจิตด้วยตนเองและการมีความสามารถเป็น ประเด็นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงูใจภายในทฤษฎีได้วิเคราะห์การริเริ่มเหตุการณ์ และ เหตุการณ์ที่ควบคุมจ้กระบบในรูปของอิทธิพลที่ส่งผลต่อ การรับรู้สาเหตุ และการรับรู้ความสามารถ ทฤษฎีได้เสนอแนะว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลต่อแรงงูใจภายในที่แตกต่างกัน มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ที่ส่งเสริมแรงงูใจภายใน โดยให้ความสำคัญในเรื่องข่าวสารข้อมูล ได้แก่ การ เลือก และข้อมูลป้อนกลับทางบวก เหตุการณ์เหล่านี้เอื้อความสามารถในการลิจิตด้วยตนเอง
2. เหตุการณ์ที่ทำลายแรงงูใจภายใน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุม ได้แก่ รางวัล การ กำหนดเส้นตาย การตรวจตราสอดส่องเหตุการณ์เหล่านี้เป็นแรงกดดันกับบุคคลต่อผลลัพธ์ที่เจาะจง และเหตุการณ์เหล่านี้มีแนวโน้มที่จะส่งเสริมการยอมตายภายนอกหรือการต่อต้าน
3. เหตุการณ์ที่ทำลายแรงงูใจภายในโดยให้ความสำคัญกับการไม่งูใจ ได้แก่ ข้อมูลป้อนกลับ ทางลบ

สรุปได้ว่า แรงงูใจในการทำงาน หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่เกิดจากความรู้สึกภายใน ทำให้เกิดความสนใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปได้ด้วยดีโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ มุ่งมั่นในการทำงาน

การวัดแรงงูใจในการทำงาน

นีออน พินประดิษฐ์ และคณะ (2546) ใช้แบบสอบถามแรงงูใจต่อการทำงาน โดยพัฒนาจาก แบบวัดของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) จำนวน 15 ข้อ มีมาตรประเมินค่า 6 หน่วย คือ จริงที่สุด จริง ก่อนข้าง จริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ถ้าตอบจริงที่สุดได้ 6 คะแนน และคะแนนลดลงตามลำดับ คือ ไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .81 ผู้ตอบได้คะแนนสูง หมายถึง มีแรงงูใจต่อการทำงานสูง

อรพินทร์ ชูชม; อัจฉรา สุขารมณ; และวิลาสถักษณ์ ชั่ววลี. (2542) ได้พัฒนาแบบวัดเกี่ยวกับ แรงงูใจภายใน โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ แบบวัดแรงงูใจภายใน ฉบับนักเรียน และแบบวัดแรงงูใจ ภายใน ฉบับผู้ใหญ่ (โดยประกอบด้วยประโยค 45 ข้อ) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 และ 0.90 ตามลำดับ แต่ละข้อมีมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ผู้ตอบได้คะแนนสูง หมายถึง มีแรงงูใจต่อการทำงานสูง

ในการศึกษาครั้งนี้ การวัดแรงจูงใจต่อการทำงาน ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ นีออน พิน ประดิษฐ์ และคณะ (2546) จำนวน 15 ข้อ มีมาตรประเมินค่า 6 หน่วย คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ถ้าตอบจริงที่สุดได้ 6 คะแนน และคะแนนลดลงตามลำดับ คือ ไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .81 ผู้ตอบได้คะแนนสูง หมายถึง มีแรงจูงใจต่อการทำงานสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

Anne (1993: 3275 ; อ้างอิงจาก ผอบเชิร วงศ์ภักดี 2537) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีเพื่อพิสูจน์รูปแบบของการตัดสินใจกับแรงจูงใจภายในตามทฤษฎีการประเมินผลการรู้คิด และทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับแรงจูงใจและการปฏิบัติงาน โดยทดสอบสมมติฐานที่ว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก

ผอบเชิร วงศ์ภักดี (2537) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 140 คน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีคาดหวังพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่ฝึกรอบรมสูงมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คลัง เสถียรชนเศรษฐ (2540: 49) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจสำนักงานการวางแผนและงบประมาณ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจต่อการทำงานสูงมีผลต่อการปฏิบัติงานดีกว่าข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจต่อการทำงานปานกลาง

นิลุบล ฐิคุณ (2339: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจต่อการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้ร้อยละ 31

อิสริยา สดมณี (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจต่อการทำงานข้างต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจต่อการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวน

ตัวแปรสถานการณ์ (Situational variables)

ตัวแปรสถานการณ์เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน (Job performance) อย่างไรก็ตาม ตัวแปรสภาพแวดล้อมไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคคล แต่หมายถึงว่าบุคคลนั้นๆ ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร และตัวแปรสภาพแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปรส่วนบุคคล

ตัวแปรสภาพแวดล้อม ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ สภาพแวดล้อมในระดับใกล้ (immediate), สภาพแวดล้อมระดับกลาง (intermediate), และสภาพแวดล้อมระดับไกล (external) กลุ่มเหล่านี้จัดแบ่งตามระดับความใกล้กับพนักงาน ดังนั้น สภาพแวดล้อมในระดับใกล้ ได้แก่ สภาพการทำงาน, สถานที่ทำงาน, ลักษณะงาน, เพื่อนร่วมงาน, ลูกน้อง, และหัวหน้า, และเป้าหมายของการทำงาน ซึ่งจากประสบการณ์และงานวิจัยที่ผ่านๆ มาแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเหล่านี้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลอย่างแตกต่างกัน

สภาพแวดล้อมระดับกลาง ได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร, ปรัชญาและลักษณะความเป็นผู้นำของฝ่ายบริหาร, ประเภทขององค์กร, ขนาดขององค์กร, และระดับการพึ่งพากันของแต่ละกลุ่มในองค์กร กล่าวโดยทั่วไป คือ สภาพแวดล้อมระดับกลาง หมายถึง ทุกอย่างที่ไม่ใช่ตัวแปรที่ใกล้ชิดกับพนักงานหรือตัวแปรสภาพแวดล้อมระดับใกล้ แต่ยังจัดว่าเป็นตัวแปรในองค์กร

สภาพแวดล้อมระดับไกล ได้แก่ ประเทอุตสาหกรรม, ระดับความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม, บรรทัดฐานทางสังคม, ระบบเศรษฐกิจและการเมือง, สภาวะเศรษฐกิจในเวลานั้น, และความเข้มข้นของการแข่งขันในตลาด

จากการศึกษาแนวคิดของอัลบานีส (Albanese. 1983) ทำให้เห็นความสำคัญของตัวแปรด้านคุณลักษณะของผู้บริหาร เนื่องจากเป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวของบุคคลในสถานีดำรง ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารในด้านภาวะผู้นำ, การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, และการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานดำรงของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานดำรงระดับสถานีดำรง (กต.ตร.สน.) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนในสถานีดำรง ดังนั้นตัวแปร ด้านภาวะผู้นำ, การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร, และการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานดำรงของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานดำรงระดับสถานีดำรง (กต.ตร.สน.) เป็นตัวแปรที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวน ดังกล่าว

แนวคิดการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

การจัดองค์คณะ กก.ตร.สน. ตามที่ คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) กำหนดมีความมุ่งหมายเพื่อให้เป็นองค์กรตามนโยบายพื้นฐานของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ

รวมทั้งให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา (พ.ร.ฎ.) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยเน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนเป็นการผสมผสานและการบูรณาการระหว่างตำรวจฝ่ายปกครอง องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและประชาชน เพื่อให้องค์กร กก.ตร. ทุกระดับ เป็นองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ นำมาซึ่งความผาสุกของประชาชนในชุมชนและท้องถิ่น

บทบาทภาระหน้าที่

ตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) แห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานตำรวจใหม่ โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) เป็นองค์กรกำหนดนโยบายบริหารงาน ปฏิบัติให้บรรลุผล ซึ่งเดิมผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (ผบ.ตร.) เป็นผู้รับผิดชอบภารกิจทั้ง 2 ประการแต่เพียงผู้เดียว และมีคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจของกรุงเทพมหานคร (กต.ตร.กทม.) จังหวัด (กต.ตร.จังหวัด) และสถานีตำรวจ (กต.ตร.สน. และกต.ตร.สภ) ทำหน้าที่ช่วย ก.ต.ช. ในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย ก.ต.ช. ของข้าราชการตำรวจในแต่ละพื้นที่

จากแนวคิดการจัดองค์การ กก.ตร. ดังกล่าวในตอนต้น ก.ต.ช. จึงกำหนดให้กต.ตร.กทม., กต.ตร.จังหวัด และกต.ตร.สน./สภ. มีบทบาทหน้าที่อื่นๆ นอกเหนือจากการตรวจสอบ ติดตามและประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในแต่ละเขตพื้นที่ด้วย อำนาจหน้าที่ที่ ก.ต.ช. กำหนดไว้มีดังต่อไปนี้

1. รับแนวทางและนโยบายการพัฒนาและการบริหารงานตำรวจจาก ก.ต.ช. ไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามนโยบาย
2. ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรจังหวัด หรือสถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี) ให้เป็นไปตามนโยบายของ ก.ต.ช. โดย กต.ตร.กทม. และกต.ตร. จังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของ กต.ตร.สน. และกต.ตร.สภ. ตามลำดับ ให้เป็นไปตามนโยบายของ ก.ต.ช. อีกส่วนหนึ่งด้วย
3. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและการบริหารงานตำรวจ

4. ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัด (กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรจังหวัด หรือสถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี) ให้เป็นไปตามนโยบายของ ก.ต.ช.

5. รับคำร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล และดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ ก.ต.ช. ว่าด้วยการรับคำร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

6. ให้ข้อมูลข่าวสารและเสนอปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

7. ให้คำแนะนำและช่วยเหลือสนับสนุนการประชาสัมพันธ์งานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรจังหวัด สถานีตำรวจนครบาลหรือสถานีตำรวจภูธร

8. แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน หรือที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือกต.ตร.สน./สก. มอบหมาย

9. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ก.ต.ช. ทราบตามที่ ก.ต.ช.กำหนด

10. อำนาจหน้าที่อื่นตามที่ก.ต.ช. มอบหมาย

วิธีปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจ (กต.ตร.สน.) มีดังต่อไปนี้

หลักการและเหตุผล

รัฐบาลมีนโยบายที่จะปรับปรุงกิจการตำรวจ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น มีระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัว เป็นอิสระภายในกรอบของกฎหมาย มีการกระจายอำนาจและเปิดโอกาสให้สังคมมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ตรวจสอบ ติดตาม และให้ข้อเสนอแนะแก่ตำรวจอย่างเป็นระบบ จึงได้โอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย มาจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกระดับ และการกระจายอำนาจทางการบริหารไปให้หน่วยงานระดับปฏิบัติการอย่างเต็มที่ โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจแห่งชาติ (กต.ตร.) เป็นองค์กรนโยบายตำรวจแห่งชาติ และให้มีคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจกรุงเทพมหานคร (กต.ตร.กรุงเทพมหานคร) และคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัด (กต.ตร.จังหวัด) ตลอดจนคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร.สถานีตำรวจ) เป็นองค์กรที่นำนโยบายการพัฒนาและการบริหารงานตำรวจไปสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายระดับที่กำหนด รวมทั้งนำความคิดเห็นและปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ กลับขึ้นมาสู่กระบวนการกำหนดนโยบายระดับชาติให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วิธีปฏิบัติ

เน้นการดำเนินการเชิงรุกของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจแห่งชาติ (กต.ตร.) คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจกรุงเทพมหานคร (กต.ตร.กรุงเทพมหานคร) และคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัด (กต.ตร.จังหวัด) ตลอดจนคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร.สถานีตำรวจ) ในการประสานการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้คณะอนุกรรมการของ กต.ตร. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด และการมอบหมายให้คณะกรรมการและอนุกรรมการใน กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด และให้กรรมการกต.ตร.สน. ไปประสานงานการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานตำรวจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่อไปนี้ ดังนี้

1. การตั้งคณะอนุกรรมการ กต.ตร.กทม. และกต.ตร.จังหวัด

กต.ตร.กทม. และกต.ตร.จังหวัด ทุกจังหวัด ควรแต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นเพื่อพิจารณากลับกรองประมวลเรื่องสำคัญก่อนจะนำเข้าที่ประชุม กต.ตร.กทม. หรือ กต.ตร.จังหวัด และแต่ละกรณีในชั้นนี้ควรตั้งคณะอนุกรรมการ 3 ฝ่าย เช่นเดียวกับ คณะอนุกรรมการของกต.ตร. ได้แก่

1.1. คณะอนุกรรมการ กต.ตร.กทม. หรือกต.ตร.จังหวัด เกี่ยวกับการบริหารงาน

ตำรวจ

1.2. คณะอนุกรรมการ กต.ตร.กทม. หรือกต.ตร.จังหวัด เกี่ยวกับกฎหมายและ

ระเบียบ

1.3. คณะอนุกรรมการ กต.ตร.กทม. หรือกต.ตร.จังหวัด เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

โดยคณะอนุกรรมการใน กต.ตร.กทม. และกต.ตร.จังหวัด ควรมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ในทำนองเดียวกันกับคณะอนุกรรมการ กต.ตร. 3 ฝ่าย และให้คณะอนุกรรมการในทุกระดับมีหน้าที่ระดับความรับผิดชอบในการประสานการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็วและตอบสนองความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

2. บทบาทหน้าที่ในการประสานงานการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจ

กต.ตร. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด กต.ตร.สน. และคณะอนุกรรมการ ของกต.ตร. กต.ตร.กทม. และกต.ตร.จังหวัด ดำเนินการประสานการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยมีวิธีปฏิบัติ ดังนี้

2.1. กรรมการและอนุกรรมการใน กต.ตร. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด และกรรมการใน กต.ตร.สถานีตำรวจ มีหน้าที่ในการประสานการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในระดับพื้นที่หรือสถานีตำรวจ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการพิจารณาในที่ประชุม

และใช้ในการให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
นั้นๆ ต่อไป

2.1.1. หัวข้อการตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจควรเน้นการ
ปฏิบัติงานที่เป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือกิจกรรมหลัก 7 ด้าน ตามแนวทางการ
ปฏิบัติของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน คือ

- (1) ด้านการบริหารทั่วไป
- (2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
- (3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
- (5) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
- (6) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพสิ่งแวดล้อม
- (7) ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

2.1.2. กิจกรรมไปตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจอาจ
พิจารณาดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การตรวจเยี่ยมพบปะ การขอทราบข้อมูลข่าวสาร การ
สังเกตการณ์ การมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ หรือการดำเนินการอื่นใดตามที่เห็นสมควร

2.2. กรรมการและอนุกรรมการใน กต.ตร. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด และกรรมการใน
กต.ตร.สถานีตำรวจ มีบทบาทของการเป็นปากเสียงให้กับประชาชนในการรับฟังปัญหาความเดือดร้อน
ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
ของตำรวจทุกด้าน โดยเฉพาะการสอบสวนและการอำนวยความสะดวก การรักษาความปลอดภัยใน
ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด การจัดการจราจร และอำนวยความสะดวก
การจราจร ตลอดจนเป็นผู้รับคำร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามระเบียบที่ กต.ตร.กำหนด

2.3. กรรมการและอนุกรรมการใน กต.ตร. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด และกรรมการใน
กต.ตร.สถานีตำรวจ ควรมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ผลงานของตำรวจ ตลอดจน
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เห็นว่าควรยกย่องเพื่อเป็นแบบอย่าง
ที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งหน่วยงานตำรวจให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีและจะ
ได้สนับสนุนกิจการตำรวจ

2.4. กรรมการและอนุกรรมการใน กต.ตร. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด และกรรมการใน
กต.ตร.สถานีตำรวจ ควรเน้นบทบาทในการสร้างเสริมทางบวกหรือแสดงบทบาทในทางที่เป็นคุณ
โดยเฉพาะการกระตุ้น ส่งเสริม ให้งานสืบ สร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีความ

ประพุดติและผลงานดี ตลอดจนให้การส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานตำรวจที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของประชาชน

2.5. กรณีนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบของกต.ตร.สถานีตำรวจ ให้จัดส่งข้อมูลข่าวสารไปยัง กต.ตร.กทม. หรือกต.ตร.จังหวัด เพื่อพิจารณาให้คำปรึกษาแนะนำข้อเสนอแนะและให้การสนับสนุนหรือแก้ไขปัญหามาและหากนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบของ กต.ตร.กทม. หรือ กต.ตร.จังหวัด ก็ให้เสนอถึง กต.ตร. เพื่อพิจารณาให้คำปรึกษาแนะนำข้อเสนอแนะ และให้การสนับสนุนหรือแก้ไขปัญหามาต่อไป ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริหารและการปฏิบัติงานของตำรวจให้บังเกิดผลอย่างจริงจัง

2.6. เมื่อที่ประชุม กต.ตร. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด กต.ตร.สน. และคณะกรรมการในทุกระดับ ได้มีมติเป็นประการใด ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเฉพาะสถานีตำรวจ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นไปตามมติดังกล่าวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะต้องเร่งรัดดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยเร็ว

3. การรายงานผลและการดำเนินการตามมติที่ประชุม กต.ตร.ทุกระดับ

3.1. ให้ กต.ตร.สน. รายงานผลการดำเนินการ การประชุม ปัญหาอุปสรรค และผลการแก้ไขปัญหามาของการพัฒนาและการบริหารงานตำรวจ พร้อมข้อเสนอแนะไปยัง กต.ตร.กทม. หรือ กต.ตร.จังหวัด แล้วแต่กรณี เพื่อเก็บรวบรวมไว้สำหรับการพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

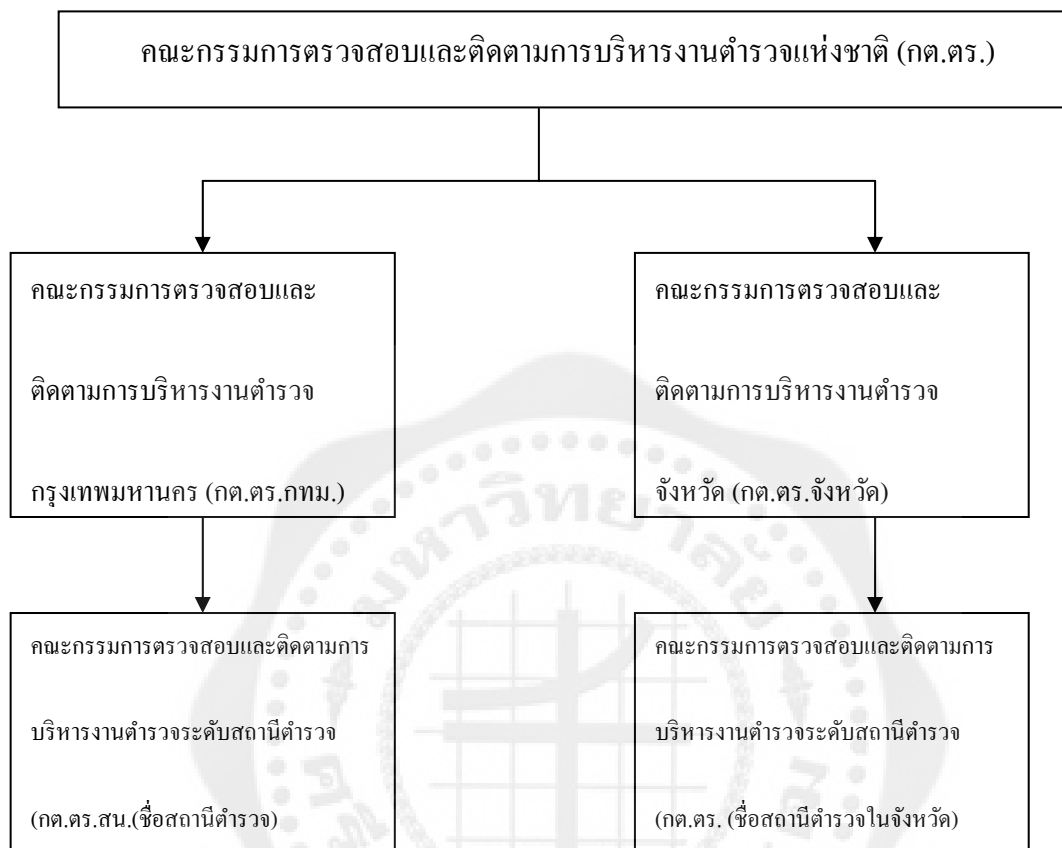
3.2. ให้ กต.ตร.กทม. หรือกต.ตร.จังหวัด รายงานผลการดำเนินการต่อ กต.ตร. ตามที่ กต.ตร.กำหนด เพื่อ กต.ตร. จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะการกำหนดนโยบายการพัฒนาและการบริหารงานตำรวจต่อไป

3.3. ให้สำนักงานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจแห่งชาติ รวบรวมและประมวลสรุปรายงานผลการดำเนินการของ กต.ตร. กต.ตร.กทม. และกต.ตร.จังหวัด เสนอตำรวจ เพื่อจัดส่งสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรีตามระเบียบ

4. การจัดตั้งศูนย์ประสานงานคณะกรรมการระดับสถานีตำรวจ

4.1. ให้สถานีตำรวจทุกแห่ง พิจารณาจัดตั้งศูนย์ประสานงาน กต.ตร.สถานีตำรวจ เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับการติดต่อประสานงานของประชาชนทั้งที่เป็นกรรมการ กต.ตร. สถานีตำรวจ และประชาชนทั่วไปสนใจในการดำเนินการของ กต.ตร. สถานีตำรวจ และกิจการตำรวจ

4.2. ให้หน่วยงานอื่นในระดับเดียวกับสถานีตำรวจ ซึ่งมีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นและมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนและการให้บริการแก่ประชาชนพิจารณาจัดตั้งศูนย์ประสานงานคณะกรรมการของหน่วยงานดังกล่าวขึ้นเช่นกัน



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ

โดยสรุป คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจซึ่งมีภาคประชาชนร่วมเป็นกรรมการอยู่ด้วยนี้ มีหน้าที่ในการประสานงานการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและให้คำแนะนำช่วยเหลือสนับสนุนการบริหารงานของสถานีตำรวจเพื่อบรรลุตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยให้มีการจัดสัดส่วนของกรรมการที่มาจากภาคประชาชนอย่างชัดเจน (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ : 2549)

ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่าบทบาทในการประสานการตรวจสอบและติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของตำรวจจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญของ กต.ตร.สน. ในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมากซึ่งจะเห็นได้ว่ามีหน้าที่ดังต่อไปนี้ ตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่างๆ โดยเฉพาะตรวจสอบการปฏิบัติงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของทางราชการ ให้อำนวยความสะดวกทางอาญาแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าตรวจเยี่ยมพบปะประชาชน ขอทราบข้อมูลข่าวสารและรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือ

เบาะแสจากประชาชนในพื้นที่เพื่อแจ้งให้กับตำรวจทราบ ซึ่งแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ช่วยกันแจ้งเบาะแสให้ตำรวจ ให้คำแนะนำประชาชนให้ดำเนินการจัดเวรยามประจำชุมชน/ประจำหมู่บ้าน ดำเนินการให้ประชาชนในพื้นที่ช่วยสอดส่องหรือสังเกตพฤติกรรมของคนแปลกหน้าในหมู่บ้าน/ชุมชน ช่วยประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม ติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นไปตามนโยบาย ตรวจสอบพบปะประชาชน ขอทราบข้อมูลข่าวสาร สังเกตการณ์ ทำให้ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือกับตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ให้การสนับสนุนการจัดอบรมโครงการต่างๆ ที่ให้ประชาชนเข้าใจและรู้จักการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีการกระตุ้นและให้รางวัลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น หน้าที่ของกต.ตร.สน.มีอยู่ด้วยกันหลายหน้าที่ การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาการเข้ามามีส่วนร่วมของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจ(กต.ตร.สน.) ในเรื่องของการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสอบสวน ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนในเรื่องการรับแนวทางและนโยบายการพัฒนาและการบริหารงานตำรวจจาก ก.ต.ช. ในด้านตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงาน ด้านการให้คำปรึกษาและเสนอแนะ และการรับคำร้องเรียนของตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ให้เกิดผล ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและการบริหารงานตำรวจสายสอบสวน

การวัดการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

ศุภชัย ประไพพนพ (2548) สร้างแบบสอบถามบทบาทของกต.ตร.สน.ด้านการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 390 คน แบบสอบถามมี จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ถ้าตอบมากที่สุดได้คะแนน 5 คะแนน และคะแนนจะลดลงตามลำดับ คือ น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน ถ้าได้คะแนนมากแสดงสถานีตำรวจนั้น กต.ตร.สน.มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อตรวจสอบและประสานงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานี (กต.ตร.สน.) มาก มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .87

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยวัดการรับรู้บทบาทของกต.ตร.สน.ในด้านการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน โดยใช้ปรับปรุงแบบวัดบทบาทของกต.ตร.สน.ในด้านการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจ ของศุภชัย ประไพพนพ (2548) เพื่อทราบว่า การรับรู้ของพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับกต.ตร.สน.ในการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจ มีผลต่อการพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเสริฐ สุนทร (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการตำรวจนครบาล 6” พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ เพศ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย การตกเป็นเหยื่อ และภาพลักษณ์ตำรวจ

ปราศรัย จิตตสนธิ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลที่ประชาชนได้รับจากงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ กับการป้องกันตนเองด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กรณีศึกษา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีความรู้ในการป้องกันตนเองด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับดี มีทัศนคติในการป้องกันตนเองด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก มีการปฏิบัติในการป้องกันตนเองด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับน้อย

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นทฤษฎีของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ หรือเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ (New paradigm) ของภาวะผู้นำ (Bass, 1997: 133) โดยมี เบอร์น (Mosley and Others, 1996: 412 ; Citing Burns, 1978, Leadership) และแบส (Bass, 1985) เป็นสองคนแรกที่ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm shift) ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary) และมีการกระจายอำนาจหรือเสริมสร้างพลังใจ (Empowering) เป็นผู้มีคุณธรรม (Moral agents) และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำลักษณะนี้กำลังเป็นที่ต้องการอย่างยิ่งในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและสับสนอย่างในปัจจุบันนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนทัศน์ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และสมมติฐานของสมาชิกในองค์กร สร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ ที่สำคัญขององค์การภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม แต่อิทธิพลนั้นเป็นการให้อำนาจแก่ผู้ตามให้กลับกลายมาเป็นผู้นำ และผู้ที่เปลี่ยนแปลงหน่วยงานในกระบวนของการเปลี่ยนแปลงองค์การ ดังนั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงได้รับการมองว่าเป็นกระบวนทัศน์ที่เป็นองค์รวม และเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของผู้นำในระดับต่างๆ ในหน่วยย่อยขององค์การ (Mushinsky, 1997: 373)

จากการวิจัยพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ผู้นำจะมีการถ่ายโอนหน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจที่สำคัญ และจำกัดการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป ผู้นำมีการดูแลฝึกสอนทักษะแก่ผู้ตามที่มีความจำเป็นต้องแก้ปัญหา ต้องการริเริ่ม การกระตุ้นการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ การ

กระตุ้นการแบ่งปันความคิด การตระหนักในข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม รวมทั้งส่งเสริมการแก้ปัญหาแบบสร้างสรรค์ ในการแก้ไขความขัดแย้งต่าง ๆ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงการปรับปรุงโครงสร้างองค์การและระบบการบริหาร เพื่อเน้นและสร้างค่านิยมและวัตถุประสงค์หลักขององค์การ (Yukl & Fleet, 1992 : 177) ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงดังนี้

ความเป็นมาและแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1. ภาวะผู้นำแบบมีบารมี (Charismatic Leadership)

ก่อนจะมาเป็นแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทฤษฎีภาวะผู้นำที่เริ่มต้น มาก่อน คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมี (Charismatic Leadership) โดยแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ในทศวรรษที่ 1920 ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมี เมื่อผลงานของเขาได้แปลเป็นภาษาอังกฤษในปี ค.ศ. 1947 ได้กระตุ้นความสนใจของนักสังคมวิทยา และนักรัฐศาสตร์ที่ศึกษาด้านภาวะผู้นำ ต่อมาในทศวรรษที่ 1980 นักวิจัยทางจิตวิทยาและการจัดการ ได้แสดงความสนใจอย่างมากต่อภาวะผู้นำแบบมีบารมีนี้ เนื่องจากในช่วงทศวรรษนั้นเกิดการแปรรูปและมีการฟื้นฟูองค์กรต่าง ๆ อย่างมาก และผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาให้การยอมรับว่า มีความต้องการและจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการต่าง ๆ ในสหรัฐ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ในสถานะที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง (Yukl & Fleet, 1992: 173-187)

ภาวะผู้นำแบบมีบารมี หมายถึง ภาพความคิดของผู้ตามที่ว่าผู้นำเป็นผู้ที่มีพรสวรรค์มีความเป็นพิเศษ และเหนือคนทั่วไป (Muchinsky, 1997: 374 ; Citing Burns, 1987: Leadership.) ผู้ตามจะมีความเชื่อมั่นเคารพและบูชาในตัวผู้นำในลักษณะที่เป็นวีระบุรุษ เหนือมนุษย์หรือเป็นเทพ เฮอร์ (Muckinsky, 1997: 374 ; Citing House, 1977. Leadership : The Cutting Edge.) ได้เสนอทฤษฎีที่ชี้ว่า ผู้นำแบบมีบารมี มีพฤติกรรมอย่างไร โดยระบุตัวบ่งชี้ความเป็นผู้นำแบบมีบารมีว่าจะรวมเอาความเชื่อมั่นของผู้ตามในความถูกต้องของผู้นำ การยอมรับอย่างปราศจากคำถามต่อผู้นำ ความหลงใหลในตัวผู้นำ รวมทั้งความตั้งใจที่จะเชื่อฟัง ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมีนี้ ระบุถึงลักษณะของผู้นำที่ได้รับการมองว่าเป็นผู้ที่มีความพิเศษเหนือธรรมดา คือ ผู้นำจะมีความต้องการใช้อำนาจอย่างแรงกล้า มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมีความตั้งใจสูง พฤติกรรมของผู้นำแบบมีบารมีจะประกอบด้วย

- 1) การสร้างภาพประทับใจให้ผู้ตามมีความมั่นใจในตัวผู้นำ
- 2) ประกาศอย่างชัดเจนถึงเป้าหมายของอุดมการณ์ เพื่อสร้างความผูกพันในผู้ตาม
- 3) สื่อสารให้ผู้ตามทราบถึงความคาดหวังอย่างสูงที่ผู้นำมีต่อผู้ตาม
- 4) แสดงความมั่นใจในความสามารถของผู้ตาม เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ตาม

นอกจากนี้ ผู้นำแบบมีบารมีจะมีการสร้างวิสัยทัศน์ในอนาคต ทำให้ผู้ตามมีชีวิตที่ดีและ มีความหมายมากขึ้น และผู้นำจะสร้างตัวอย่างในพฤติกรรมของตนเพื่อเป็นโมเดลทางพฤติกรรมให้กับผู้ตาม (Behavior modeling) และหากมีความจำเป็นผู้นำก็จะแสดงออกเพื่อกระตุ้นให้ผู้ตามทำตามความเหมาะสมด้วย

คอร์กอร์ และคานันโก (Yukl & Fleet. 1992: 175 ; Citing Conger & Kanungo. 1987. Academy of Management Review. p. 637-647) ได้เสนอทฤษฎีผู้นำแบบมีบารมีโดยยึดตามสมมติฐานที่ว่าบารมีเป็นปรากฏการณ์แบบการเสริมสร้าง คือ ผู้ตามจะเป็นผู้เสริมสร้างคุณลักษณะพิเศษให้กับผู้นำ โดยมาจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้นำ และผลจากพฤติกรรม เหล่านั้นประกอบด้วย

- 1) การกระตุ้นแนวคิดที่มีความแตกต่างจากแนวคิดเดิมอย่างมาก แต่อยู่ในอัตราที่ผู้ตามยังสามารถรับได้
- 2) การนำตัวเข้าแลก หรือเสี่ยงกับการสูญเสียสถานะการเงิน หรือสมาชิกภาพในองค์กร เพื่อแนวคิดที่ตนมุ่งหวัง
- 3) ดำเนินการในทางที่ปกติมักไม่ทำกันเพื่อจะบรรลุในแนวคิดที่มีสำหรับคุณลักษณะพิเศษที่เพิ่มขึ้นของผู้นำประกอบด้วย
 - 1) ความมั่นใจในตนเอง
 - 2) ทักษะการจัดการในการสร้างความประทับใจ
 - 3) ความสามารถในการรู้จัก ประเมินสถานการณ์และโอกาส รวมทั้งข้อจำกัด
 - 4) มีความรู้สึกไวทางสังคมและมีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)

ในความต้องการและในค่านิยมของผู้ตาม ผู้นำแบบมีบารมีนี้มักจะเกิดขึ้นเมื่อมีวิกฤตการณ์ที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ หรือผู้ตามไม่พอใจในสถานะเดิม อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะไม่ได้มีวิกฤตการณ์เกิดขึ้นก็ตามผู้นำแบบนี้มักจะแสดงสิ่งต่างๆ ที่เหนือธรรมดาในการจัดการเรื่องต่างๆ นอกจากนี้คอร์กอร์ (Muchinsky. 1997: 374-375 ; Citing Conger. 1989. Charismatic Leader : Behind the Mystique of Exceptional Leadership.) ได้อธิบายว่า ภาวะผู้นำแบบมีบารมีอาจจะมีลักษณะบารมีหรือบุคลิกภาพพิเศษเชิงลบ เช่น ผู้นำจะทำโครงการขนาดใหญ่เพื่อโฆษณาตนเองเกิดจริง เนื่องจากผู้นำประเมินตนเองสูงเกินไปและการไม่ยินดีที่จะหาร้อยอมรับคำแนะนำจากผู้อื่น ผู้นำแบบนี้จะล้มเหลวในการสร้างผู้สืบทอดที่มีความสามารถ ผู้นำแบบนี้มักจะทำให้ลูกน้องอ่อนแอและคอยพึ่งผู้นำ และอาจเป็นบ่อนทำลายหรือขจัดผู้ที่มีศักยภาพที่จะเป็นผู้สืบทอดผู้นำ

มีงานวิจัยสนับสนุนแนวคิดภาวะผู้นำแบบมีบารมี เช่น งานของโฮเวล และฟรอสต์ (Yukl & Fleet. 1992: 175; Citing Howell & Frost. 1989. Organizational Behavior and Human Decision Processes. p. 243-269) ได้ทดลองในห้องปฏิบัติการ โดยมีการวัดพฤติกรรมของผู้นำ และพบว่าพฤติกรรมแบบมีบารมีของผู้นำส่งผลให้ความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

สูงชัน และเฮาส์ สแพนเกอร์ และวอยสกี (Mucniskey. 1997 : 374 ; Citing House, Spingler and Woycke. 1991. Administrative Science Quarterly. p. 364-369) ได้ศึกษาบุคลิกภาพการมีบารมีและความมีประสิทธิภาพในฐานะของผู้นำของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา พวกเขาสรุปว่า บุคลิกภาพและความมีบารมีสร้างความแตกต่างในความมีประสิทธิภาพของผู้นำ

เบส (Bass. 1985: 35-51) ได้ระบุข้อจำกัดบางประการของผู้นำแบบมีบารมี และได้แนะนำให้มีการขยายทฤษฎีให้ครอบคลุมถึงลักษณะเสริมพฤติกรรม ตัวบ่งชี้บารมี สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ตัวอย่าง เช่น เบสเสนอว่า ผู้นำแบบมีบารมี มักจะเกิดขึ้นในที่ที่มีการใช้อำนาจแบบปกคลุมเหลวในการจัดการกับวิกฤตการณ์ และยังเป็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับค่านิยมและความเชื่อดั้งเดิมของผู้นำแบบนี้ ดังนั้นต่อมาในทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเบส (Bass. 1999: 12 ; Citing Avolio & Bass. 1991. The Full Range of Leadership Development Basic and Advanced Manuals.) ได้ใช้คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) แทนคำว่า การสร้างบารมี (Charisma) ซึ่งหมายถึง การมีอิทธิพลเกี่ยวกับอุดมการณ์ที่ระดับสูงสุดของจริยธรรม คือ ความไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งทั้งผู้นำและผู้ตามจะมีการอุทิศตัวอย่างดีที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ ซึ่งเบสได้ให้เหตุผลในการใช้คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แทนคำว่า การสร้างบารมีเนื่องจาก

- 1) การสร้างบารมี เป็นตัวแทนของความหมายหลายความหมายในการโฆษณา เช่น การฉลอง ซึ่งลักษณะเป็นการโอ้อวดหรือแสดงความตื้นตันเกินจริง
- 2) การสร้างบารมี มีความสัมพันธ์มากเกินไปกับการปกครองแบบเผด็จการ และความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเทียม เช่น ฮิตเลอร์ (Hitler) มุสโสลินี (Mussolini)
- 3) สำหรับผู้วิจัยบางคน เช่น เฮาส์ (Bass. 1999 : 12 ; Citing House. 1995. The Changing Nature of Work.) และคอนเกอร์และคานันโก (Bass. 1999. 12 ; Citing Conger and Kanungo. 1988. Charismatic Leadership.) กล่าวว่า การสร้างบารมี คือ การรวมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด ตั้งแต่การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ดังนั้นในการฝึกอบรมและวัตถุประสงค์บางงานวิจัยของเบส จึงใช้คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แทนคำว่า การสร้างบารมี

หลังจากมีทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมีแล้ว ได้เกิดมีการพัฒนาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแนวใหม่ขึ้น คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ที่ได้มีการกล่าวถึง คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ เบิร์น (Burns) ในปีค.ศ. 1978 และเบส (Bass) ในปีค.ศ. 1985 แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสนับสนุนมากมาย รวมทั้งมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำตามทฤษฎี คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเบส (Bass)

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเบอร์น (Burns)

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตอนเริ่มต้นได้รับการพัฒนาจากการวิจัยเชิงบรรยาย ผู้นำทางการเมือง คือ เบอร์น (Yukl & Fleet, 1992: 175-176 ; Citing Burns, 1978. Leadership.) อธิบายภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม และในทางกลับกัน ผู้ตามก็ส่งอิทธิพลต่อการแก้ไขพฤติกรรมของผู้นำเช่นกัน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมองได้ทั้งในระดับแคบที่เป็นกระบวนการที่มีผลต่ออิทธิพลต่อปัจเจกบุคคล (Individual) และในระดับกว้าง ที่เป็นกระบวนการในการใช้อำนาจเพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมและปฏิรูปสถาบัน ในทฤษฎีของเบอร์น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามยกระดับของการตระหนักรู้ของผู้ตาม โดยการยกระดับแนวความคิดและค่านิยมทางศีลธรรมให้สูงขึ้น เช่น ในเรื่องเสรีภาพ ความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน สันติภาพ และมนุษยธรรม โดยไม่ยึดตามอารมณ์ เช่น ความกลัว ความเห็นแก่ตัว ความอิจฉาริษยา ผู้นำจะทำให้ผู้ตามก้าวขึ้นจาก “ตัวตนในทุก ๆ วัน” (Everyday selves) ไปสู่ “ตัวตนที่ดีกว่า” (Better selves) เบอร์นมีแนวคิดที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจจะมีการแสดงออกโดยผู้ใดก็ได้ในองค์กรในทุก ๆ ตำแหน่งซึ่งอาจจะเป็นผู้ตามหรือเป็นผู้ตาม และอาจจะเกี่ยวกับคนที่มีอิทธิพลเท่าเทียมกัน สูงกว่า หรือต่ำกว่าก็ได้

เบอร์น (ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, 2538 : 50-51 ; อ้างอิงจาก Burns, 1978. Leadership) เป็นผู้เสนอความคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า การศึกษาภาวะผู้นำจะต้องนำความคิดเกี่ยวกับผู้นำและผู้ตามรวมกัน ทำให้บทบาทของผู้นำกับผู้ตามกลายเป็นมโนทัศน์ร่วม (United Conceptually) คือ เป็นปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของผู้นำกับผู้ตาม และให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง การที่ผู้นำทำให้ผู้ตามปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่แสดงออกถึงค่านิยม แรงจูงใจ ความต้องการ ความจำเป็น ความคาดหวังของทั้งผู้นำและผู้ตาม เบอร์นเห็นว่าภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งเกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ คือ

1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นปฏิสัมพันธ์ ที่ผู้นำรับผิดชอบติดต่อกับผู้ตาม เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน โดยใช้กระบวนการต่อรอง ซึ่งผู้นำการแลกเปลี่ยนจะใช้รางวัลสนองความต้องการของผู้ตาม เพื่อแลกเปลี่ยนกับการทุ่มเทความพยายามเพื่อนำงานให้เสร็จ ซึ่งถือว่าทั้งผู้นำและผู้ตามมีความต้องการอยู่ในระดับแรกของระดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ค้นหาแรงจูงใจของผู้ตาม พัฒนาผู้ตาม ผลของผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือ ผู้นำและผู้ตามมีความสัมพันธ์กันในการยกระดับความต้องการซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย คือ เปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำจริยธรรม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม โดยการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความรู้สึก (Conscious) ของความต้องการ ยกกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามระดับ

ความต้องการของมาสโลว์ และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์อันสูงส่งและยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรมเป็นค่านิยมจุดหมาย (End Values) เช่น อิสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพและสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ผู้ตามถูกรอบงำด้วยอำนาจฝ่ายต่ำ เช่น ความกลัว ความโลภ ความเกลียด ความอิจฉาริษยา เป็นต้น

3. ภาวะผู้นำจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกลายเป็นผู้นำจริยธรรมอย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อ ผู้นำได้ยกระดับความประพฤติของมนุษย์และความปรารถนาเชิงจริยธรรมของทั้งผู้นำและผู้ตามให้สูง และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย สารสำคัญของผู้นำจริยธรรม คือ การที่ผู้นำตระหนักถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ตาม อำนาจของผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดความไม่พึงพอใจต่อสภาพเดิม ทำให้ผู้ตามเกิดความขัดแย้งระหว่างค่านิยมกับวิธีปฏิบัติ สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามรู้สึกเกิดความต้องการอย่างแรงกล้า และเป็นความต้องการที่สูงกว่าเดิมตามระดับความต้องการของมาสโลว์หรือระดับการพัฒนาจริยธรรมของโคห์ลเบิร์กแล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะทำให้ผู้ตามร่วมกันเคลื่อนไหวไปสู่จุดหมายที่สูงส่งที่จะยังประโยชน์ทั้งแก่ผู้นำและผู้ตาม

ภาวะผู้นำทั้งสามลักษณะตามทฤษฎีของเบอร์น์มีลักษณะเป็นแกนต่อเนื่อง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนอยู่ปลายสุดของแกน ตรงข้ามกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมุ่งเปลี่ยนแปลงไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเบส (Bass)

จากทฤษฎีของเบอร์น์ เบส (Bass, 1985.) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีรายละเอียดมากขึ้นเพื่ออธิบายกระบวนการเปลี่ยนแปลงสภาพในองค์กร และได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบบารมี (Charismatic) และแบบแลกเปลี่ยน (Transactional) แบบสนิยามภาวะผู้นำในแง่ของผลกระทบของผู้นำที่มีต่อตัวผู้ตาม ผู้นำเปลี่ยนสภาพผู้ตามโดยการทำให้พวกเขาตระหนักในคุณค่าและความสำคัญและคุณค่าในผลลัพธ์ของงานมากขึ้น หรือโดยการยกระดับความต้องการของผู้ตาม หรือโดยการชักจูงให้พวกเขาเห็นแก่องค์กรมากกว่าการสนใจตนเอง (Self-interest) ผลจากอิทธิพลเหล่านี้ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นและเคารพในตัวผู้นำ และได้รับการจูงใจให้ทำสิ่งต่างๆ ได้มากกว่าที่คาดหวังในตอนแรก เบสเห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นมากกว่าคำเพียงคำเดียวที่เรียกว่า บารมี (Charisma) บารมีได้รับการนิยามว่าเป็นกระบวนการซึ่งผู้นำส่งอิทธิพลต่อผู้ตาม โดยการปลุกเร้าอารมณ์ที่เข้มแข็ง และความเป็นเอกลักษณ์ของผู้นำ เบสเห็นว่าความมีบารมีเป็นความจำเป็น แต่ไม่เพียงพอสำหรับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ยังมีส่วนประกอบที่สำคัญอีกสามส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีนอกเหนือจากความมีบารมี คือ การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) และการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) ทั้งสามองค์ประกอบรวมกับการสร้างบารมีเป็นองค์ประกอบที่มีปฏิสัมพันธ์

กัน เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงให้แก่ผู้ตาม ผลที่ผสมผสานนี้ทำให้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกับผู้นำแบบบารมี นอกจากนี้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามที่จะเพิ่มพลัง (Empower) และยกระดับผู้ตามในขณะที่ผู้นำเป็นแบบบารมี หลายคนพยายามที่จะทำให้ผู้ตามอ่อนแอและต้องคอยพึ่งพาผู้นำ และสร้างความจงรักภักดีมากกว่าความผูกพันในด้านแนวคิด แบบสัทนิยามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทางที่กว้างกว่าเบอร์น โดยไม่ใช่เพียงแค่การใช้สิ่งจูงใจ (Incentive) เพื่อให้มีความพยายามมากขึ้น แต่จะรวมการทำให้งานที่ต้องการมีความชัดเจนขึ้นเพื่อการให้รางวัลตอบแทน และแบบสัทนิยามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความแตกต่างจากภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน แต่ไม่ใช่กระบวนการที่เกิดขึ้นแยกจากกัน แบบสัทนิยามว่าในผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ภาวะผู้นำทั้งสองแบบ แต่ในสถานการณ์หรือเวลาที่ต่างกัน

คุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทั่วไปจะเป็น ดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์.

2536: 62 อ้างอิงจาก Tichy and Devanna, 1986. Training and Development Journal, July. p. 19-32)

1. เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change agent) จะเปลี่ยนองค์การที่ตนเองรับผิดชอบไปสู่เป้าหมายที่ดีกว่า คล้ายกับผู้ฝึกสอนหรือโค้ชนักกีฬาที่ต้องรับผิดชอบทีมที่ไม่เคยชนะใครเลย ต้องมีการเปลี่ยนเป้าหมายเพื่อความเป็นผู้ชนะ และต้องสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกทีมเล่นให้ดีที่สุดเพื่อชนะ
2. เป็นคนกล้าและเปิดเผย เป็นคนที่ต้องเสี่ยงแต่มีความสุข และมีจุดยืนของตนเอง กล้าเผชิญกับความจริง กล้าเปิดเผยความจริง
3. เชื่อมมั่นในคนอื่น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ใช่เผด็จการแต่มีอำนาจ และสนใจคนอื่น ๆ มีการทำงานโดยมอบอำนาจให้คนอื่นทำโดยเชื่อว่าคนอื่นก็มีความสามารถ
4. ใช้คุณค่าเป็นแรงผลักดัน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะชี้นำให้ผู้ตามตระหนักถึงคุณค่าของเป้าหมาย และสร้างแรงผลักดันในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีคุณค่า
5. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะนึกถึงสิ่งที่ตนเคยทำผิดพลาด ในฐานะที่เป็นบทเรียน และจะพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา
6. มีความสามารถที่จะเผชิญกับความซับซ้อน ความคลุมเครือ และความไม่แน่นอน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
7. เป็นผู้มองการณ์ไกล ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสามารถในการมองเห็นไกล สามารถที่จะนำความหวัง ความฝันมาทำให้เป็นความจริงได้

เบส (Bass, 1999: 11) กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า เป็นผู้นำที่ทำให้ผู้ตามอยู่เหนือกว่าความสนใจในตนเอง ผ่านทางการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Charisma) การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา หรือการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้นำจะยกระดับบุคลิกภาพและอุดมการณ์ของผู้ตามที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ (Achievement) การบรรลุถึงจะธรรมแห่งตน (Self-actualization) ความเจริญรุ่งเรือง (Well-being) ของสังคม องค์การ และผู้อื่น

นอกจากนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มที่จะช่วยกระตุ้นความหมายของงานในชีวิตของผู้ตามให้สูงขึ้น อาจจะชี้แนะหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความต้องการทางศีลธรรมให้สูงขึ้นด้วย

เบสและอโวลิโอ (Bass & Avolio. 1994: 2) กล่าวถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าสามารถเห็นได้จากผู้นำที่มีลักษณะดังนี้ คือ มีการกระตุ้นให้เกิดความสนใจระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ตามให้มองงานพวกเขาในแง่มุมใหม่ๆ ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในเรื่องภารกิจ (Mission) และวิสัยทัศน์ (Vision) ของทีมและขององค์กร มีการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับความสามารถที่สูงขึ้น มีศักยภาพมากขึ้น ชักนำให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาเอง ไปสู่สิ่งที่จะทำให้กลุ่มได้ประโยชน์ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะชักนำผู้อื่นให้ทำมากกว่าที่พวกเขาตั้งใจตั้งแต่ต้น และบ่อยครั้งมาก กว่าที่พวกเขาคิดว่ามันจะเป็นไปได้ ผู้นำจะมีการท้าทายความคาดหวังและมักจะนำไปสู่การบรรลุถึงผลงานที่สูงขึ้น

ในตอนเริ่มต้นของทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเบสในปี ค.ศ. 1985 เบสได้เสนอภาวะผู้นำ 2 แบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) ที่มีความต่อเนื่องกัน ตามรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะมีความต่อเนื่องจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยผู้นำจะใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพัฒนาความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นต่อเนื่องจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งที่ต้องการระหว่างกันเพื่อให้ ผู้ตามปฏิบัติตาม ภาวะผู้นำทั้งสองประเภทนี้ผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ในประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ในเวลาที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเบสวินิจฉัยว่าความเป็นภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสามารถส่งผลในการปรับปรุงประสิทธิภาพขั้นต่ำกว่า ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งช่วยเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพในขั้นที่สูงกว่า

นอกจากนั้น เบสยังได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นส่วนขยายของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เนื่องจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะเน้นเฉพาะเรื่องการจัดการหรือการแลกเปลี่ยน ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างผู้นำ ผู้ร่วมงาน และผู้ตาม ซึ่งการแลกเปลี่ยนนี้จะอยู่บนพื้นฐานที่ผู้นำถกเถียงพูดคุยกัน ว่ามีความต้องการ มีการระบุเงื่อนไขและรางวัลที่ผู้ตามและผู้ร่วมงานจะได้รับ ถ้าพวกเขาทำในสิ่งที่ต้องการสำเร็จ แต่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามมากกว่าการกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยน หรือข้อตกลงธรรมดา พวกเขาจะมีการปฏิบัติในวิถีทางที่จะนำไปสู่การบรรลุถึงผลงานที่มีอุดมการณ์ โดยการปฏิบัติในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือมากกว่า ที่เกี่ยวกับการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

เบสและอโวลิโอ (Bass & Avolio. 1994: 2-7 ; Bass. 1997: 20) ได้กล่าวว่า ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้พัฒนาเป็นรูปเป็นร่างขึ้น โดยการศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลพัฒนาและฝึกอบรมจากทุกระดับในองค์กรและในสังคม ทั้งกับผู้นำทุกระดับและที่ไม่มี

ประสิทธิภาพไม่มีกิจกรรม จนถึงผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูง มีความกระตือรือร้น ทั้งในวงการธุรกิจ อุตสาหกรรม ราชการทหาร โรงพยาบาล สถาบันการศึกษา ในต่างเชื้อชาติ และข้ามวัฒนธรรม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่วัดโดยเครื่องวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบ (Multifactor Leadership Questionnaire : MLQ) ที่สร้างและพัฒนาโดย แบทและอวอลิโอ เป็นภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และให้ความพึงพอใจมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ และการศึกษาเชิงทฤษฎีจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคคลและขององค์การ (Jung, Sosik & Bass 1995 : Citing Bass & Yammarino. 1990a. Measure of Leadership. p. 151-169 ; Hater & Bass. 1988. Journal of Applied Psychology. p. 695-702 ; Waldman, Bass & Yammarino. 1990b. Group & Organizational Studies. p. 381-398)

นอกจากนี้ยังมีวิทยานิพนธ์ และโครงการวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาในสหรัฐอเมริกา และที่อื่นๆ เช่น บริษัทเฟียต (Fiat) เป็นกลุ่มบริษัทข้ามชาติของอิตาลี มีพนักงาน 250,000 คน ได้ใช้โปรแกรมภาวะผู้นำเต็มรูปแบบ (Full Range Leadership Program : FRLP) ของแบท นำไปฝึกอบรมกับผู้บริหารระดับสูง จำนวน 200 คน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 4,000 คน และหัวหน้างาน จำนวน 2,000 คน นอกจากนี้ที่ศูนย์ศึกษาภาวะผู้นำ (Center for Leadership Studies) ที่มหาวิทยาลัยบิงแฮมตัน (Binghamton University) ได้จัดอบรมผู้นำจำนวนมากจากทุกๆ ส่วนในสังคม ทั้งผู้นำที่เป็นเจ้าของกิจการส่วนตัว ผู้นำชุมชนในกิจการสาธารณะ รวมทั้งจากสถาบันการศึกษา จากผู้ทำงานด้านสุขภาพ งานศิลปะ อุตสาหกรรม และจากรัฐบาล (Bass & Avolio. 1994 : 4 ; citing Bass. 1985. Leadership and Performance Beyond Expectation. ; Avolio & Bass. 1990. Multifactor Leadership Questionnaire.)

หลังจากมีการศึกษาทฤษฎีและมีการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะเวลาหนึ่ง คือ ตั้งแต่แบทเสนอทฤษฎีนี้ในปี ค.ศ. 1985 ได้มีการพัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นโมเดลภาวะผู้นำเต็มรูปแบบ (Model of the full range of leadership) โมเดลนี้จะประกอบด้วย 4 องค์ประกอบพฤติกรรม (4I's) ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนรวมทั้งภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire leadership) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Nonleadership behavior) (Bass & Avolio. 1994 : 4 ; Citing Bass. 1985. Leadership and Performance Beyond Expectation ; Avolio & Bass. 1990. Multifactor Leadership Questionnaire.)

แบท และอวอลิโอ ในปีค.ศ. 1991 (Bass. 1999 : 9-32 ; Bass 1997b : 19-28 ; Bass & Avolio. 1994 : 2-6 ; Bass & Avolio. 1993 : 114-122) ได้เสนอโมเดลภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบ โดยใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบภาวะผู้นำที่เขาเคยเสนอในปี ค.ศ. 1985 โมเดลนี้จะประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ภาวะผู้นำ

แบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire leadership) หรือ พฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Nonleadership behavior) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในการกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กร จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์กรหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า “4I” (Four I’s) คือ

1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence)

การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence of Charisma Leadership : || or CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็น โมเดลสำหรับ ผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่องเคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติตนปฏิบัติกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา สิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม ผู้นำจะมีความสม่ำเสมอมากกว่าเอาแต่อารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต และผู้นำเป็นผู้ที่ไว้วางใจว่าจะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและจริยธรรมสูง และหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม (Bass and Avolio, 1994 : 3) ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด ความมีสมรรถภาพ ความตั้งใจ การเชื่อมั่นในตนเอง ความแน่วแน่ในอุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยมของเขา ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจของผู้ตาม และทำให้ผู้ตาม มีความเป็นพวกเดียวกันกับผู้นำ โดยอาศัยวิสัยทัศน์และการมีจุดประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแสดงความมั่นใจช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันหนึ่งเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผู้ตามจะเลียนแบบผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำจากการสร้างความมั่นใจในตนเอง ประสิทธิภาพและความเคารพในตนเอง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงรักษาอิทธิพลของตนในการบรรลุเป้าหมายและปฏิบัติภาระหน้าที่ขององค์กร

แบส (Bass, 1985 : 53-54 ; citing House, 1977, A 1976 Theory of Charismatic Leadership.) อธิบายถึงพฤติกรรมแสดงถึงการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือความเสน่ห์ (Charismatic) ของผู้นำไว้ดังนี้

1. มีความมั่นใจในตนเองสูง มีความต้องการในอำนาจ ซึ่งความเชื่อมั่นในตนเองนี้จะทำให้ผู้ตามมีความเชื่อในความถูกต้องของความคิดและศรัทธาในตัวผู้นำ และความต้องการมีอำนาจจะทำให้ผู้นำเกิดแรงจูงใจที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม

2. แสดงพฤติกรรมที่ประทับใจผู้ตามว่าเป็นผู้นำที่มีสมรรถภาพและประสบความสำเร็จ ซึ่งจะทำให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกศรัทธา เชื่อในการตัดสินใจและเต็มใจที่จะเชื่อฟัง รวมทั้งเลียนแบบพฤติกรรมของผู้นำ

3. สนับสนุนการทำงานของกลุ่ม กระตุ้นคล้อยใจให้เกิดการกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยมีการตั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกับค่านิยมและอุดมการณ์ของผู้ตามในกลุ่มร่วมกัน

4. คาดหวังในผลการปฏิบัติงานของผู้ตามค่อนข้างสูง และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ตาม เพื่อให้เกิดความมั่นใจในตนเองว่าจะทำให้สำเร็จ

5. กระตุ้นแรงจูงใจให้เกิดสัมฤทธิ์ผล โดยการให้งานที่ท้าทาย ให้มีการแข่งขัน การสร้างทีมงาน การทำงานร่วมกัน

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation : IM) หมายถึง การที่ผู้นำพฤติกรรมในทางที่จะกระตุ้นจูงใจให้ ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจ โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและความท้าทาย เกี่ยวกับงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีมให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นโดยการสร้างเจตคติที่ดีและความคิดในแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต ผู้นำจะต้องสร้างภาพและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตนหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำและแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจแน่วแน่จะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ (Bass and Avolio, 1994: 3) ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว และบ่อยครั้งพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจนี้เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา โดยการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าคุณค่า และกระตุ้นให้พวกเขาสามารถจัดการกับปัญหาที่ตนเองเผชิญได้ ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเอง และเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

แบบส (Bass, 1985 : 67-73) อธิบายถึงพฤติกรรมสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำไว้ดังนี้

1. เน้นการปฏิบัติ (Action Orientation) ประกอบด้วยพฤติกรรม คือ

1.1. กระตุ้นให้ผู้ตามได้ทดลองทำโครงการใหม่ๆ หรือทำงานที่ท้าทายความสามารถ

1.2. เปิดโอกาสให้ผู้ตามอาสาทำงาน การได้อาสาเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตามได้แสดงความสามารถ แสดงความรับผิดชอบ และเมื่อปฏิบัติสำเร็จจะเกิดความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในตนเอง

1.3. การมีนโยบายส่งเสริมการทดลองและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาของหน่วยงาน

1.4. สร้างบรรยากาศสื่อสารแบบเปิด ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ตามเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และเชื่อถือว่าว่างใจซึ่งกันและกัน

1.5. ใช้ระบบการบันทึกสั้นๆ แทนการรายงาน

2. การสร้างความมั่นใจ (Confidence Building) ความมั่นใจเป็นแหล่งความเข้มแข็งทางอารมณ์ เมื่อผู้ตามเกิดความเครียด ความยุ่งยากหรือเสี่ยงต่ออันตรายในการปฏิบัติงานผู้นำต้องสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้น การที่ผู้ตามเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจ และทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

3. การสร้างความเชื่อในอุดมการณ์ที่เป็นอุดมการณ์ (Inspiring Belief in the Cause) การสร้างความเชื่อว่าอุดมการณ์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง การที่บุคคลจะเสียสละประโยชน์ส่วนตนหรือทำงานที่เสี่ยงอันตรายหรือยากลำบากได้นั้น บุคคลต้องเชื่อว่าอุดมการณ์นั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีคุณค่าแก่การเสียสละ

4. การใช้ผลแห่งความคาดหวัง (Making Use of the Pygmalion Effect) คือ การที่ผู้นำคาดหวังผู้ตามในด้านดี บุคคลที่ถูกคาดหวังจะทำได้ดี และจะทำดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับ การคาดหวังหรือถูกคาดหวังว่าทำไม่ดี บุคคลที่ถูกคาดหวังว่าทำได้ดีจะพยายามทำอย่างดีเพื่อให้ผู้นำมั่นใจว่าความเชื่อของผู้ตามถูกต้อง การใช้ผู้นำแห่งความคาดหวังกับผู้ตามจะเป็นการส่งเสริมความภาคภูมิใจตนเอง อันจะนำไปสู่ความสามารถในการใช้ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ

1.3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน และทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยการสร้างข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมติฐาน มีการมองปัญหารูปแบบใหม่ และการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ด้วยวิธีการแบบใหม่ๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพิจารณาปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตามแม้ว่าจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ (Bass and Avolio, 1994 : 3) ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย ผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้ จากความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน ผู้ตามจะได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามต่อค่านิยมของตนเอง ความเชื่อ และประเพณี การกระตุ้นทางปัญญาเป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนักเข้าใจ และแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง

ควินและฮอลล์ (Bass, 1985 : 110-112 ; citing Quinn and Hall, 1983. Environments, Organizations and Policy Makers : Towards an Integrative Framework.) ได้เสนอแนะวิธีการและต้นทุนทางปัญญา ไว้ดังนี้

1. การใช้หลักเหตุผล (Rationally) ผู้นำจะเน้นการมุ่งใจด้านความสำเร็จ โครงสร้างงานที่เป็นทางการ การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลเพียงเล็กน้อยแต่นำหนักที่ความรวดเร็ว และประสิทธิผลในการแก้ปัญหาเป็นสำคัญ

2. การคำนึงถึงการดำรงอยู่ (Existentially) ผู้นำจะสนใจเกี่ยวกับการเพิ่มความมั่นคง ความเชื่อถือและการสร้างทีมงาน โดยอาศัยกระบวนการที่ไม่เป็นทางการ ผู้นำมีความเชื่อว่าสติปัญญาสามารถเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้นำจะตัดสินใจโดยวิธีการที่หลากหลาย ต้องการข้อมูลจำนวนมาก และแก้ปัญหาด้วยวิธีการหลายวิธี

3. การใช้ประสบการณ์ (Empirically) ผู้นำจะแก้ปัญหาโดยอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์แก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน และจะใช้ข้อมูลจำนวนมากเพื่อให้ได้คำตอบที่ดีที่สุดในการปรับปรุงความมั่นคง ความปลอดภัย และการดำรงอยู่ต่อไปขององค์กร

4. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Idealistically) ผู้นำจะมุ่งที่การเจริญก้าวหน้า การปรับตัว การเรียนรู้ ความหลากหลาย และการให้ความคิดสร้างสรรค์ รูปแบบการตัดสินใจจะมีความยืดหยุ่น มีการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง และค้นหาวิธีใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา

1.4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) หมายถึง การที่ผู้นำมีการเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการสัมฤทธิ์ผลและการเติบโตของแต่ละปัจเจกบุคคล โดยผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) หรือเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) ของผู้ตามแต่ละคน จะพัฒนาผู้ตามและทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและร่วมงานให้สูงขึ้น ด้วยการให้โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงถึงการยอมรับความแตกต่างของแต่ละปัจเจกบุคคล เช่น บางคนได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือมากกว่า บางคนมีความเป็นอิสระมากกว่า บางคนมีมาตรฐานที่เคร่งครัดมากกว่า และบางคนมีโครงสร้างงานที่มากกว่า ผู้นำมีการส่งเสริมการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง และมีการจัดการด้วยการเดินดูรอบๆ มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นการส่วนตัว เช่น จำบทสนทนาของสมาชิกได้ ตระหนักถึงความกังวลของแต่ละบุคคล เห็นปัจเจกบุคคลเป็นบุคคลมากกว่าเป็นพนักงานหรือเป็นเพียงปัจจัยการผลิต ผู้นำควรมีทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเอาใจเขาใส่ใจเรา ผู้นำจะมีการมอบหมายเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการมอบหน้าที่ให้ทำแทน เปิดโอกาสให้ผู้ตามใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะคอยดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุน และการช่วยให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยไม่ทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าเขากำลังถูกตรวจสอบ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2543: 24)

แบส (Bass, 1985 : 84-90) อธิบายถึงพฤติกรรมการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้ผู้นำไว้ดังนี้

1. การเน้นการพัฒนา (A Developmental Orientation) ผู้นำต้องประเมินศักยภาพของผู้ตาม ทั้งความสามารถในการดำเนินงานในปัจจุบันและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นในอนาคต ผู้นำมีการกำหนด ตัวอย่างเพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตาม และมองหายางานเพื่อช่วยพัฒนาความสามารถ และตอบสนอง แรงจูงใจ

2. การเน้นความเป็นบุคคล (Individualized Orientation) ประกอบด้วยพฤติกรรม ดังนี้

2.1. การส่งเสริมการพบปะกันอย่างเป็นกันเอง โดยการที่ผู้นำติดต่อกันตัวต่อตัวกับผู้ตาม ส่งเสริมการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ทำให้ผู้ตามมีโอกาสได้รับรู้ปัญหาและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ ตลอดจนทำให้มีข้อมูลที่ต้องการ ทำให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานถูกต้องมากขึ้น

2.2. การให้ผู้ตามได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ ผู้นำแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องราวความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และหากผู้นำเป็นผู้แจ้งข้อมูลด้วยตนเองจะทำให้ผู้ตามมีโอกาสซักถามเพื่อทำความเข้าใจได้มากขึ้น

2.3. การเอาใจใส่ในความแตกต่างของแต่ละคน เป็นการศึกษาว่าผู้ตามแต่ละคนจะพัฒนา ศักยภาพให้ถึงจุดสุดยอดได้อย่างไร การที่ผู้นำเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลจะทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าได้ รับการยอมรับนับถือ ซึ่งมีผลทำให้ผู้นำได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ตามด้วย

2.4. การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล ผู้นำจะเน้นหนักที่การรับฟังและการค้นหาปัญหา เพื่อให้ความช่วยเหลือ ผู้นำควรรับฟังอย่างตั้งใจ แสดงความเห็นอกเห็นใจ การใช้คำถามเพื่อให้ผู้ตาม ได้ ระบายออก ช่วยในการค้นหาทางเลือกหรือแนะนำผู้ที่มาขอความช่วยเหลือ

3. การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) การเป็นพี่เลี้ยงเป็นบทบาทสำคัญของผู้นำ โดยพี่เลี้ยง ใช้ ความรู้ ประสบการณ์ และตำแหน่งหน้าที่ของตนเพื่อพัฒนาผู้ตาม จุดสำคัญของการเป็นพี่เลี้ยง คือ กระบวนการสอนและการเรียนรู้ และการให้การดูแลเพื่อพัฒนาผู้ตามให้เป็นผู้นำในอนาคต

องค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะทั้ง 4 ประการ (4I's) ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะมี ความสัมพันธ์กัน (Intercorrelated) อย่างไรก็ตาม มีการแบ่งแยกแต่ละองค์ประกอบ เพราะเป็นแนว พฤติกรรมที่มีความเฉพาะเจาะจง และมีความสำคัญในการวินิจฉัยตามวัตถุประสงค์ต่างๆ (Bass, 1997a : 133)

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัล หรือลงโทษผู้ตาม ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตาม สถานการณ์ ผู้นำสนใจตามให้ปฏิบัติงานตามระดับที่คาดหวังไว้ ผู้นำช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย ผู้นำ ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานตามบทบาท และเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่กำหนด ซึ่งผู้นำ

จะต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้นำจึงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเข้าใจในบทบาท รวมทั้งผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ผู้นำจะรับรู้ความต้องการของผู้ตาม ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามระบุเป้าหมาย และเข้าใจว่าความต้องการหรือรางวัลที่พวกเขาต้องการจะเชื่อมโยงกับความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างไร ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนประกอบด้วย

2.1 การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward : CR) ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเข้าใจชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ตามทำอะไรหรือคาดหวังอะไรจากผู้ตาม และจากนั้นจะจัดการแลกเปลี่ยนรางวัลในรูปของคำยกย่องชมเชย ประกาศความรับผิดชอบ การจ่ายเพิ่มขึ้น ให้โบนัส เมื่อผู้ตามสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง ผู้นำแบบนี้มักจูงใจโดยใช้รางวัลเป็นการตอบแทน และมักจูงใจด้วยแรงจูงใจขั้นพื้นฐานหรือแรงจูงใจภายนอก

2.2 การบริหารแบบวางเฉย (Management-by Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้ เป็นไปตามสภาพเดิม (Status quo) ผู้นำไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการทำงาน จะเข้าไปแทรกต่อเมื่อมีอะไรเกิดผิดพลาดขึ้น หรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การเสริมแรงมักจะเป็น ทางลบ หรือให้ข้อมูลย้อนกลับทางลบ มีการบริหารงานโดยไม่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอะไร ผู้นำจะเข้าไปเกี่ยวข้องก็ต่อเมื่องานบกพร่องหรือไม่ได้ตามมาตรฐาน การบริหารแบบวางเฉย (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2536 : 59) แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

2.2.1 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active Management-by Exception : MBE-A) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบเดิม และพยายามรักษาสภาพเดิม ผู้นำจะเข้าไปแทรกแซงถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐาน หรือถ้ามีบางอย่างผิดพลาด

2.2.2 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive Management-by Exception : MBE-P) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบเดิม และพยายามรักษาสภาพเดิม ผู้นำจะเข้าไปแทรกแซงถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐาน หรือถ้ามีบางอย่างผิดพลาด

3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership : LF) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Nonleadership behavior) เป็นภาวะผู้นำที่ไม่มีความพยายาม ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการตัดสินใจ ไม่เต็มใจที่จะเลือกยืนอยู่ฝ่ายไหน ขาดการมีส่วนร่วม เมื่อผู้ตามต้องการผู้นำ ผู้นำจะไม่อยู่ ไม่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการกิจขององค์กร ไม่มีความชัดเจนในเป้าหมาย

จากลักษณะภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบทั้งหมดที่กล่าวมานี้ เบสและอวอลิโอ (Bass & Avolio. 1994: 4-6) ได้กล่าวสรุปและเปรียบเทียบลักษณะภาวะผู้นำทั้ง 5 แบบ คือ

- 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (4I's)
- 2) ภาวะผู้นำแบบการให้รางวัลตามสถานการณ์ (CR)
- 3) ภาวะผู้นำแบบการบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (MBE-A)

4) ภาวะผู้นำแบบการบริการแบบวางเฉยเชิงรับ (MBE-P)

5) ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (LF) ตามรายละเอียดดังนี้

ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน ซึ่งประกอบด้วย แบบการให้รางวัลตามสถานการณ์(CR) การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก(MBE-A) และการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ(MBE-P) จากการศึกษาพบว่า แบบการให้รางวัลตามสถานการณ์ (CR)หรือมีการเสริมแรงทางบวกมีประสิทธิภาพในการจูงใจให้ผู้อื่นบรรลุถึงระดับการพัฒนาและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ถึงแม้ว่าจะไม่มากเท่ากับประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้วยวิธีการนี้ผู้นำจะมอบหมายหรือมีข้อตกลงเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำให้สำเร็จ และสัญญาว่าจะให้รางวัลเป็นการแลกเปลี่ยนกับงานที่ได้รับมอบหมายไปและเป็นที่น่าพอใจ การบริหารแบบวางเฉย (MBE) มีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพน้อยกว่า และเป็นที่ต้องการในเฉพาะบางกรณี การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก(MBE-A) ผู้นำจะคอยดูแลอย่างใกล้ชิด ผู้นำจะลงมือแก้ไขถ้าจำเป็นกรณีที่มียกเว้นนอกจากมาตรฐานหรือมีข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายของผู้ตาม ส่วนการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ(MBE-P) ผู้นำจะอยู่เฉยๆ รอจนกว่าความเบี่ยงเบนข้อผิดพลาด และข้อบกพร่องเกิดขึ้นแล้วจึงลงมือแก้ไข ส่วนภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย(LF) หรือการขาดภาวะผู้นำ คือ ผู้นำที่มีการหลีกเลี่ยง ซึ่งเป็นภาวะผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม หรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานจะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลตามรายละเอียดดังนี้

1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนต่อระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการ หรือการทำงานที่เป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานมีการยอมรับ เชื่อมั่นศรัทธา ภาควุมใจ และไว้วางใจในความสามารถของผู้นำ มีความยินดีที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยผู้นำจะมีการประพาดิตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น เสียสละเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม เน้นความสำคัญในเรื่องค่านิยม ความเชื่อ และการมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความมั่นใจที่จะเอาชนะอุปสรรค ผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านการมีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังผู้ร่วมงาน มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติงานตามภารกิจ มีความสามารถในการจัดการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีการเห็นคุณค่าในตนเอง มีศีลธรรมและจริยธรรม

2) การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนต่อระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่เป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานมีแรงจูงใจภายใน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อกลุ่ม มีการตั้งมาตรฐานในการทำงานสูงและเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย มีความตั้งใจแน่วแน่ในการทำงาน มีการให้กำลังใจผู้ร่วมงาน มีการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้ตระหนักถึงสิ่งที่สำคัญ โดยผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านการสร้างแรงจูงใจภายในให้กับผู้ร่วมงาน มีการสร้างเจตคติที่ดี และการคิดในแง่บวก

3) การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนต่อระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการ หรือการทำงานที่เป็นกระบวนการ กระตุ้นผู้ร่วมงานให้เห็นวิธีการหรือแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหา มีการพิจารณาวิธีการทำงานแบบเก่า ๆ ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็น มองปัญหาในแง่มุมต่าง ๆ มีการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนต่อระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการ หรือการทำงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางและเป็นรายบุคคล สนใจและเอาใจใส่ผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล มีการวิเคราะห์ความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นพี่เลี้ยงสอนและให้คำแนะนำ และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานให้พัฒนาตนเอง มีการกระจายอำนาจโดยการมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงาน โดยผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และเทคนิคการมอบหมายงาน

การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของศึกษาธิการจังหวัด โดยใช้เครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุระดับ (Multifactor Leadership Questionnaire : MLQ) ซึ่งแปลมาจากแบบวัดของ เบสและอวอลิโอ (Bass and Avolio, 1991) มีข้อคำถามทั้งหมด 78 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ถามการปฏิบัติของผู้บริหารตั้งแต่ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง ไม่เคยเลย และบันทึก แท่นพิทักษ์ (2540) วัดภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยพัฒนาจากเครื่องมือวัด MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire) ของเบสและอวอลิโอ (Bass and Avolio, 1990) 57 ข้อ เป็นแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 37 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ถามระดับปฏิบัติของผู้นำ คือ บ่อยมาก/ตลอดเวลา ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง ไม่เคยเลย ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 57 ข้อ เท่ากับ .92 นอกจากนี้ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำองค์กร นิสิตระดับมหาวิทยาลัย มีข้อถาม

ทั้งหมด 47 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดของประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตั้งแต่ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง ไม่เคย แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยปรับปรุงใช้แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามการรับรู้ของพนักงานสอบสวน ของ สุรชัย ช่วยเกิด (2547) ซึ่งมีทั้งหมด 34 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด การคะแนนให้ 5 คะแนน คือ มากที่สุด และคะแนนลดลงตามระดับ คือ น้อยที่สุด ได้ 1 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ารับรู้ว่ามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมามีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรเชิงประสิทธิผลขององค์การต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งผลการวิจัยส่วนใหญ่บ่งบอกไปในทิศทางเดียวกันก็คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำจะส่งประสิทธิผลทางบวกกับตัวแปรต่างๆ ในตัวของผู้ตาม

โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำจะส่งประสิทธิผลทางบวกต่อตัวแปรต่างๆ ในตัวของผู้ตาม โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำจะส่งประสิทธิผลทางบวกต่อตัวแปรต่างๆ ในตัวของผู้ตาม โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรผลสูงกว่าภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Pillai, Schreishem; & Williams. 1999; Walumba; & Lawler. 2003) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการใช้อิทธิพล (Charbonneau. 2004)

สำหรับงานวิจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสังคมไทยนั้น ก็มีผู้นำทฤษฎีนี้ไปศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน แต่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับความนิยมไปศึกษามากที่สุดก็คือ กลุ่มผู้บริหารการศึกษาและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานพยาบาล ในกลุ่มผู้บริหารการศึกษานั้น กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนหนึ่งในปัจจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนก็คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สามารถอธิบายประสิทธิผลของโรงเรียนได้มากถึง 74.3% และสามารถทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนที่ครูมีความสามัคคีสูงได้มากกว่าโรงเรียนเอกชนที่ครูมีความสามัคคีต่ำ

ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) ได้ศึกษาผู้นำของศึกษาธิการจังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จำนวน 432 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวทำนายประสิทธิผลขององค์การที่ดี ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของ

องค์การเพิ่มขึ้นจากภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำทั้งสองแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

บัณฑิต แทนพิทักษ์ (2540) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความศรัทธา และความพึงพอใจในงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 97 โรงเรียน ผู้บริหาร 97 คน ครู 679 คน ผลปรากฏว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถนำมาใช้เป็นตัวแปรทำนายได้ดี

ทักเกอร์ (Tucker. 1991) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารระดับอุดมศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ และความพยายามเป็นพิเศษ ผลการวิจัยพบว่าโครงร่าง (Profile) ของผู้นำแต่ละคนมีพฤติกรรมกระจากตั้งแต่ภาวะผู้นำแบบตามสบายจนถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ และความพยายามเป็นพิเศษ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยให้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลต่อความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ และความพยายามเป็นพิเศษมากยิ่งขึ้น และยังพบว่า ภาวะผู้นำแบบตามสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจ ประสิทธิภาพและความพยายามเป็นพิเศษ

ยามมารีโน , สเปนเกอร์ และเบส (Yammarino, Spanger and Bass. 1993: 81-102) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานแบบการสำรวจระยะยาว กับกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของนายทหารเรือสหรัฐ ที่จบมาจากโรงเรียนนายเรือของสหรัฐ (United States Naval Academy : USNA) และได้รับการแต่งตั้งให้ทำงานในหน่วยรบผิวน้ำ ข้อมูลระยะยาวซึ่งเกี่ยวข้องกับนายทหารเหล่านี้รวบรวมจากการบันทึกของ USNA และข้อมูลจากนายทหาร ขึ้นรองลงมา 793 นาย และผู้บังคับบัญชาของนายทหารเหล่านี้ ตั้งแต่เวลาที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า สนับสนุนแนวคิดที่เป็นโมเดลของความเกี่ยวข้องระยะยาว ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานของนายทหารเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายที่เป็นนักเรียนที่ USNA ได้ สามารถทำนายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายที่ตามมาภายหลังได้ และสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานขณะที่ได้รับแต่งตั้งให้ทำงานในหน่วยงานบนผิวน้ำได้ และยังพบอีกว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ขณะที่ได้รับมอบหมายแต่งตั้งให้ทำงานในหน่วยรบบนผิวน้ำ สามารถทำนายผลกระทบพฤติกรรมผู้นำของพนักงานได้

เคลเลอร์ (Keller. 1995) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สร้างความแตกต่าง โดยศึกษา กลุ่มโครงการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรม (Industrial R&D) จำนวน 66 กลุ่ม การศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นสาเหตุของการเกิดคุณภาพโครงการที่สูงขึ้นในโครงการวิจัยต่าง ๆ

ศักดิ์เดชเกรียงไกร (2535 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ สืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัด

กองบัญชาการตำรวจภูธร 6 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บัญชาการมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนอยู่ในระดับสูง

ศันสิดา มานะพงษ์ (2536: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระบบการบริหารงานที่มีผลกระทบต่องานได้บังคับบัญชา พบว่า การบริหารแบบปรึกษาหารือ เป็นการบริหารที่ดีที่สุด ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งทั้งในองค์กรเอกชนและองค์กรรัฐวิสาหกิจผู้บริหารก็ใช้ระบบการบริหารงานแบบปรึกษาหารือเหมือนกัน

ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) ศึกษาการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษาธิการจังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จำนวน 432 คน ผลการศึกษาพบว่า ศึกษาธิการจังหวัดมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน อยู่ในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายอยู่ในระดับน้อย และพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถช่วยเสริมประสิทธิผลขององค์การเพิ่มจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และตัวทำนายประสิทธิผลองค์การโดยรวมที่ดี ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนด้านการให้รางวัลอย่างเหมาะสม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็นบวก

อัญชลี มากบุญส่ง (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้ากลุ่มพยาบาล กับประสิทธิผลของกลุ่มงานพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของกลุ่มงานพยาบาลทุกด้าน

ปรีดี พงศ์เศรษฐสันต์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของหน่วยงานวิทยาการตำรวจในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานวิทยาการตำรวจ เป็นแบบปรึกษาหารือมากที่สุด ประสิทธิผลของหน่วยงานวิทยาการตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหน่วยงานวิทยาการตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และแบบปรึกษาหารือส่งผลให้เกิดประสิทธิผลสูงกว่าภาวะผู้นำแบบเผด็จการและแบบเผด็จการแบบมีศิลป์

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้นำนิสิตที่ได้รับการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีเจตคติที่ดีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหลักการฝึกอบรม มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้นำประเมินตนเอง และภาวะผู้นำที่ผู้ร่วมงานประเมินผู้นำหลังสิ้นสุดการทดลอง มากกว่าผู้นำนิสิตที่ไม่ได้รับการฝึก อบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผดุงศักดิ์ รักษาสุข (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้าสถานีดำรวจภูธรกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า

1. พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้าสถานีดำรวจภูธรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางจากการเปรียบเทียบตัวแปรเกี่ยวกับระดับตำแหน่งของหัวหน้าสถานีดำรวจภูธร พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนตัวแปรเกี่ยวกับระดับชั้นยศ และประสบการณ์ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2. การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสายป้องกันปราบปรามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากจากการเปรียบเทียบตัวแปรเกี่ยวกับระดับตำแหน่งของหัวหน้าสถานีดำรวจภูธร พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนตัวแปรเกี่ยวกับระดับชั้นยศ และประสบการณ์พบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้าสถานีดำรวจภูธรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสายงานป้องกันปราบปรามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พงษ์ศักดิ์ วีระศิริ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการควบคุมงานของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปราบปรามยาเสพติด ของผู้บังคับบัญชาตำรวจภูธร จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปราบปรามยาเสพติด พบว่า สถานีดำรวจภูธรชั้น 1 กับสถานีดำรวจภูธรอำเภอชั้น 2 พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการควบคุมงานของผู้บังคับบัญชาตำรวจภูธร จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่ามีพฤติกรรมการควบคุมงานแบบใกล้ชิด และแบบค่อนข้างมีส่วนร่วม มีประสิทธิผลในการปราบปรามยาเสพติดแตกต่างกัน กล่าวคือ การควบคุมงานแบบใกล้ชิด จะมีประสิทธิผลในการปราบปรามยาเสพติดสูงกว่าแบบค่อนข้างมีส่วนร่วม

3. ผู้บังคับบัญชาตำรวจภูธร จังหวัดกาฬสินธุ์ มีพฤติกรรมการควบคุมงานแบบมอบหมายบางส่วน และแบบค่อนข้างมีส่วนร่วม มีประสิทธิผลในการปราบปรามยาเสพติดแตกต่างกัน กล่าวคือ พฤติกรรมการควบคุมงานแบบควบคุมบางส่วน จะมีประสิทธิผลในการปราบปรามยาเสพติดสูงกว่าแบบค่อนข้างมีส่วนร่วม

ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารบริษัทกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผลการศึกษาปรากฏว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับงานวิจัยเชิงทดลองที่เป็นการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีเพียงงานวิจัย ของ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) ที่ศึกษาผลการฝึกอบรมในกลุ่มผู้นำนิสิตที่เป็นประธานชมรมหรือนายกสโมสรจากชมรมทั้งที่มีกิจกรรมสม่ำเสมอและไม่สม่ำเสมอ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 24 คน ผลปรากฏว่า ผลการฝึกอบรมส่งผลให้ ผู้นำนิสิตที่อยู่ในกลุ่มทดลองมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเจตคติที่ดีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงกว่าผู้นำนิสิตที่อยู่ในกลุ่มควบคุมรวมทั้งยังทำให้ความพึงพอใจในงานของผู้ร่วมงานผู้นำนิสิตที่อยู่ในกลุ่มทดลองสูงกว่าความพึงพอใจในงานของผู้ร่วมงานผู้นำนิสิตที่อยู่ในกลุ่มควบคุม

สุรัชย์ ช่วยเกิด (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหาร และวัฒนธรรมโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียนภายใต้การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การใช้อำนาจ การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมโรงเรียนด้านกลุ่มนิยม ความเป็นหญิง และการบริหารโดยใช้โรงเรียน เป็นฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลโรงเรียน กลุ่มตัวแปรคุณลักษณะของผู้บริหาร และกลุ่มตัวแปรวัฒนธรรมโรงเรียนร่วมกันทำนายประสิทธิผลโรงเรียนด้านการรับรู้ประสิทธิผลโรงเรียนโดยรวมได้ร้อยละ 49.50

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรผลของผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะการบริหารในระดับสถานีดำรงว ต้องอาศัยภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีดำรงวที่จะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและนำพาผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์การสถานีดำรงว ให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสารแผ่กระจายไปทั่วทุกกระบวนการของชีวิตโรงเรียน ครูถ่ายทอดความรู้โดยปากเปล่า เอกสารการสอน และสื่อการสอนอื่นๆเช่น วีดิโอเทป คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ นักเรียนสาธิตการเรียนรู้ของเขาโดยใช้สื่อที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนักเรียน ครู และผู้บริหารใช้ชีวิตในโรงเรียนโดยการสื่อสาร ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นมโนทัศน์สำคัญในการประสารหล่อหลอมองค์ประกอบเชิงพลวัตทุกเรื่อง ได้แก่ ระบบราชการ บรรยากาศ การจูงใจ ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ อำนาจ ความขัดแย้ง และการเปลี่ยนแปลงทางการบริหาร (ถวิล เกื้อกูลวงศ์. 2530 : 402) การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งและเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้ การบริหารงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นสิ่งเชื่อมสิ่งมีชีวิตเข้าด้วยกันในลักษณะ การถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด อารมณ์ และทักษะ โดยการสร้างความเข้าใจร่วมกันเมื่อผู้มาเล่าเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งแล้วผู้ฟังเข้าใจอย่างที่สุดต้องการให้เข้าใจ และการติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้รับข่าวสารจะได้รับข่าวสารและเข้าใจเหมือนกันกับที่ผู้ส่งข่าวสารนั้นตั้งใจจะส่ง (Daniels. 1983:54)

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel. 1991: 372) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด หรือเจตคติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

อุทัย บุญประเสริฐ (2529: 13) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล และสารสนเทศ (Exchange Information) ระหว่างกันและกัน เป็นการส่งทอดหรือถ่ายทอดความหมาย (Transmission of meaning) ต่อกันเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2530: 403-404) ได้สรุปความหมายจากนักวิชาการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ออกเป็น 2 ประการ ประการแรก เน้นลักษณะภาพรวมเชิงพุทธิศึกษา คือ การติดต่อสื่อสารเป็นการใช้คำพูด จดหมาย บันทึกรหัสข้อความ สัญลักษณ์ต่างๆ หรือข่าวสารข้อมูลที่ใช้ร่วมกันเกี่ยวกับสิ่งของหรือเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆ ข่าวสารข้อมูล (ความจริง ความเห็น ความคิด) ถูกส่งผ่านจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ถ้าข่าวสารที่ถูกส่งผ่านได้รับอย่างถูกต้องแม่นยำ ผู้รับก็จะมีข่าวสารข้อมูลเดียวกับผู้ส่ง และตามที่ข่าวสารข้อมูลบังเกิดขึ้น อีกประการหนึ่งมุ่งลักษณะภาพรวมเชิงพฤติกรรม คือ การติดต่อสื่อสารเป็นพฤติกรรมเชิงถ้อยคำ หรือพฤติกรรมเชิงสัญลักษณ์ เป็นการแสดงออกของการตอบสนองโดยอาศัยสัญลักษณ์เชิงถ้อยคำ พฤติกรรมริเริ่มในส่วนของผู้ส่ง ซึ่งถ่ายทอดความหมายที่ต้องการไปยังผู้รับ และเป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมตอบสนองที่ต้องการจากผู้รับ

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร เป็นผู้แสวงหาความร่วมมือใจในการทำงาน จากบุคคลอื่น ๆ หรือจากบุคคลทั่ว ๆ ไป ซึ่งคอนแรด (Conrad. 1985 : 7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ไว้ดังนี้ 1) ช่วยให้สมาชิกในองค์กรได้ ส่ง-รับ ตีความและปฏิบัติตามคำสั่ง 2) ช่วยให้สมาชิกในองค์กรเสริมสร้างผลผลิต และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กรด้วยกัน 3) ช่วยจัดการกับสถานการณ์ที่คลุมเครือให้ชัดเจนขึ้น กล่าวคือ ในกรณีที่มีปัญหาไม่ออก ก็ต้องอาศัยทักษะในการสื่อสาร เพื่อกำหนดปัญหาที่แท้จริง และหาทางแก้ไขปัญหของงาน และปัญหามูลค่าในองค์กร

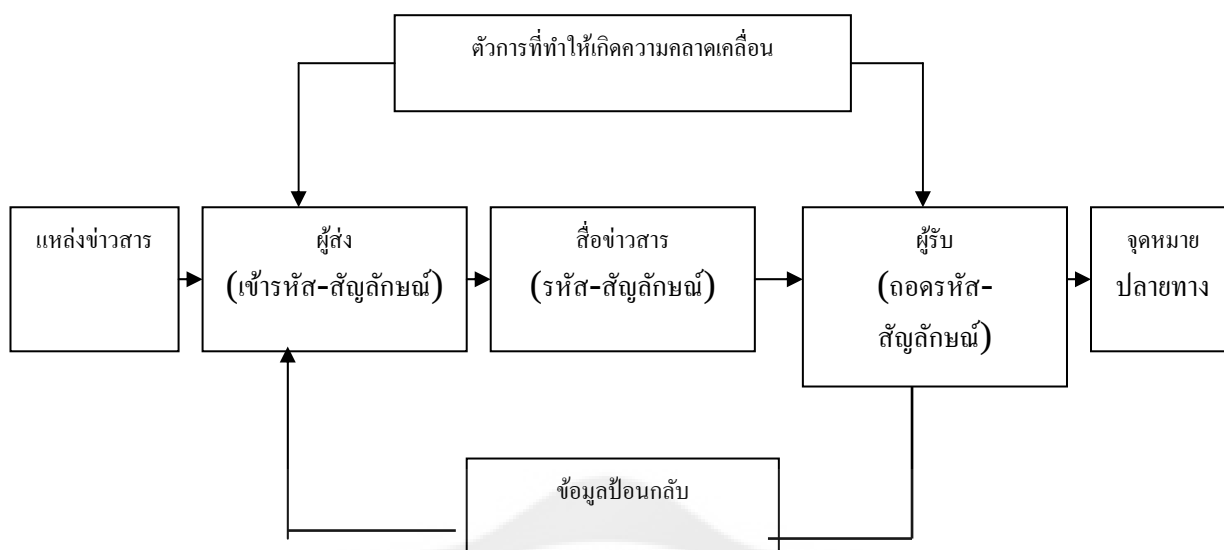
การบริหารงานจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ก็โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารช่วยให้ทุกคนในองค์กรมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ได้ทำงานร่วมกัน จุดประสงค์ประการหนึ่งของการสื่อสาร ก็คือการให้ข้อมูล ข่าวสาร และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็น เพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม นอกจากนั้นยังช่วยสร้างเจตคติที่จำเป็นเพื่อจะได้จูงใจให้ทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิพล ที โอ เทเยอร์ (สร้อยตระกูล ดิยานนท์. 2542 : 340-341 ; อ้างอิงจาก Lee O. Thayer. 1961. Administrative Communication.) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายหรือหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรไว้ 5 ประการ คือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้บุคคลได้ทราบ การติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทางที่จะยืนยันให้สมาชิกขององค์การได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์การและสมาชิกขององค์การ การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจใดๆ จะเป็นผลไม่ได้ ถ้าสมาชิกในองค์การไม่ได้หมายถึงการวินิจฉัยสั่งการนั้นๆ
2. เพื่อประเมินผลงานของบุคคล เป็นการประเมินผลกิจกรรมของสมาชิกองค์การอย่างสม่ำเสมอว่าเขาได้ทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้เพียงไร
3. เพื่อการอำนวยความสะดวกหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ได้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
4. เพื่อจะได้ใช้อิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะในเรื่องของการจูงใจให้ทำงานเป็นอาทิ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่จะทำให้องค์การมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้
5. เพื่อกิจการอื่นๆ ภายในองค์การที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร หรือการตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์การ

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

รูปแบบกระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process Model) มีองค์ประกอบดังนี้

- 1) แหล่งข่าว (Information Source) 2) ผู้ส่งหรือผู้ถ่ายทอด (Transmitter or Sender) 3) สื่อและข่าวสาร (Channel and Message) 4) ผู้รับข่าว (Receiver) 5) จุดหมายปลายทางของการติดต่อสื่อสาร (Destination) 6) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และ 7) ตัวการที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน (Noise Souce) ซึ่งสามารถเขียนเป็นรูปแบบได้ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิแสดงรูปแบบกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : อุทัย บุญประเสริฐ (2539) การติดต่อสื่อสารในองค์กรและการบริหาร : 16

จากภาพเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารมิได้สิ้นสุดเมื่อข่าวสารถึงตัวผู้รับเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงจุดหมายปลายทางของการติดต่อสื่อสารหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งข่าวสาร วิธีการที่จะทราบว่าการส่งข่าวสารนั้นบรรลุสิ่งที่ประสงค์ได้ผลถูกต้องตรงกันหรือไม่ ก็โดยการทราบจากส่วนของข้อมูลป้อนกลับ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสารหรือความคลาดเคลื่อนจะเกิดมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวการที่อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ซึ่งอาจมีปรากฏได้ทั้งในทางด้าน ผู้ส่งเอง ในส่วนที่เป็นสื่อและข่าวสาร และในส่วนของผู้รับข่าวสารก็ได้ ดังนั้นการสื่อสารจะมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อ ข่าวสาร (Message) ได้รับการแปลงรหัส (Encode) ที่ถูกต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ การถ่ายทอดหรือการส่งต่อ (Transmission) รหัสโดยสื่อ (Channel or Media) ต่างๆ เป็นไปอย่างสมบูรณ์ ไม่ถูกรบกวนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ไม่มีการบิดเบือน ส่งทอดรหัสถึงผู้รับ (Receiver) ในลักษณะที่สามบรรณชัดเจนทุกประการ ทางด้านผู้รับก็ต้องมีความสามารถในการรับสูง และรับได้สมบูรณ์ชัดเจนทุกส่วนไม่ขาดหาย จากนั้นผู้รับก็จะแปลความหมายหรือถอดรหัสออกมาเป็นข่าวสารที่ตรงกับข่าวสารหรือความหมายที่ผู้ส่งส่งมา ตรงกับความหมายของผู้ส่งทุกประการ คือเพื่อความเข้าใจหรือปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งตามความประสงค์ของผู้ส่ง (อุทัย บุญประเสริฐ, 2529: 17-18)

แบบพื้นฐานของการติดต่อสื่อสาร

มีแบบพื้นฐานของการติดต่อสื่อสาร 6 แบบ แพร่กระจายทั่วไปในองค์กร ได้แก่ แบบเชิงควบคุม (Controlling Style) แบบเชิงสมภาพ (Equalitarian Style) แบบเชิงโครงสร้าง (Structuring Style) แบบเชิงพลวัต (Dynamic Style) แบบเชิงยอมตาม (Relinquishing Style) และแบบเชิงถอยตัว (Withdrawal Style) (ถวิล เกื้อกูลวงศ์. 2530 : 407-410 ; อ้างอิงจาก Koehle, Anatol and Applbaum. 1981. Organizational Communication : Behavioral Perspectives.) แบบการติดต่อสื่อสารบางแบบมีประสิทธิภาพผลมากกว่าอีกแบบขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ดังนี้

1. แบบเชิงควบคุม (Controlling Style) เป็นลักษณะที่มุ่งจำกัดขอบเขตใช้อำนาจบังคับ และควบคุมพฤติกรรม ความคิด หรือการตอบสนองของคนอื่น เป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-Way) ซึ่งผู้ส่งสนใจเฉพาะการส่งข่าวสารเป็นหลักใหญ่มากกว่าการใช้ข่าวสารร่วมกัน ไม่สนใจในการรับข้อมูลป้อนกลับเว้นแต่จะสามารถใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวเอง ไม่สนใจว่า ผู้อื่นจะคิดอย่างไร โดยทั่วไปแล้วจะพยายามใช้อำนาจเพื่อบีบบังคับคนอื่นให้ยอมตามหรือเชื่อฟังทัศนคติเห็นของตนเอง การใช้การติดต่อสื่อสารแบบนี้มีบ่อยที่ใช้เพื่อชักชวนบุคคลให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและโดยทั่วไปเป็นรูปของการวิจารณ์เชิงกรณณาและสุภาพ แต่ก็มีผลสะท้อนทางลบอยู่บ่อยๆ และเกิดการตอบสนองเชิงลบด้วย ซึ่งจากการศึกษาวิจัย พบว่า การวิจารณ์อย่างคงที่และต่อเนื่องและการควบคุมอย่างเข้มงวดอยู่เสมอ มีผลก่อให้เกิดความวิตกกังวลต่อสัมฤทธิ์ผลของเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมู่พนักงานที่ได้รับการยกย่องนับถือต่ำ

2. แบบเชิงสมภาพ (Equalitarian Style) เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way) โดยการพูดปากเปล่าหรือการเขียน ทั้งผู้ส่งและผู้รับใช้สิทธิพลและการริเริ่มร่วมกันในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ผู้ส่งข่าวสารกระตุ้นซึ่งกันและกันเพื่อวางแผน ตั้งเป้าหมาย ดำเนินการปฏิบัติหรือคิด การติดต่อสื่อสารเปิดกว้างโดยให้สมาชิกขององค์กรแสดงออกความคิดเห็นในบรรยากาศที่ผ่อนคลายเป็นกันเอง และอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งส่งเสริมการยอมรับและความเข้าใจซึ่งกัน และกัน ผู้ใช้แบบนี้เป็นลักษณะของผู้ที่สนใจสูงทั้งในด้านความสัมพันธ์อันดีและผลการปฏิบัติงาน ผู้ส่ง ข่าวสารไม่ได้ถือว่าตนเองเหนือกว่าผู้อื่นหรือเชี่ยวชาญ และตนมีความเต็มใจที่จะรับและให้ข่าวสารข้อมูล

3. แบบเชิงโครงสร้าง (Structuring Style) เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อจัดตั้งระเบียบขององค์กร กำหนดการและโครงสร้าง โดยพื้นฐานแล้วผู้ส่งข่าวสารสนใจในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่นให้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย มาตรฐาน กำหนดการ ข้อบังคับ หรือวิธีดำเนินการที่ปรับใช้ต่อสถานการณ์ ซึ่งหลังจากจัดตั้งเป้าหมาย วิธีดำเนินการ วัตถุประสงค์ และนโยบายแล้วข่าวสารเชิงโครงสร้างจะต้องผลิตออกมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความกระฉับในนิติและการตีความ ในนิติรวมถึงรายละเอียดของการปฏิบัติงาน

4. แบบเชิงพลวัต (Dynamic Style) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีแนวโน้มไปทางรุนแรงและบุกไปข้างหน้า ผู้ที่ใช้การสื่อสารแบบนี้มักเป็นบุคคลที่คล่องแคล่วว่องไว และห้าวท้าวหน้าผู้ส่งรู้สึกถึงเกิดความตึงเครียดของงานเรียกร้องให้ปฏิบัติการ โดยเกี่ยวข้องกับการปลุกใจให้กระตือรือร้น ข้อความในการสื่อสารมักสั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น เปิดเผย และตรงไปตรงมา

5. แบบเชิงยอมตาม (Rdlinquishing Style) เป็นการติดต่อสื่อสารเหมือนลักษณะของ ผู้อยู่ในตำแหน่งต่ำกับผู้อยู่ในตำแหน่งสูง เป็นลักษณะของผู้รับข่าวมากกว่าจะเป็นผู้ส่งข่าว และเป็นการตอบรับมากกว่าเป็นการสั่งการ ข่าวสารรูปแบบนี้มีประสิทธิผลมากเป็นพิเศษเมื่อผู้ส่งทำงานร่วมกับผู้รับซึ่งเป็นบุคคลที่รอบรู้ มีประสบการณ์ มีจิตสำนึกที่ดี มีความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง และเต็มใจที่จะรับผิดชอบ

6. แบบเชิงถอนตัว (Withdrawal Style) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ย่ำแย่ บุคคลจะปรับใช้แบบนี้เมื่อเขาไม่ต้องการที่จะติดต่อสื่อสารกับใครและไม่ต้องการให้ใครมาติดต่อสื่อสารด้วย ไม่ประสงค์ที่จะมีอิทธิพลเหนือใครและไม่ปรารถนาให้ใครมามีอิทธิพลเหนือด้วย เป็นคนที่ชอบทำงานคนเดียวหรือให้คนอื่นทำงานนั้นเลยทั้งหมด

การติดต่อสื่อสารทั้ง 6 แบบนั้น แบบเชิงสมภพ เป็นอุดมคติ สำหรับแบบเชิงโครงสร้างเชิงพลวัต และเชิงยอมตาม อาจนำมาใช้อย่างมีอุปายหรือไหวพริบและอย่างมีกลยุทธ์โดยเกิดผลดีขึ้นได้ ส่วนแบบเชิงควบคุมและเชิงถอนตัว มีแนวโน้มที่จะเป็นอุปสรรคกีดกันการปฏิสัมพันธ์ที่มีประโยชน์ในองค์กรทางการศึกษา

การติดต่อสื่อสารที่สร้างแรงบันดาลใจ และการสื่อสารที่มีพลังอำนาจ

(Inspirational and Powerful Communication)

ดูบริน (DuBrin, 1998: 304-314) ได้จำแนกการสื่อสารออกเป็น 2 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสารด้วยการพูดและการเขียน (Speaking and Writing) และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication) ดังนี้

การติดต่อสื่อสารด้วยการพูดและการเขียน (Speaking and Writing)

เทคนิคที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพแก่ผู้บริหารได้มีดังต่อไปนี้ (ริงสตรัค ประเสริฐศรี, 2544: 194-195)

1. กลยุทธ์การใช้ชุดคู่มือโน้มน้าวใจ (Use the Persuade Package of Influence Tactics) เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งหวังให้กลุ่มเป้าหมายแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างใดอย่างหนึ่ง ชุดคู่มือนี้จะเป็นกรอบแนวคิดด้านการจูงใจโน้มน้าวผู้อื่น โดยต้องอาศัยกระบวนการข้อมูลเพื่อให้มีอิทธิพลต่อผู้รับข่าว ซึ่งเริ่มต้นจากผู้ให้รหัสข้อมูล สื่อสารไปยังผู้รับเพื่อให้ผู้รับข่าวสารสามารถเก็บข้อมูลข่าวสาร และการนำข้อมูลกลับมาใช้ ซึ่งต้องใช้กลยุทธ์ 4 ประการ คือ 1) การใช้เสน่ห์ (Ingratiation) 2) การใช้เหตุผล

(Rationality) 3) การยืนยัน (Assertiveness) และ 4) การแลกเปลี่ยน (Exchange) จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบโดยส่วนใหญ่จะลำดับ

2. ใช้ภาษาที่ไพเราะชวนฟัง (Use Heavy-Impact, Embellishing Language) การใช้ภาษาอย่าไพเราะจะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพของความเป็นผู้บริหารได้ แต่อย่าใช้มากเกินไปเพราะอาจทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นการหลอกลวง หรือไม่จริง

3. ใช้คำพูดสร้างอารมณ์ดี (Use Emotion-Provoking Words) เป็นการใช้คำพูดที่มีพลังอำนาจ กล่าวคือ ใช้คำพูดหรือวลีที่แสดงถึงอำนาจ เพื่อทำให้เกิดสถานการณ์ที่ตื่นเต้นท้าทาย ปลุกเร้าให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน

4. ใช้ภาษาศาสตร์โดยมุ่งสร้างอำนาจ (Use a Power-Oriented Linguistic Style) คือ การใช้รูปแบบภาษาศาสตร์ ได้แก่ การพูดตรงประเด็น อาจพูดเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับสถานการณ์ การใช้คำที่เหมาะสม และอาจใช้ภาษาทางกาย (Body Language) เข้าช่วย เช่น เรื่องตลก เล่าเกร็ดประวัติ เรื่องเล่าเล็กๆ น้อยๆ สอดแทรกบ้าง แต่ควรระมัดระวังในเรื่องของความหมายที่สื่อออกมา และการประเมินผู้ฟัง ตัวอย่าง การใช้รูปแบบภาษาศาสตร์ เช่น ถ้าไม่แน่ใจเกี่ยวกับอนาคต ให้ใช้ข้อความเชิงบวกเข้าไว้ ใช้คำว่า ผม ฉันท เพื่อเพิ่มคะแนนให้กับความคิดของตนเอง อย่าซักถามมากเกินไป เพราะจะเป็นการเปิดเผยถึงความไม่ฉลาดของตนเองพยายามอย่าขอโทษบ่อยจนเกินไป พยายามชี้ข้อเสียทันทีโดยไม่ต้องอ้อมค้อมยอมรับข้อโต้แย้งหากมีคนไม่เห็นด้วย พยายามพูดตรงไปตรงมาโดยไม่อ้อมค้อม

5. รู้แน่ชัดถึงความต้องการ (Know Exactly What You Want) พยายามสื่อความคิดออกมาให้คนอื่นเข้าใจ ยิ่งคนอื่นเข้าใจมากเท่าใดก็จะสามารถเจรจาต่อรองให้ได้ผลมากขึ้นเท่านั้น และควรเตรียมแผนสำรองไว้หลายแผน

6. พยายามหาข้อมูลสนับสนุนข้อสรุป (Back Up Conclusions with Data) เป็นการหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนถึงสิ่งที่พูด เขียน หรือได้นำเสนอ เช่น ชื่อหนังสือ อะไร หน้าไหน ใครเขียน ใครพูด เกิดขึ้นเมื่อไหร่ แต่ควรระวังคืออย่าใช้ข้อมูลมากเกินไป เพราะจะทำให้คนเกิดความเบื่อหน่ายและหมดความเชื่อถือ

7. ลดการใช้คำฟุ่มเฟือย และอย่าหยุดจังหวะยาวเกินไป (Minimize Junk Word and Vocalized Pauses) การใช้คำพูดที่ขยายความซ้ำไปซ้ำมาในเรื่องเดิมจะทำให้คนฟังเบื่อหน่ายและสับสน ดังนั้นจึงควรพูดให้กะทัดรัดและตรงประเด็น วิธีลดการใช้คำฟุ่มเฟือยก็คือการอัดเทปและเปิดเทปฟังทันทีหลายครั้ง จะทำให้ทราบถึงปัญหาในการพูดและแก้ปัญหาได้ถูก

8. หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาและไวยากรณ์ผิดพลาด (Avoid or Minimize Common Language Errors) ผู้บริหารที่ดีควรเขียนและพูดได้อย่างกะทัดรัดถูกหลักไวยากรณ์ ซึ่งจะทำให้เกิดความประทับใจ และเป็นการแจ้งข่าวสารได้ถูกต้อง ข้อผิดพลาดที่พบบ่อยก็คือการพูดภาษาอังกฤษปนภาษาไทย ทำให้บางครั้งเกิดความสับสนในการสื่อสาร

9. พยายามบอกผู้ฟังถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากข้อเสนอของท่าน (Sell Group Members on the Benefits of Your Suggestions) ผู้บริหารควรแจ้งสมาชิกของกลุ่มเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากสิ่งที่ผู้บริหารเสนออยู่ เช่น การใช้ทฤษฎีความคาดหวังซึ่งผู้บริหารพยายามที่จะเพิ่มการทำงานของบุคลากรและจะต้องชี้ถึงผลลัพธ์ (รางวัล) ที่บุคลากรจะได้รับจากการทำเช่นนั้น

10. ปรับข่าวสารให้เหมาะสมกับผู้รับฟัง (Gear Your Message to the Listener) การติดต่อสื่อสารเพื่อการจูงใจผู้ฟังนั้น ผู้พูดต้องปรับข่าวสารให้เหมาะสมกับความสนใจของผู้รับข่าวสารและยึดหลักการจูงใจผู้รับข่าวสารด้วย ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงหลักที่ว่าผู้รับข่าวควรมีความรู้ ค่านิยม ภาษาการศึกษา และความต้องการอย่างไร แล้วปรับข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายนั้น

11. หาสาเหตุของการคัดค้านไม่เห็นด้วย (Explore the Reasons for People's Objections) ในกรณีกับผู้รับข่าวสารไม่เห็นด้วยกับข้อคิดเห็นกับสิ่งที่ผู้ส่งข่าวสารนำเสนอ ผู้ส่งข่าวสารจะต้องอธิบายโดยใช้หลักเหตุผลสนับสนุน เพื่อขจัดข้อโต้แย้งเหล่านั้น และต้องคำนึงถึงหลักจิตวิทยาในการจูงใจเพื่อขจัดข้อโต้แย้งให้ได้

12. นำเสนอความคิดที่สำคัญไว้ช่วงแรกของการสนทนา (Front-Load Your Message) ผู้พูดหรือผู้เขียนควรเรียงประเด็นสำคัญไว้ในช่วงต้นของการสนทนาหรือช่วงต้นของการเขียน เพราะช่วงแรกนั้นเป็นช่วงที่ผู้ฟังและผู้อ่านมีความกระตือรือร้นที่จะรับฟัง และในขณะเดียวกันสำเนียงพูดและภาษาเขียนต้องเหมาะสมด้วย

13. ทำรายงานฉบับที่รัดกุมให้ดูดีเหมือนมืออาชีพ (Write Crisp, Clear Memos, Letters, and Reports) ผู้ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงมักเป็นคนที่เขียนรายงานหรือพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าคนที่ไม่ประสบความสำเร็จ คือ จะมีลักษณะการเขียนที่โดดเด่นกว่ามีการใช้หัวข้อย่อย พาดหัวเรื่อง และย่อหน้าสั้นๆ

การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication)

เป็นการสื่อสารโดยแสดงออกทางด้านปฏิกิริยาและด้านพฤติกรรม การแสดงออกทางสีหน้า ร่างกาย สายตา รอยยิ้ม และลักษณะท่าทาง หรือพฤติกรรมอื่นๆ การสื่อสารลักษณะนี้เกี่ยวข้องกับอารมณ์โดยตรง เพราะการใช้คำพูดในบางครั้งก็ไม่สามารถจูงใจคนได้ (DuBrin, 1998 : 312)

ผู้บริหารที่มั่นใจในตนเองนั้นไม่ได้หมายถึงเพียงแค่เรื่องของความมั่นใจในคำพูด และการเขียน แต่ยังต้องแสดงออกถึงความมั่นใจในการแสดงกิริยาท่าทางด้วย ลักษณะบุคคลที่เชื่อมั่นในตัวเองจะสังเกตได้จากการแสดงกิริยาต่างๆ ดังต่อไปนี้ (ริงสตรัค ประเสริฐศรี, 2544 : 196)

1) การเดิน การยืน หรือการนั่งตัวตรง แสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ส่วนคนที่นั่งหลังค่อม จะแสดงให้เห็นว่าเป็นคนที่ขาดความเชื่อมั่นและทำให้เสียบุคลิกภาพ

2) ยืนตัวตรงหากต้องเผชิญหน้ากัน ไม่ก้มตัวด้วยความกลัวอย่างเด็ดขาด ยกเว้นในกรณีติดต่อกับผู้ที่อาวุโสกว่าจะโน้มตัวเพียงเล็กน้อย

3) ใช้มือตบเบาๆ ที่หลังคนอื่น ในกรณีที่เป็นการปลอบใจและให้กำลังใจ ส่วนการพยักหน้าอย่างช้าๆ แสดงการรับฟัง การเข้าใจ และการเห็นด้วย

4) การยืนให้ปลายเท้าแยกออกจากกันเล็กน้อย

5) การพูดใช้น้ำเสียงหนักแน่น มีจังหวะในการพูด ไม่พูดซ้ำหรือเร็วเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ

6) การพูดให้เป็นธรรมชาติ และมีรอยยิ้มในขณะพูด

7) มองผู้ฟังให้ทั่วถึง

การแสดงพฤติกรรมดังกล่าวควรปฏิบัติให้เป็นอัตโนมัติ เพราะจะทำให้เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและทำให้มีพลังอำนาจ ส่วนลักษณะภายนอกก็มีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารเช่นกัน เช่น การแต่งกาย ควรแต่งกายให้สะอาด สุภาพ สวมรองเท้าสะอาด เล็บไม่ดำหรือยาว สวมเครื่องประดับพองาม ทำให้ดูดี ดูแลรักษาให้ฟังขาวสะอาด นิดน้ำหอมเล็กน้อย นอกจากนี้การรักษาเวลาและการเป็นคนตรงต่อเวลาจะสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง และอย่าพูดมากเกินไปเพราะจะทำให้เขาไม่เกรงเราได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสอบสวนในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด โดยใช้การสื่อสารหลายทางทั้งทางคำพูด การเขียนหรือการแสดงออกทางปฏิกิริยา ลักษณะท่าทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในการวิจัยศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกดู ในส่วนของวิธีการติดต่อสื่อสารที่มุ่งความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และมุ่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยทั่วไป

การวัดการติดต่อสื่อสาร

สุรชัย ช่วยเกิด (2547) ใช้แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามของ จันทรานี สงวนนาม (2533) โดยมุ่งความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และมุ่งการรับรู้ข่าวสารโดยทั่วกันของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของครู มีจำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ถ้าตอบมากที่สุดได้ 5 คะแนน และคะแนนลดลงตามลำดับ คือ น้อยที่สุดให้ 1 คะแนน แต่ถ้าข้อความเชิงลบจะให้คะแนนกลับกัน ผู้ที่ได้คะแนนมากแสดงว่ามีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

สุรัตน์ ศรีดาเดช (2532) สร้างแบบสอบถามซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพของผู้ส่งข่าวสาร ด้านประสิทธิภาพของผู้รับข่าวสาร ด้านคุณลักษณะของข่าวสาร ด้าน

คุณลักษณะของช่องทางในการสื่อสาร จำนวน 25 ข้อ ใช้คำถามคิดเห็นของครูต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนที่ปรากฏเป็นจริง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ 3 ข้อ โดยหากเห็นว่ามีการพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่ดี ปานกลาง และไม่ได้ให้คะแนน เป็น 4 2 และ 0 คะแนน ตามลำดับ

จันทราณี สงวนนาม (2533) ใช้แบบสอบถามวิธีการติดต่อสื่อสารของ ผู้บริหาร โดยปรับปรุงจากแบบวัดของโอโรลลี และโรเบิร์ต (O'Reilly and Roberts. 1977) ที่มุ่งถามความถูกต้องของข่าวสาร และมุ่งถามการรับรู้ข่าวสารโดยทั่วกัน มีจำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่น .736 และ

ประสิทธิ์ สาระสันต์ (2542) ใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดชื่อว่า The Communicator Style Measure : CSM ของ Robert Norton (1983) จำนวน 40 ข้อ จำแนกเป็น 10 คือ การติดต่อสื่อสาร แบบผูกขาด แบบใช้ภาษาท่าทางเกินกว่าเหตุ แบบขัดแย้ง แบบมีชีวิตชีวา และแบบแม่นยำตรง อย่างละ 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเป็นตัวเลข 0 1 2 3 4 5 ผู้ที่ได้คะแนนการติดต่อสื่อสารด้านใดสูงกว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้านนั้นสูงกว่า ซึ่งแบบวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9354 และในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดของจันทราณี สงวนนาม (2533) มาปรับปรุงใช้ ทั้ง 10 ข้อ โดยถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของคุณลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การวัดการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ สุรชัย ช่วยเกิด (2547) ใช้สอบถามวิธีการติดต่อสื่อสารโดยมุ่งความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และมุ่งการรับรู้ข่าวสารโดยทั่วกันของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของพนักงานสอบสวน มีจำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ถ้าตอบมากที่สุดให้ 5 คะแนน และคะแนนลดลงตามลำดับ คือ น้อยที่สุดให้ 1 คะแนน ได้คะแนนมากแสดงว่ามีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

ดังนั้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตำรวจทุกคนย่อมต้องการข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นเพื่อสนองความต้องการนี้ ตำรวจจึงต้องมีการสื่อสาร เพราะการสื่อสารคือการส่งข้อมูลหรือถ่ายทอดความรู้สึก ความคิดเห็น และหน้าที่ต่าง ๆ จากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจ เพื่อที่จะได้มีปฏิกิริยาโต้ตอบได้อย่างถูกต้อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ จึงจะช่วยให้องค์การเกิดความเข้มแข็งทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัญหาต่าง ๆ จะน้อยลง โดยทุกวันนี้ องค์การตำรวจได้ปรับวิธีการจัดการให้มีลักษณะระบบเปิดมากขึ้น มีการสื่อสารสู่ภายนอกองค์การขององค์การตำรวจ เช่น การทำความเข้าใจหรือขอความร่วมมือจากประชาชน ในส่วนที่เป็นการรับข่าวสาร

จากภายนอกองค์กร ได้แก่ การรับแจ้งความจากประชาชน การรับการติชมจากการปฏิบัติงานของบุคลากรตำรวจ หรือการรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จะเห็นได้ว่า หัวหน้าสถานีตำรวจที่มีคุณภาพ มีความจำเป็นต้องเข้าใจระบบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แจ่ง (Jang. 1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร ของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา กับความพึงพอใจในงานของครู พบว่า ถ้าผู้บริหารมีพฤติกรรมให้การสนับสนุนอำนวยความสะดวกในการทำงานแก่ครู มีเป้าหมายชัดเจน ยอมรับฟังความคิดเห็นของครูมากเพียงใด ก็จะทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น เช่นเดียวกับ

เฟอร์รันดีโน (ประสิทธิ์ สาระสันต์. 2542 : 54-55 ; อ้างอิงจาก Ferrandino. 1985. Perceived Communication Behavior and Administrative Effectiveness.) ที่พบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียนมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความสำเร็จในงานของผู้บริหาร และการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จมีผลต่อการยอมรับของครู นอกจากนี้

โซโบชินสกี (Sobocinske. 1999) ได้ศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study) กับโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนและเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จ พบว่าผู้บริหารสร้างปฏิสัมพันธ์และให้กำลังใจแก่บุคลากร ส่งผลให้คุณภาพของโรงเรียนสูงขึ้นเนื่องจากบุคลากรตั้งใจทำงาน และผู้บริหารยังสร้างปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ส่งผลให้ชุมชนหันมา สนใจนักเรียนมากขึ้น

สุรัตน์ ศรีคาเดช (2532) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับขวัญของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .678$) และ

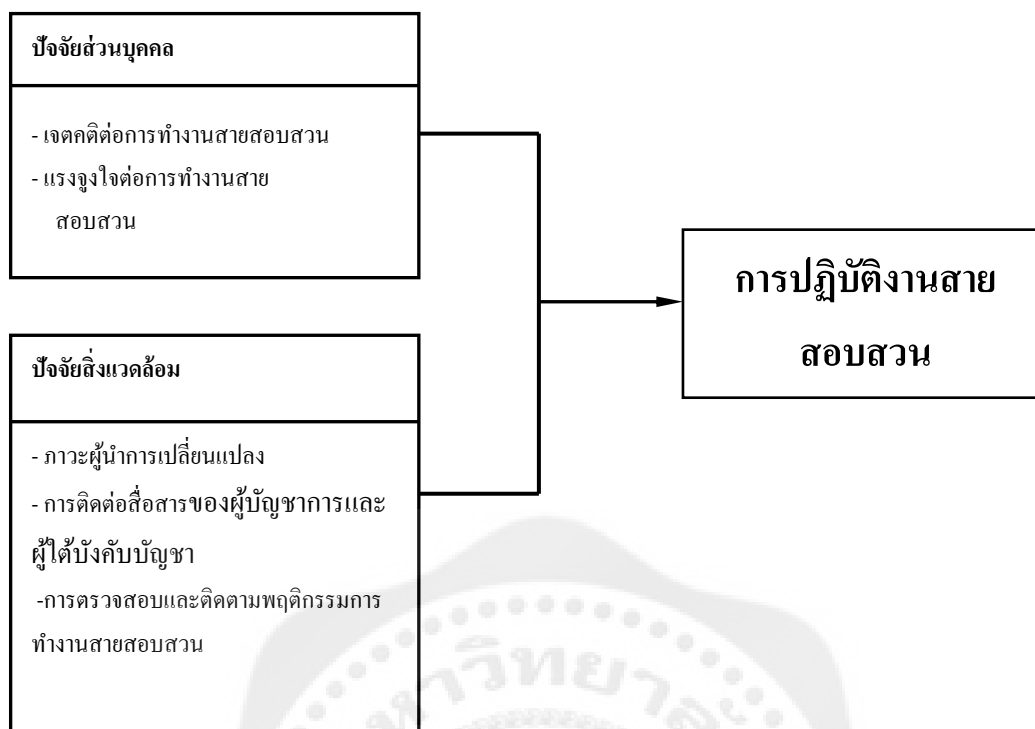
กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (2536) พบว่า บุคลากรที่มีการสื่อสารแบบสองทางจะมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว ซึ่งขวัญและกำลังใจที่ดีย่อมทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ผลงานของโรงเรียนก็ย่อมมีคุณภาพตามไปด้วย เช่นเดียวกับ เกสรา สุขสว่าง (2540) ที่พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน

ประสิทธิ์ สาระสันต์ (2542) ก็พบว่า กลุ่มผู้บริหารโรงเรียนดีเด่น มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย และการติดต่อสื่อสารแบบสร้างรอยประทับใจสูงกว่ากลุ่มผู้บริหารโรงเรียนไม่ดีเด่นและสามารถจำแนกกลุ่มผู้บริหารทั้งสองได้อย่างชัดเจน

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรผลกับผู้ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในระดับสถานีดำรวจต้องอาศัย การติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าสถานีดำรวจและผู้ร่วมงานไม่ว่าจะเป็น การติดต่อสื่อสารที่มุ่งความ ถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และมุ่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ ส่งผลถึงพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายสอบสวน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ของอัลบานีส (Albanese, 1981: 204) มาเป็นพื้นฐานในการศึกษาซึ่งอัลบานีส กล่าวว่าไว้ว่า พฤติกรรมการทำงาน (Job Performance Behavior) เป็นผลมาจากองค์ประกอบ 2 อย่างคือ ลักษณะส่วนบุคคล กับสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคน โดยปัจจัย ส่วนบุคคลที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และแรงจูงใจต่อการ ทำงานสายสอบสวน ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยเลือกศึกษาสภาพแวดล้อมระดับใกล้โดยเลือก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบ และติดตามพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวน มาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยสังเกตเห็น ว่าเป็นตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้นมีความใกล้ชิดกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวน ตามที่อัลบานีสได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานมีองค์ประกอบของลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม จึง จะเกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี ดังภาพประกอบที่ 4 ดังนี้



ภาพประกอบ 4 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ (เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน, แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน) และปัจจัยสภาพแวดล้อม (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและ ผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน) สามารถร่วมทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรภาค 4
2. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน
3. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน
4. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน
5. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน
6. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

7. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 มีวัตถุประสงค์ คือ

- 1) เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญในการทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 4 จากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อม
- 2) เพื่อศึกษาหาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยสิ่งแวดล้อม ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ในบทนี้จะกล่าวถึงประชากรกลุ่มตัวอย่าง การสร้างและรายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การหาคุณภาพเครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและเลือกกลุ่มอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 4 จำนวน มี 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครพนม จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดเลย แบ่งเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ 6 จังหวัด คือ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดหนองคาย เป็นจังหวัดขนาดเล็ก 5 จังหวัด คือ จังหวัดเลย จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดนครพนม จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดหนองบัวลำภู มีจำนวนสถานีตำรวจทั้งหมด 247 สถานี มีจำนวนพนักงานสอบสวนทั้งหมด 872 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สุ่มจังหวัดมาเป็นตัวแทนของตำรวจภูธรภาค 4 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มาโดยเลือกจังหวัดขนาดใหญ่ 3 จังหวัด คือ ขอนแก่น อุดรธานี สกลนคร และจังหวัดขนาดเล็ก 4 จังหวัด คือ มุกดาหาร นครพนม เลย และหนองบัวลำภู

2. สุ่มเลือกสถานีตำรวจในจังหวัดที่ได้รับเลือกในข้อที่ 1 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายได้ เขตเมือง 3 สถานี เขตชนบท 3 สถานี ได้สถานีตำรวจที่เป็นสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง 8 สถานี สถานีตำรวจภูธรอำเภอ 30 สถานี และสถานีตำรวจภูธรตำบล 15 สถานี รวมเป็น 59 สถานี

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 ซึ่งในกรณีนี้มีประชากรที่แน่นอน (Finite Population) มีสูตรดังนี้ (Taro Yamane. 1973: 725 Statistics)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

จากสูตร

$$n = \frac{872}{1 + (872 \times .05^2)5}$$

$$= 274.21 \text{ หรือเท่ากับ } 274$$

จากผลการคำนวณดังกล่าว ทำให้ทราบตัวอย่างที่จะต้องสุ่มจากประชากรทั้งหมด 872 คน เท่ากับ 274 คน จากนั้นตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่ม 2 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้น อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541 : 70)

สูตรการคำนวณตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นตามสัดส่วน

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละระดับชั้น} = \frac{\text{ประชากรในชั้นนั้น} \times \text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากร}}$$

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling)

เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทางผู้วิจัยขอเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 20 เปอร์เซนต์ คือ $274 \times 0.20 = 54.8$ หรือ 55 ตัวอย่าง รวมเก็บตัวอย่างทั้งหมด $274 + 55 = 329$ ตัวอย่าง ซึ่งจะแบ่งกระจายตามสัดส่วนของแต่ละระดับชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เจตคติต่อการทำงานสาย สอดสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้ บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการ ปฏิบัติงานสายสอบสวน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนประกอบด้วย 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน

ใช้เครื่องมือวัดโดยผู้วิจัยสร้างขึ้น แต่ละข้อมีมาตรประเมิน 6 หน่วย ประกอบด้วย “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย”

ตัวอย่างแบบสอบถาม

() ข้าพเจ้าคิดว่า การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะให้คะแนน 6 อันดับ คือ จริงที่สุดให้ 6 คะแนน จริงให้ 5 คะแนน ก่อนข้างจริงให้ 4 คะแนน ก่อนข้างไม่จริงให้ 3 คะแนน ไม่จริงให้ 2 คะแนน ไม่จริงเลยให้ 1 คะแนน ผู้ ที่ตอบได้คะแนนสูงของกลุ่มตัวอย่าง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานสอบสวนมากกว่าผู้ที่ ตอบได้คะแนนต่ำ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน

ใช้การแบบวัดแรงจูงใจต่อการทำงาน โดยผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ นีออน พิน ประดิษฐ์ และคณะ (2546) จำนวน 15 ข้อ มีมาตรประเมินค่า 6 หน่วย คือ จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .81

ตัวอย่างแบบสอบถาม

() เมื่อทำงานสอบสวน ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความพยายามกับงานนั้น

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ถ้าตอบจริงที่สุดได้ 6 คะแนน และคะแนนลดลงตามลำดับ คือ ไม่จริงเลย ได้ 1 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนสูง หมายถึง มีแรงจูงใจต่อการทำงานสูง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ใช้แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสอบสวน ตามการรับรู้ของพนักงานสอบสวน โดยมุ่งถามด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์, การสร้างแรงบันดาลใจ, การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ สุรชัย ช่วยเกิด (2547) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ คือ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย

ตัวอย่างแบบสอบถาม

การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

() ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาดและความสามารถในการทำงาน

บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย

การสร้างแรงบันดาลใจ

() ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าแสดงความเชื่อมั่นว่าสถานีตำรวจของเราจะบรรลุเป้าหมาย

บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย

การกระตุ้นทางปัญญา

() ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมข้าพเจ้าและผู้ใต้บังคับบัญชาให้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน

บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย

การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

() ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อข้าพเจ้าและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย

เกณฑ์การให้คะแนน ให้ 5 คะแนน คือ บ่อยมากและคะแนนลดลงตามระดับ คือ ไม่เคย ได้ 1 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง ใช้ประเมินพฤติกรรมภาวะผู้นำของพนักงานสอบสวน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ใช้เครื่องมือวัดการติดต่อสื่อสาร โดยมุ่งถามความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารและมุ่งถามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตามการรับรู้ของพนักงานสอบสวน ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ สุรชัย ช่วยเกิด (2547) ใช้สอบถามวิธีการติดต่อสื่อสารโดยมุ่งความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และมุ่งการรับรู้ข่าวสาร โดยทั่วกันของผู้บริหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถาม

() ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถพูดคุยอย่างเปิดเผยและเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะให้คะแนน 5 อันดับ คือ มากที่สุดให้ 5 คะแนน มากให้ 4 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อยให้ 2 คะแนน น้อยที่สุดให้ 1 คะแนน แต่ถ้าข้อความเชิงลบจะให้คะแนนกลับกัน ใครตอบได้คะแนนมากแสดงว่ามีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

ใช้เครื่องมือวัดการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานี (กต.ตร.สน.) ตามการรับรู้ของพนักงานสอบสวนโดยมุ่งถามการมีส่วนร่วมด้านตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงาน ด้านการให้คำปรึกษาและเสนอแนะ และการรับคำร้องเรียนของตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ สุรชัย ประไพพนพ (2548) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถาม

() กต.ตร.สน.มีการตรวจสอบติดตามการทำงานของตำรวจสายสอบอย่างสม่ำเสมอ

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนถ้าตอบมากที่สุดให้คะแนน 5 คะแนน และคะแนนจะลดลงตามลำดับ คือ น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน ถ้าได้คะแนนมากแสดงสถานีตำรวจนั้น กต.ตร.สน. มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานี (กต.ตร.สน.) มาก

ตอนที่ 6 แบบสอบถามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

ใช้เครื่องมือวัดการปฏิบัติงานสายสอบสวนโดยผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ นีออน พิณประดิษฐ์ และคณะ (2546) โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 อันดับ จาก จริงที่สุด จริงค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย จำนวน 15 ข้อ

ตัวอย่างแบบสอบถาม

() ในการสอบสวนผู้ต้องหา ข้าพเจ้าแจ้งข้อกล่าวหาได้ครบถ้วนและอ้างตัวบทกฎหมายได้ถูกต้อง

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะให้คะแนน 6 อันดับ คือ จริงที่สุดให้ 6 คะแนน จริงให้ 5 คะแนน ค่อนข้างจริงให้ 4 คะแนน ค่อนข้างไม่จริงให้ 3 คะแนน ไม่จริงให้ 2 คะแนน ไม่จริงเลยให้ 1 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนมากหมายถึง พฤติกรรมการทำงานด้านสอบสวนมีประสิทธิภาพมาก

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

สำหรับคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คัดแปลงจาก ชูศรี วงศ์รัตนะ (2545 : 75)

1. เกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในข้อคำถามเชิงบวก

4.51-5.00	ปฏิบัติมากที่สุด	มากที่สุด
3.51-4.50	ปฏิบัติมาก	มาก
2.51-3.50	ปฏิบัติปานกลาง	ปานกลาง
1.51-2.50	ปฏิบัติน้อย	น้อย
1.00-1.50	ปฏิบัติน้อยที่สุด	น้อยที่สุด

2. เกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในข้อคำถามเชิงลบ

4.51-5.00	ปฏิบัติมากที่สุด	น้อยมาก
3.51-4.50	ปฏิบัติมาก	น้อย
2.51-3.50	ปฏิบัติปานกลาง	ปานกลาง
1.51-2.50	ปฏิบัติน้อย	มาก
1.00-1.50	ปฏิบัติน้อยที่สุด	มากที่สุด

3.เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	6	1
จริง	5	2
ค่อนข้างจริง	4	3
ค่อนข้างไม่จริง	3	4
ไม่จริง	2	5
ไม่จริงเลย	1	6

วิธีการสร้างเครื่องมือวัด

การสร้างเครื่องมือในการศึกษาการปฏิบัติงานสายสอบสวนครั้งนี้ มีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง และแบบวัดตัวแปรอิสระโดยแบบสอบถามบางฉบับผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ตามแนวคิดทฤษฎีและนิยาม และแบบสอบถามบางฉบับผู้วิจัยใช้จากเครื่องมือวัดของผู้วิจัยท่านอื่นๆ ที่ศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรดังกล่าว

3. ตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด มีขั้นตอนดังนี้

3.1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทพิจารณาความเหมาะสม ความสอดคล้องด้านเนื้อหา วัตถุประสงค์ และรูปแบบ เพื่อให้ตรงกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย จากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.2. นำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ตามเนื้อหา (Content Validity) และตามโครงสร้าง (Construct Validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

3.3. ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบวัดตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ ไปทดสอบกับพนักงานสอบสวนที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

3.5. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สถิติที (t-test) เลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6. นำข้อคำถามที่คัดเลือกไว้ในข้อ 3.5. ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการมาหาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α -Coefficient)

3.7. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับทำการศึกษา

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาของพนักงานสอบสวน

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	
	Try out (N=100)	เก็บข้อมูลจริง (N=329)
ปัจจัยส่วนบุคคล		
- เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน	0.81	0.82
- แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน	0.88	0.89
ปัจจัยสภาพแวดล้อม		
- ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.94	0.96
- การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา	0.80	0.81
- การตรวจสอบและติดตามพฤติกรรม การทำงานสายสอบสวน	0.89	0.90
ตัวแปรตาม		
- พฤติกรรมการทำงานสายสอบสวน	0.82	0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถานีตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล เป็นรายบุคคล กับพนักงานสอบสวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ชี้แจงให้พนักงานสอบสวนทราบถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ผลที่เป็นจริงมากที่สุด
4. ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window 11.5 ในการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ร้อยละ (percent) ในการอธิบายตัวแปรที่ศึกษา
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่
 - 2.1. ใช้สถิติสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อม กับผลการปฏิบัติงานสอบสวน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
 - 2.2. ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of variance) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อพบการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) เกิดขึ้น เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4, 5, 6 และ 7

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	= ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	= ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	= จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	= ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที (t)
F	= ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F)
R	= ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	= ค่าอำนาจในการทำนาย
Adjusted R^2	= ค่าอำนาจในการทำนายที่ปรับแล้ว
R^2 Change	= ค่าอำนาจในการทำนายที่เปลี่ยนไปเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการให้คงที่
b	= ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	= ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE.b.	= ค่าความคลาดเคลื่อนของมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย
a	= ค่าคงที่ของการทำนายในรูปคะแนนดิบ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลตามเกณฑ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของคะแนนการปฏิบัติงานสายสอบสวน ซึ่งปัจจัยภายใน ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานสอบสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของ

ผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน เป็นตัวแปรทำนายเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

2. ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพบการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะทำการเปรียบเทียบรายคู่เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3, 4, 5, 6 และ 7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลตามเกณฑ์

การนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษาดังแสดงในตาราง 1-2

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เจตคติต่อการทำงานสอบสวน	3.62	0.62	มาก
แรงจูงใจต่อการทำงานสอบสวน	3.49	0.67	ปานกลาง
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.46	0.54	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา	3.37	0.58	ปานกลาง
การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน	3.32	0.51	ปานกลาง
การปฏิบัติงานสายสอบสวน	3.50	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่าพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 มีคะแนนเฉลี่ย เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) และการปฏิบัติงานสายสอบสวนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$)

ตาราง 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสิ่งแวดล้อม
กับการปฏิบัติงานสายสอบสวน

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	Y
เจตคติต่อการทำงานสอบสวน (X1)	1	.68**	.61**	.48**	.44**	.13**
แรงจูงใจต่อการทำงานสอบสวน (X2)	-	1	.80**	.65**	.66**	.41**
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (X3)		-	1	.85**	.84**	.55**
การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการ และผู้ใต้บังคับบัญชา (X4)			-	1	.85**	.50**
การตรวจสอบและติดตาม การปฏิบัติงานสายสอบสวน (X5)				-	1	.51**
การปฏิบัติงานสายสอบสวน (Y)					-	1

หมายเหตุ : * ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากที่สุด คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($r = .55$) รองลงมาคือ การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ($r = .51$) การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา ($r = .50$) ซึ่งเป็นปัจจัยสิ่งแวดล้อม

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน ($r = .68$)

ส่วนปัจจัยสิ่งแวดล้อมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด ($r = .85$) การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากที่สุดเช่นกัน ($r = .85$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ($r = .84$)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ดังแสดงในตาราง 3 เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์การทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนภูธรภาค 4 โดยใช้ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวคือ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล 2 ตัวแปรคือ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับตัวแปรปัจจัยสิ่งแวดล้อม 3 ตัวแปรคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ที่บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งกล่าวว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ (เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน, แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน) และปัจจัยสภาพแวดล้อม (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ที่บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน) สามารถร่วมทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรภาค 4 ได้ โดยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงอำนาจในการทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนจากตัวแปรเจตคติต่อการทำงาน

สายสอบสวน และแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ที่บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรภาค 4

ตัวทำนาย	b	Beta	t	P
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	.17	.62	5.32*	.00
เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน	-.40	-.35	-5.77*	.00
	a = 32.04	R = .62	R ² =	.38
F = 39.59* SE = 2.27 R ² adj = .37				

หมายเหตุ : * คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่าตัวแปร 5 ตัว ซึ่งได้แก่ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ที่บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สามารถร่วมกันอธิบายการปฏิบัติงานสาย

ทดสอบได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยร่วมกันอธิบายได้ 38 เปอร์เซ็นต์ ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายใน ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพบการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ พร้อมการเขียนกราฟแสดงปฏิสัมพันธ์ประกอบ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 การนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น ดังนี้

ส่วนที่ 2 เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนภูธรภาค 4 เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอตามการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงผลในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าสถิติทดสอบ F จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนการปฏิบัติงานสายสอบสวน
จำแนกตามตัวแปร เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	P
เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน (A)	1	313.58	9.04	.00
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (B)	1	2184.18	62.96	.00
A × B	1	113.90	3.28	.07

หมายเหตุ : ** ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระแต่ละตัว คือ ตัวแปรเจตคติต่อการทำงาน พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนจะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวน มากกว่าพนักงานสอบสวนที่มีเจตคติไม่ดีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน และตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนจะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวน มากกว่าพนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

สมมติฐานข้อที่ 3 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงผลในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าสถิติทดสอบ F จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จำแนกตามตัวแปร เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	P
เจตคติต่อการทำงานสอบสวน (A)	1	8.91	.23	.66
การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา(B)	1	1125.66	28.54	.00
A × B	1	52.41	1.33	.25

หมายเหตุ : ** ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 ไม่พบปฏิสัมพันธ์เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนกับการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระแต่ละตัว คือ การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนจะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากกว่า พนักงานสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

สมมติฐานข้อที่ 4 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนกับการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงผลในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงค่าสถิติทดสอบ F จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จำแนกตามตัวแปร เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	P
เจตคติต่อการทำงานสอบสวน (A)	1	48.12	1.19	.28
การตรวจสอบและติดตาม				
การปฏิบัติงานสายสอบสวน(B)	1	593.48	14.61	.00
A × B	1	11.06	2.76	.10

หมายเหตุ : ** ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 ไม่พบปฏิสัมพันธ์เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนกับการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระแต่ละตัว คือ การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน พนักงานสอบสวนที่มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนสูงต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนจะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากกว่า พนักงานสอบสวนที่มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนต่ำต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

สมมติฐานข้อที่ 5 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงผลในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าสถิติทดสอบ F จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนการปฏิบัติงานสายสอบสวน
จำแนกตามตัวแปร แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	P
แรงจูงใจต่อการทำงาน				
สายสอบสวน (A)	1	29.07	8.85	.04
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง(B)	1	761.38	22.25	.00
A × B	1	380.05	11.11	.00

หมายเหตุ : ** คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 11.11$, $P = .00$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5

ตาราง 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการปฏิบัติงานสายสอบสวนสายสอบสวนของพนักงาน
สอบสวน ดำรวจภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำ
การเปลี่ยนแปลง

แรงจูงใจต่อ การทำงาน สายสอบสวน	ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง	n	รหัส	Mean	22	12	11	21
สูง	สูง	158	22	56.32	-	4.94*	6.55*	9.34*
ต่ำ	สูง	8	12	51.38	-	-	1.61	4.40*
ต่ำ	ต่ำ	103	11	49.77	-	-	-	2.79
สูง	ต่ำ	60	21	46.98	-	-	-	-

หมายเหตุ : * คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

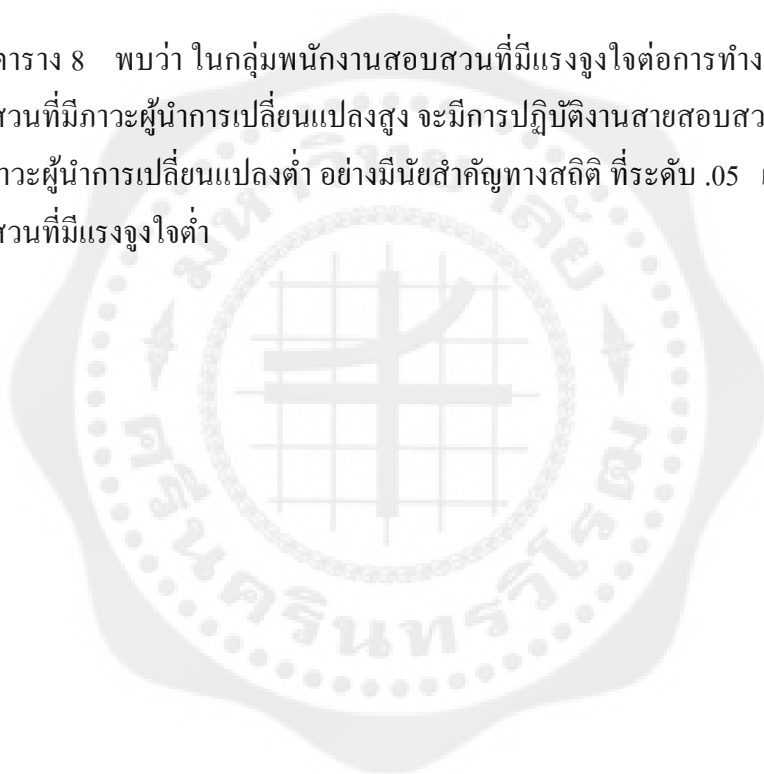
22 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง

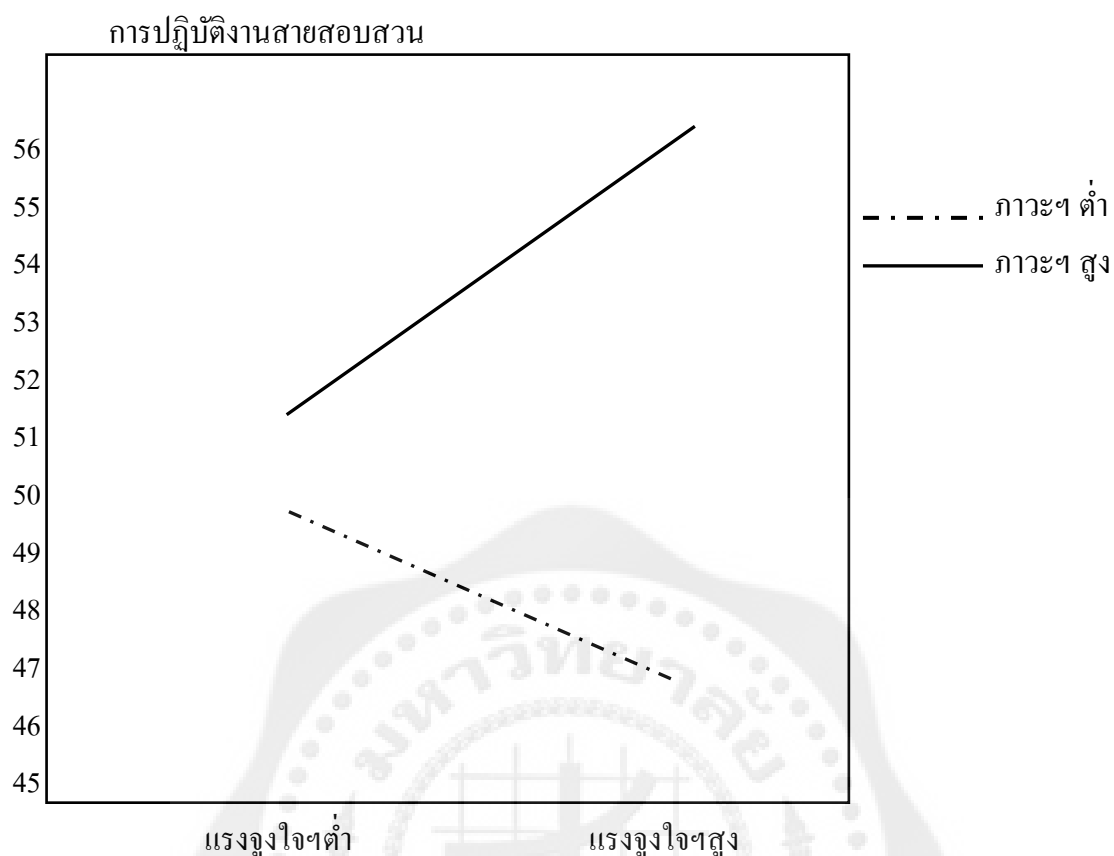
12 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง

11 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ

21 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ

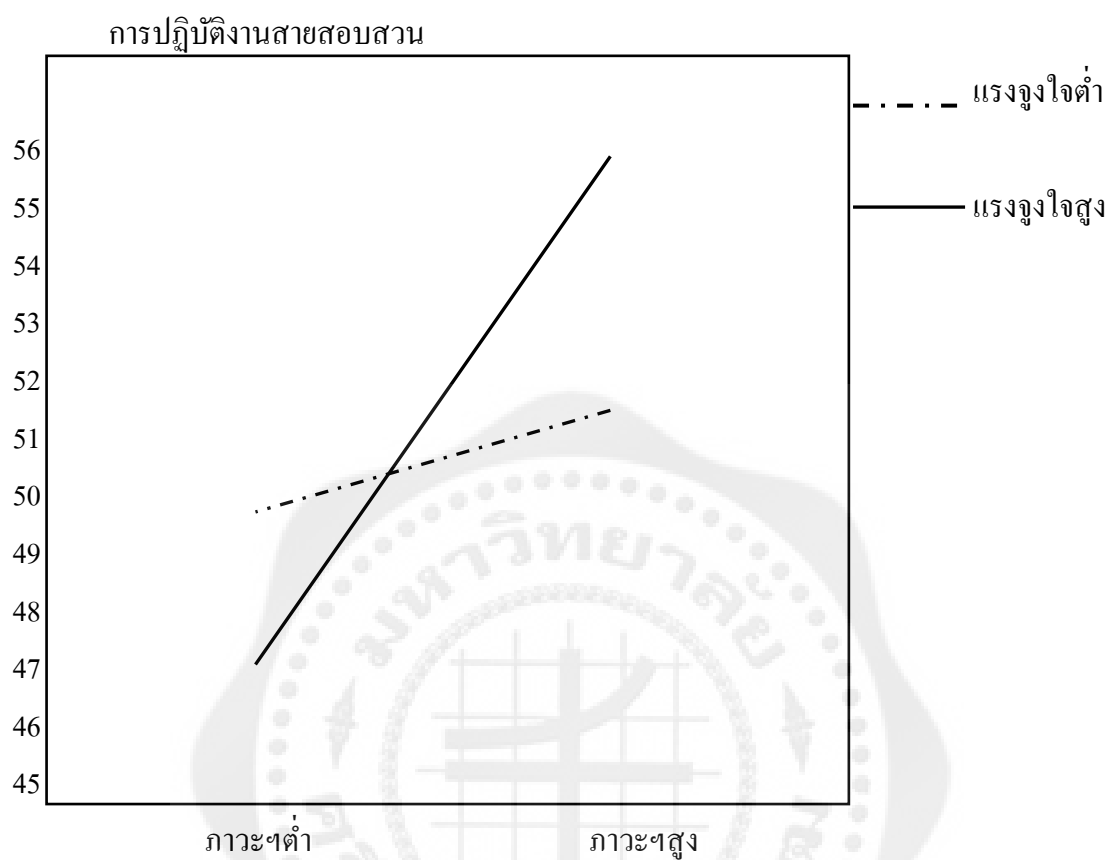
จากตาราง 8 พบว่า ในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูง พนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง จะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวน มากกว่าพนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แต่ไม่พบผลในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่ำ





ภาพประกอบ 5 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ ordinal ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน และ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จากภาพประกอบ 5 แสดงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นแบบ ordinal นั่นคือ ในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูง พนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง จะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากกว่า พนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ และในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำ พนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงจะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวน มากกว่าพนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ



ภาพประกอบ 6 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ disordinal ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ แรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จากภาพประกอบ 6 แสดงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นแบบ disordinal นั่นคือ ในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูง จะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำ แต่ไม่พบในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 6 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงผลในตาราง 9

ตาราง 9 แสดงค่าสถิติทดสอบ F จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนการปฏิบัติงานสายสอบสวน จำแนกตามตัวแปร แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	P
แรงจูงใจต่อการทำงาน				
สายสอบสวน (A)	1	320.95	8.68	.00
การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการ				
และผู้ใต้บังคับบัญชา(B)	1	747.86	20.22	.00
A × B	1	783.34	21.18	.00

หมายเหตุ : * ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 21.18$, $P = .00$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 6

ตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการปฏิบัติงานสายสอบสวนสายสอบสวนของ
พนักงานสอบสวนภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน
และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา

แรงจูงใจต่อ การทำงาน สายสอบสวน	การติดต่อ สื่อสาร	n	รหัส	Mean	22	11	12	21
สูง	สูง	147	22	56.29	-	6.39*	6.48*	7.81*
ต่ำ	ต่ำ	90	11	49.90	-	-	0.09	1.42
ต่ำ	สูง	21	12	49.81	-	-	-	1.33
สูง	ต่ำ	71	21	48.48	-	-	-	-

หมายเหตุ : * คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

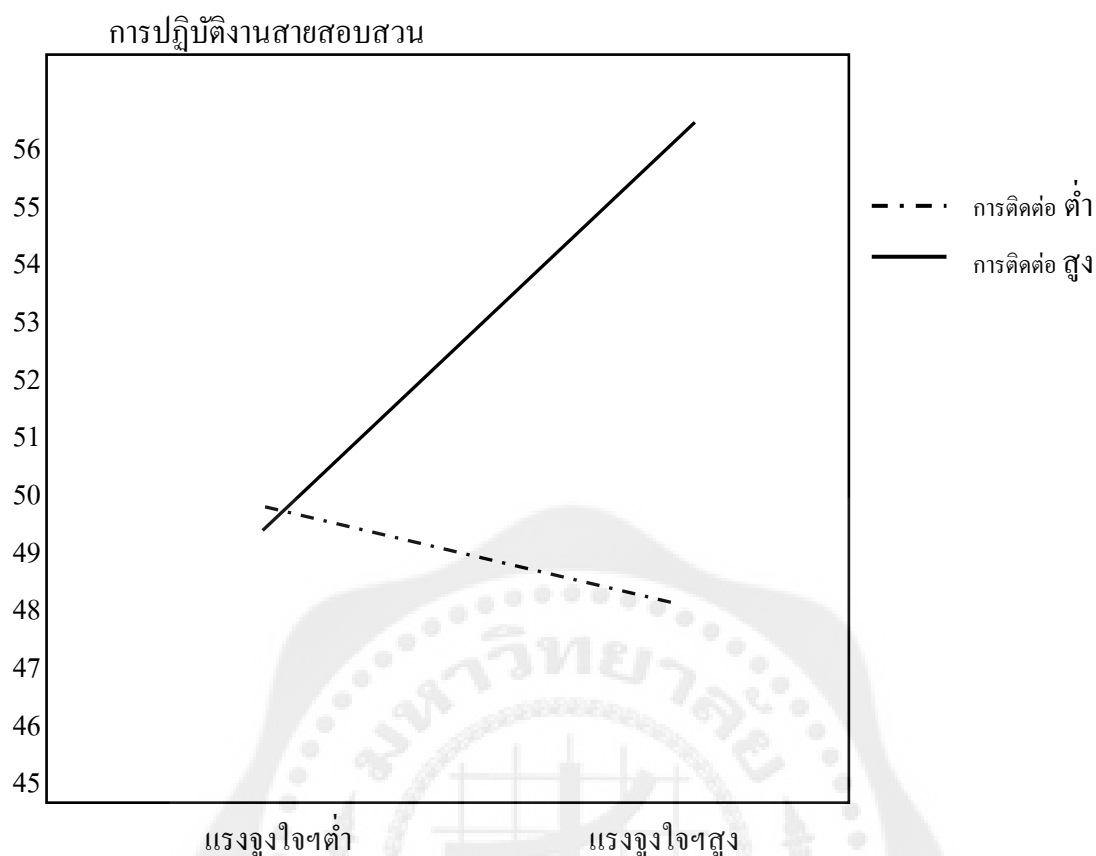
22 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาสูง

11 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ

12 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาสูง

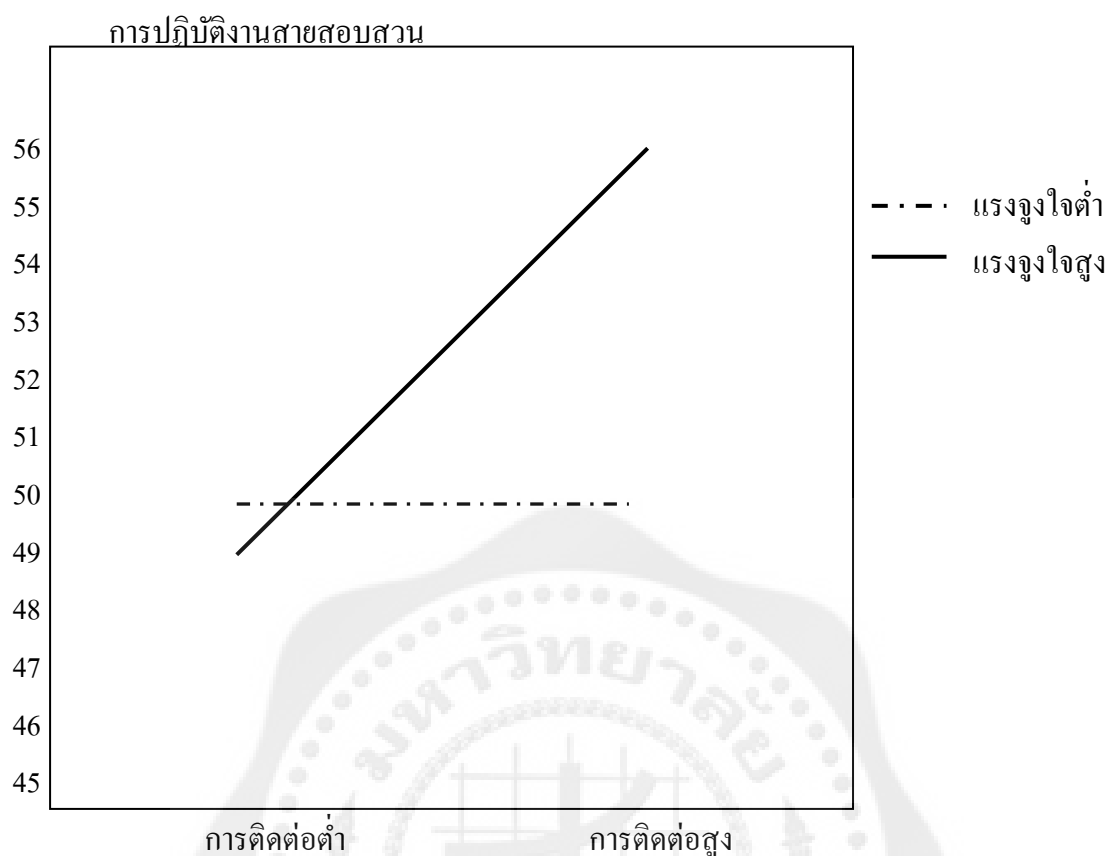
21 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ

จากตาราง 10 พบว่า ในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาสูง จะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวน มากกว่าพนักงานสอบสวนที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แต่ไม่พบผลในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่ำ



ภาพประกอบ 7 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ ordinal ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ที่บังคับบัญชา และแรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จากภาพประกอบ 7 แสดงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นแบบ disordinal นั่นคือ ในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ที่บังคับบัญชาสูง จะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากกว่า พนักงานสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ที่บังคับบัญชาต่ำ แต่ไม่พบในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำ



ภาพประกอบ 8 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ disordinal ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จากภาพประกอบ 8 แสดงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นแบบ disordinal นั่นคือ ในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาสูง แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงจะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำ แต่ไม่พบในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 7 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงผลในตาราง 11

ตาราง 11 แสดงค่าสถิติทดสอบ F จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนการปฏิบัติงานสายสอบสวน จำแนกตามตัวแปร แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	P
แรงจูงใจต่อการทำงาน				
สายสอบสวน (A)	1	634.18	17.44	.00
การตรวจสอบและติดตาม				
การปฏิบัติงานสายสอบสวน (B)	1	206.88	5.69	.02
A × B	1	1408.81	38.73	.00

หมายเหตุ : * ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 จากตาราง 7 พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 38.73$, $P = .00$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 7

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนภูธรภาค 4 เมื่อพิจารณาตามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวน

แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน	การตรวจสอบและติดตาม	n	รหัส	Mean	22	11	21	12
สูง	สูง	145	22	56.35	-	5.93*	7.79*	9.41*
ต่ำ	ต่ำ	94	11	50.42	-	-	1.86	3.48*
สูง	ต่ำ	73	21	48.56	-	-	-	1.62
ต่ำ	สูง	17	12	46.94	-	-	-	-

หมายเหตุ : * ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

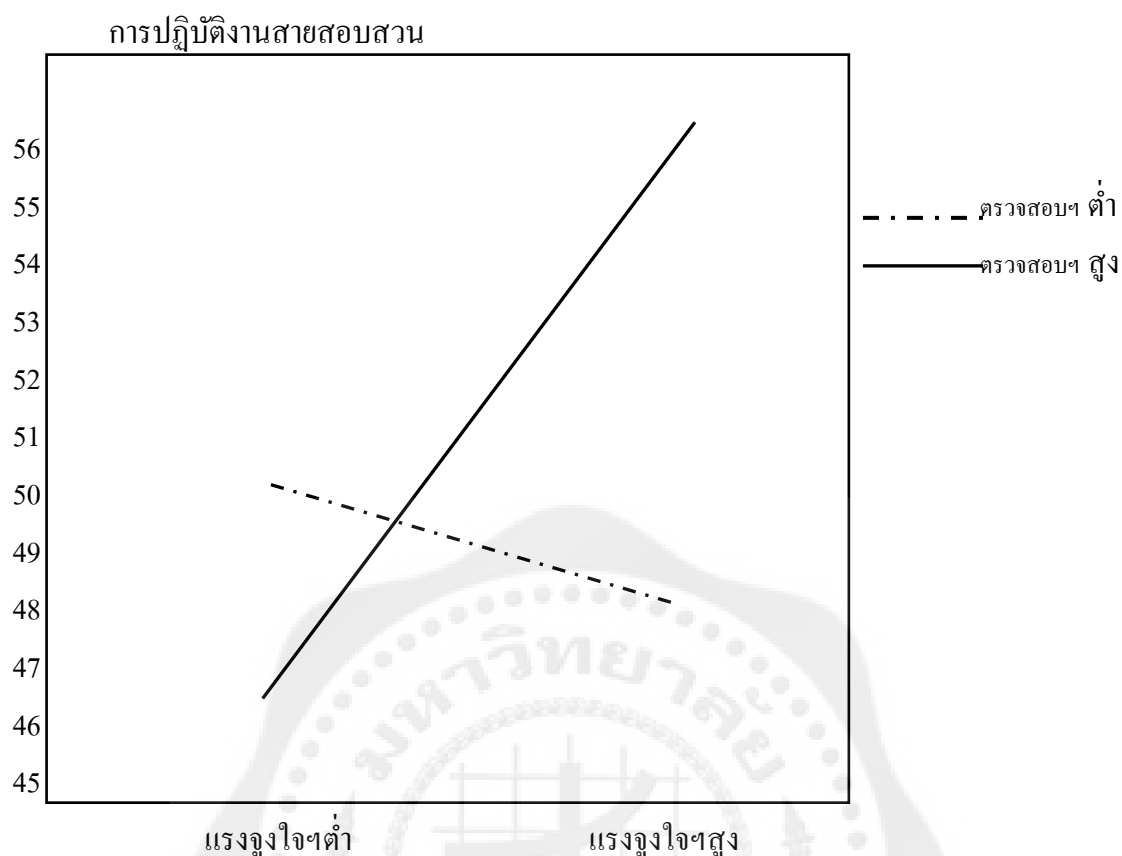
22 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนสูง

11 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนต่ำ

21 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนต่ำ

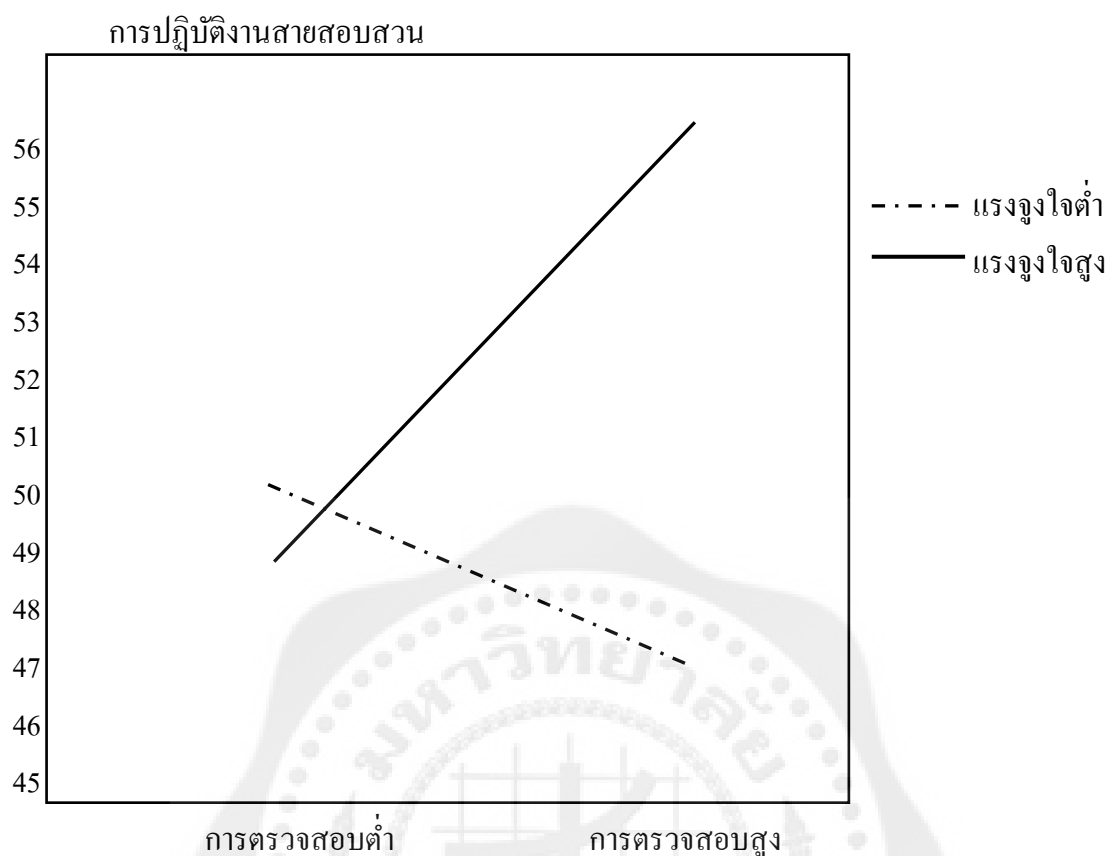
12 หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนสูง

จากตาราง 8 พบว่า ในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูง การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนสูง จะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวน มากกว่าพนักงานสอบสวนที่มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แต่ไม่พบผลในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำ



ภาพประกอบ 9 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ disordinal ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จากภาพประกอบ 9 แสดงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นแบบ disordinal นั่นคือ ในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูง การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนสูง จะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากกว่า พนักงานสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ แต่ไม่พบในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำ



ภาพประกอบ 10 กราฟแสดงปฏิสัมพันธ์แบบ disordinal ระหว่างการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน และแรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวน ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จากภาพประกอบ 10 แสดงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นแบบ disordinal นั่นคือ ในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนสูง แรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวนสูง จะมีการปฏิบัติงานสายสอบสวนมากกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสายสอบสวนต่ำ แต่ไม่พบในกลุ่มพนักงานสอบสวนที่มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนต่ำ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในบทที่ผ่านมาได้เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการให้พนักงานสอบสวน ในสังกัด ตำรวจภูธรภาค 4 จำนวน 329 คน ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 329 ฉบับ ซึ่งได้รับการตอบกลับมาจำนวน 329 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้จัดเป็น 2 ประเภทคือ 1) ปัจจัยภายใน มี 2 ตัวแปร ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน 2) ปัจจัยสิ่งแวดล้อม มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ส่วนตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้คือ การปฏิบัติงานสายสอบสวน ในบทนี้จะสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน เพื่อจะได้ทราบว่าผลการวิจัยให้การสนับสนุนความคาดหมายที่ได้ตั้งไว้ล่วงหน้ามากน้อยเพียงใด ต่อจากนั้นจึงนำเสนอผลการวิจัยไปประสานกับผลการวิจัยอื่นๆ เพื่อให้เกิดภาพที่กว้างขึ้น สามารถที่จะนำมาใช้ในการเสนอแนวทางในการปฏิบัติและวิจัยต่อไป ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

1. จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญในการทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรภาค 4 จากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และปัจจัยสภาพแวดล้อมประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

2. เพื่อศึกษาหาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน) กับปัจจัยสิ่งแวดล้อม (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

2. สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ (เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน, แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน) และปัจจัยสภาพแวดล้อม (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน) สามารถทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรภาค 4

2. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

3. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

4. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

5. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

6. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1. ประชากร คือ พนักงานสอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 จำนวน มี 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครพนม จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดเลย มีจำนวนสถานีตำรวจทั้งหมด 247 สถานี มีจำนวนพนักงานสอบสวนทั้งหมด 872 คน

3.1.2. กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 (Taro Yamane, 1973: 725 Statistics) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 329 คน

3.2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 6 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน แบบสอบถามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา แบบสอบถามการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน และแบบสอบถามปฏิบัติงานสายสอบสวน

3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิถฒ ไปยังสถานีดำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการโรงเรียน ในเขตพื้นที่สังกัดตำรวจภูธรภาค 4 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามจำนวน 329 ฉบับ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสอบสวนในสถานีดำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 329 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window 11.5 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of variance) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) เกิดขึ้น ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3, 4, 5, 6 และ 7
3. ใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการอธิบายตัวแปรที่ศึกษา

การสรุปผลการวิจัยอภิปรายผล

1. สรุปผลตามสมมติฐาน

1. ตัวแปรสำคัญที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ซึ่งสามารถร่วมกัน

ทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนได้ร้อยละ 38 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรกคือ ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ($Bata = .62$) รองลงมาคือ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน ($Bata = -.35$)

2. เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

3. เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและ ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ นัยสำคัญ .05

4. เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสาย สอบสวน ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

6. แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและ ผู้ใต้บังคับบัญชาสูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ นัยสำคัญ .05

7. แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามพฤติกรรมกร ทำงานสายสอบสวนสูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ นัยสำคัญ .05

อภิปรายผล

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของ พนักงานสอบสวน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเจตคติ ต่อการทำงานสายสอบสวน ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนได้ร้อยละ 38 โดยตัวแปร ที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรกคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รองลงมาคือ เจตคติต่อการทำงาน สายสอบสวน หากพิจารณาตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของ พนักงานสอบสวน ของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล 2 ตัวแปร คือ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานสาย สอบสวน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และ แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนได้ร้อยละ 46 โดยตัวแปรที่เข้าทำนายเป็นลำดับแรกคือ แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน รองลงมาคือ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน สำหรับตัวแปรปัจจัยสิ่งแวดล้อม 3 ตัวแปรคือ ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตาม

การปฏิบัติงานสายสอบสวน พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนได้ร้อยละ 56

ทั้งนี้เห็นได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรที่มีอำนาจอธิบายสูงที่สุด ซึ่งเหตุผลสำคัญเนื่องมาจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่เสริมสร้างให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง เพราะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ค้นหาแรงจูงใจของผู้ตาม พัฒนาผู้ตาม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม โดยการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความสำนึกของความต้องการให้สูงขึ้น และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึก การยึดถือค่านิยม เช่น อิศราภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพและสิทธิมนุษยชน ดังนั้นบุคคลใดที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงบุคคลนั้นจะมีคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2536: 62 อ้างอิงจาก Tichy and Devanna, 1986, Training and Development Journal, July, p. 19-32) ดังนี้ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change agent) จะเปลี่ยนองค์การที่ตนเองรับผิดชอบไปสู่เป้าหมายที่ดีกว่า คล้ายกับผู้ฝึกสอนหรือโค้ชนักกีฬาที่ต้องรับผิดชอบทีมที่ไม่เคยชนะใครเลย ต้องมีการเปลี่ยนเป้าหมายเพื่อความเป็นผู้นำ และต้องสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกทีมเล่นให้ดีที่สุดเพื่อชนะ เป็นคนกล้าและเปิดเผย เป็นคนที่ต้องเสี่ยงแต่มีความสุข และมีจุดยืนของตนเอง กล้าเผชิญกับความจริง กล้าเปิดเผยความจริง เชื่อมั่นในคนอื่น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ใช่เผด็จการแต่มีอำนาจ และสนใจคนอื่น ๆ มีการทำงานโดยมอบอำนาจให้คนอื่นทำโดยเชื่อว่าคนอื่นก็มีความสามารถ ใช้คุณค่าเป็นแรงผลักดัน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะชี้นำให้ผู้ตามตระหนักถึงคุณค่าของเป้าหมาย และสร้างแรงผลักดันในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีคุณค่า เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะนึกถึงสิ่งที่ตนเคยทำผิดพลาดในฐานะที่เป็นบทเรียน และจะพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา มีความสามารถที่จะเผชิญกับความซับซ้อน ความคลุมเครือ และความไม่แน่นอน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเป็นผู้มองการณ์ไกล ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสามารถในการมองการณ์ไกล สามารถที่จะนำความหวัง ความฝันมาทำให้เป็นความจริงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบสและอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1994 : 2-7 ; Bass, 1997 : 20) โดยการศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลพัฒนาและฝึกอบรมจากทุกระดับในองค์กรและในสังคม ทั้งกับผู้นำทุกระดับและที่ไม่มีประสิทธิภาพไม่มีกิจกรรม จนถึงผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูง มีความกระตือรือร้น ทั้งในวงการธุรกิจ อุตสาหกรรม ราชการทหาร โรงพยาบาล สถาบันการศึกษา ในต่างเชื้อชาติ และข้ามวัฒนธรรม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่วัดโดยเครื่องวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบ (Multifactor Leadership Questionnaire : MLQ) ที่สร้างและพัฒนาโดยเบสและอโวลิโอ เป็นภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และให้ความพึงพอใจมากกว่าภาวะผู้นำแบบ

แลกเปลี่ยน และมีงานวิจัยเชิงประจักษ์และการศึกษาเชิงทฤษฎีจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคคลและขององค์การ การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิจัยพบว่าเจตคติต่อการทำงาน สายสอบสวน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 4 เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน เนื่องจากภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่เสริมสร้างให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง เพราะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ค้นหาแรงจูงใจของผู้ตาม พัฒนาผู้ตาม ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม โดยการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความสำนึกของความต้องการให้ สูงขึ้น และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึก การยึดถือค่านิยม ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงาน สายสอบสวนที่มีเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานงานสายสอบสวนที่ สูงกว่าพนักงานสายสอบสวนที่มีเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนสูง สุภรณ์ ศรีพหล (2519: 37) ได้ศึกษาทัศนคติการทำงานพบว่าบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการทำงานสูง และมีการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง และงานวิจัยของ ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536 : 78) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย พบว่า ครู ที่มีเจตคติต่อวิชาชีพครูจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าครูที่มีเจตคติต่อวิชาชีพครูต่ำ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี และเมื่อการปฏิบัติงาน สูงขึ้นทำให้องค์กรมีคุณภาพและประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้นบุคคลที่มี เจตคติต่อการทำงานที่ดีจะมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานอีกด้วย

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 3 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและ ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 5 พบว่า เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานสายสอบสวน พนักงานสายสอบสวนที่มีเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนสูงจะส่งผลต่อ การปฏิบัติงานสายสอบสวน ที่สูงกว่าพนักงานสายสอบสวนที่มีเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำ

และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานสายสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่าพนักงานสายสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ศักดิ์ชัย นรณทวิ (2532: 172) ได้ทำการวิจัยเรื่องความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งกระทำหน้าที่ในงานให้สูงไปด้วย และงานวิจัยของ โซโบชินสกี (Sobocinske, 1999) ได้ศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study) กับโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จโดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนและเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จ พบว่าผู้บริหารสร้างปฏิสัมพันธ์และให้กำลังใจแก่บุคลากร ส่งผลให้คุณภาพของโรงเรียนสูงขึ้นเนื่องจากบุคลากรตั้งใจทำงาน และผู้บริหารยังสร้างปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน ส่งผลให้ชุมชนหันมา สนใจนักเรียนมากขึ้น จากความสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ทราบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรผลกับผู้ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในระดับสถานีดำรวจต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าสถานีดำรวจและผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็น การติดต่อสื่อสารที่มุ่งความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และมุ่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ส่งผลถึงการปฏิบัติงานของพนักงานสายสอบสวน

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 4 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 6 พบว่า เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนสูง และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสอบสวน ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี และเมื่อการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้องค์กรมีคุณภาพและประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ และบุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานที่ดีจะมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อีกด้วยนั่นคือ หากมีเจตคติต่อการทำงานที่ดีก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีสำหรับพนักงานสายสอบสวนที่มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่าพนักงานสายสอบสวนที่มีการตรวจสอบและติดตามการ

ปฏิบัติงานสายสอบสวน ตำรวจรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือเบาะแสจากประชาชนในพื้นที่เพื่อแจ้งให้กับตำรวจทราบ ซึ่งแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ช่วยกันแจ้งเบาะแสให้ตำรวจ ให้คำแนะนำประชาชนให้ดำเนินการจัดเวรยามประจำชุมชน/ประจำหมู่บ้าน ดำเนินการให้ประชาชนในพื้นที่ช่วยสอดส่องหรือสังเกตพฤติกรรมของคนแปลกหน้าในหมู่บ้าน/ชุมชน ช่วยประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม ติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นไปตามนโยบาย ตรวจเยี่ยมพบปะประชาชน ขอทราบข้อมูลข่าวสารสังเกตการณ์ ทำให้ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือกับตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้การสนับสนุนการจัดอบรมโครงการต่าง ๆ ที่ให้ประชาชนเข้าใจและรู้จักการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีการกระตุ้นและให้รางวัลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 5

สมมติฐานข้อที่ 5 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 7 พบว่า แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงและปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ของพนักงานสอบสวน ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมาตามปกติ คนเรามีความสามารถในการทำงานทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเป็นบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมา

ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการของบุคคลที่จะมีความสามารถและกำหนดได้ด้วยตนเอง ความต้องการดังกล่าวเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและรางวัลภายในของการกระทำ คือ ความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถและเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามเอาชนะสิ่งที่ท้าทายเขาในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถของเขา เมื่อบุคคลเกิดแรงงูใจภายใน เขาจะมีความสนใจและรู้สึกสนุก โดนปราศจากความรู้สึกกดดัน ความตึงเครียด หรือวิตกกังวล และผลที่ได้จากการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผอบเชียร วงศ์ภักดี (2537) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 140 คน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีคาดหวังพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมที่มีแรงงูใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมสูงมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมที่มีแรงงูใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และงานวิจัยของ คลัง เสถียรชนเศรษฐ์ (2540: 49) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจสำนักงานการวางแผนและงบประมาณ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงงูใจต่อการทำงานสูงมีผลต่อการปฏิบัติงานดีกว่าข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงงูใจต่อการทำงานปานกลาง และ นิลุบล ฐิคุณ (2339: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงงูใจต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า แรงงูใจต่อการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้ร้อยละ 31 และอิสริยา สดมณี (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า แรงงูใจต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .01 นั่นคือแรงงูใจต่อการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 6

สมมติฐานข้อที่ 6 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงงูใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ที่บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า แรงงูใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ที่บังคับบัญชาสูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 9 พบว่า การปฏิบัติงานสายสอบสวน ของพนักงานสอบสวนแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนที่มีแรงงูใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ที่บังคับบัญชาสูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงงูใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมี

การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาสูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาสูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ

เมื่อพิจารณาที่ตัวแปรพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนสูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ และพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน จึงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โซโบชินสกี (Sobocinske. 1999) ได้ศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study) กับโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จโดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนและเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จ พบว่าผู้บริหารสร้างปฏิสัมพันธ์และให้กำลังใจแก่บุคลากร ส่งผลให้คุณภาพของโรงเรียนสูงขึ้นเนื่องจากบุคลากรตั้งใจทำงาน และผู้บริหารยังสร้างปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน ส่งผลให้ชุมชนหันมา สนใจนักเรียนมากขึ้น และงานวิจัยของ ประสิทธิ์ สาระสันต์ (2542) พบว่า กลุ่มผู้บริหารโรงเรียนดีเด่น มีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย และการติดต่อสื่อสารแบบสร้างรอยประทับใจสูงกว่ากลุ่มผู้บริหารโรงเรียนไม่ดีเด่นและสามารถจำแนกกลุ่มผู้บริหารทั้งสองได้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าสถานีตำรวจและผู้ร่วมงานไม่ว่าจะเป็น การติดต่อสื่อสารที่มุ่งความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และมุ่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ส่งผลถึงพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายสอบสวน สำหรับแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสอบสวน นั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผอบเรียร วงศ์ภักดี (2537) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกลอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 140 คน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีคาดหวังพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกลอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกลอบรมสูงมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกลอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความ

คาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และงานวิจัยของ คลัง เสถียรชนเศรษฐ์ (2540: 49) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจ สำนักงานการวางแผนและงบประมาณ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจต่อการทำงานสูงมีผลต่อการปฏิบัติงานดีกว่าข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจต่อการทำงานปานกลาง เพราะแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมพยายามเอาชนะสิ่งที่ท้าทายตนเองในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 7

สมมติฐานข้อที่ 7 ซึ่งกล่าวว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน กับ การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ที่มีต่อปฏิบัติงานสายสอบสวน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 11 พบว่า การปฏิบัติงานสายสอบสวน ของ พนักงานสอบสวนแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูง ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนสูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ต่ำ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวน ที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ต่ำ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ต่ำ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนสูงและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูง และปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน ต่ำ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูงกว่า พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนต่ำและมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูง

เมื่อพิจารณาถึง พนักงานสอบสวนที่มีแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สูง จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสูง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ คลัง เสถียรชนเศรษฐ์ (2540: 49) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจสำนักงานการวางแผนและงบประมาณ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับ

แรงจูงใจต่อการทำงานสูงมีผลต่อการปฏิบัติงานดีกว่าข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจต่อการทำงานปานกลาง และ นิอุบล ฐิคุณ (2339: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจต่อการทำงานและความเชื่ออำนาจในคนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อนาคาพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจต่อการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อได้ร้อยละ 31 นั่นคือแรงจูงใจต่อการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ ในส่วนของการตรวจสอบและติดตามพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนสูง จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสูง เนื่องจากการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่างๆ โดยเฉพาะตรวจสอบการปฏิบัติงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของทางราชการ ให้อำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญาแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รับทราบข้อมูลข่าวสารและรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือเบาะแสจากประชาชนในพื้นที่เพื่อแจ้งให้กับตำรวจทราบ ซึ่งแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ช่วยกันแจ้งเบาะแสให้ตำรวจ ให้คำแนะนำประชาชนให้ดำเนินการจัดเวรยามประจำชุมชน/ประจำหมู่บ้าน ดำเนินการให้ประชาชนในพื้นที่ช่วยสอดส่องหรือสังเกตพฤติกรรมของคนแปลกหน้าในหมู่บ้าน/ชุมชน เป็นต้น วัธิปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจ (กต.ตร.สน.) ในส่วนของหัวข้อในการตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจจะเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือกิจกรรมหลัก 7 ด้าน ตามแนวทางการปฏิบัติของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา ดังนั้นกระบวนการติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นไปตามนโยบาย และเป็นสิ่งที่ต้องมีการดำเนินการอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างจริงจังและโปร่งใสงยิ่งขึ้น

จากการสรุปและอภิปรายผลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าตัวแปรปัจจัยภายใน ได้แก่ เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน และตัวแปรปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน สามารถทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนได้ นอกจากนี้ยังพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยภายใน (แรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน) และตัวแปรปัจจัยสิ่งแวดล้อม (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของท่านพระธรรมปิฎก ที่กล่าวว่า พฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลนั้นมาจาก

องค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ปัจจัยในตัวบุคคล และปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน และแนวคิดของอัลบานีส ที่กล่าวว่า การกระทำพฤติกรรมใดๆ ของบุคคลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

1. ผลการวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน และแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนได้ แสดงให้เห็นว่า เจตคติ และแรงจูงใจ เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญใกล้เคียงกัน ดังนั้นในการเสริมแรงของพนักงานสอบสวนทางด้านเจตคติ และแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวนจึงสามารถดำเนินการได้อย่างพร้อมกันเพราะทั้งสองตัวแปรจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนที่สูงขึ้นได้ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบไปด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวนสามารถทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนเพียงตัวแปรเดียวคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรเพิ่ม/พัฒนาในส่วนของการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน อย่างต่อเนื่องทั้งสองตัวแปรซึ่งอาจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนที่สูงขึ้นได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า อำนาจในการทำนายของตัวแปรปัจจัยภายในและปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวนได้ 38 % หากมีการเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวน เช่น รางวัล รายได้ อายุ การรับรู้บทบาท ความสามารถและทักษะ บุคลิกภาพ ความเครียด การปรับตัว บรรยากาศองค์กร อาจทำให้มีอำนาจในการทำนายเพิ่มขึ้น

2. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์และมีอำนาจในการทำนายการปฏิบัติงานสายสอบสวน ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ทราบรายละเอียดอย่างลึกซึ้งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสอบสวน ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาให้ลึกลงไปในเรื่องรายละเอียดโดยศึกษาการปฏิบัติงานสายสอบสวนในด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนใน

เชิงการวิจัยคุณภาพเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมและละเอียดลึกซึ้ง โดยศึกษาในด้านของตัว
พนักงานสอบสวนและประชาชนที่ได้รับบริการจากพนักงานสอบสวน



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. (2536). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2528). **จิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เสริมสิน พรเพรส ซิสเต็ม.
- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2532). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- กรมตำรวจ สำนักงานแผนและงบประมาณ. 2536. **“โครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจโดยสรุป”**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- กิตติศักดิ์ ปลาทอง, ส.ด.ท. (2537). **ทักษะของพนักงานสอบสวนต่อปัจจัยที่มีผลกระทบในการสอบสวนคดีอาญา**. ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธร ภาค 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการสังคมสงเคราะห์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์. (2536). **การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง และสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กุหลาบ รัตนสังขธรรม. (2536). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การระดับคณะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ สร.ด. (บริหารสาธารณสุข). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เกสรฯ สุขสว่าง. (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะพฤติกรรมการบริหารของคณะบดีกับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- เจริญ ทั้งทอง. (2536). **สมรรถภาพในการนำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2533). **คุณลักษณะบางประการของผู้บริหาร บริรยาภาศโรงเรียน และความพึงพอใจในงานที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของโรงเรียนประถมศึกษา**. ปรินญญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินดารัตน์ روما. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสร้างเสริมอำนาจในงานและบรรยากาศองค์การ กับภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคกลางสังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลสาธารณสุข). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จิตหล้า สุนทรวิภาต. (2534). **คุณลักษณะผู้นำและประสิทธิผลของงานในภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยไทย**. ปรินญญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เจิมจันทร์ เดชปิ่น. (2533). **การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและบรรยากาศองค์การ ในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลสาธารณสุข). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ณชนก พลายละหาร. (2543). **การทดสอบความเป็นตัวแปรปรับและตัวแปรกลางในโมเดลเชิงสาเหตุ ในการตัดสินใจสมัครสอบเข้าเรียนต่อคณะวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2538). **การวัดและการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ. การบรรยายพิเศษในวิชาสัมมนาสังคมศาสตร์เชิงพฤติกรรม ในหลักสูตรปริญญาโท สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.**
- ถวิล เกื้อกูลวงศ์. (2530). **การบริหารการศึกษสมัยใหม่ ทฤษฎี วิจัยและปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- ทองใบ สุชีรา. **ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. คณะวิทยาการจัดการ ราชภัฏอุบลราชธานี, 2542.
- นิพนธ์ ชูแก้ว, พ.ด.ท. (2540). **แนวทางการพัฒนางานสอบสวนยุคโลกาภิวัตน์**. วิทยานิพนธ์หนึ่ง. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

- นีออน พินประดิษฐ์. (2541). **จิตวิทยาสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 5 ขอนแก่น : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- นีออน พินประดิษฐ์. (2546). **ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานในข้าราชการตำรวจ**
สังกัดตำรวจภูธรภาค 4. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. ถ่ายเอกสาร
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บัณฑิต แท่นพิทักษ์. (2545, กันยายน-พฤศจิกายน). “ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ : ภาวะผู้นำของ
ผู้บริหาร “สถานศึกษามืออาชีพ,” บริหารการศึกษา มศว. 1(3) : 14-17.
- ปริญญา ณ วันจันทร์. (2536). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษา
ในจังหวัดเชียงราย**. ปริญญานิพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภารัตน์ แบนทนต์. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของ
หัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยาการองค์การ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของ
พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน**. วทิยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประสิทธิ์ สาระสันต์. (2542). **พฤติกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จทางการบริหาร
ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา**. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. (2538). **การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษานิเทศก์จังหวัดที่สัมพันธ์กับ
ประสิทธิผลองค์การสำนักงานศึกษานิเทศก์จังหวัด**. วทิยานิพนธ์ ค.ด. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2540). **จิตวิทยาบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- บุญเลิศ ใจประดิษฐ์. 2532. **การปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ
กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด**. ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2530. **การบริหารงานตำรวจ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. (2536). **จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาพการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ
ประสิทธิผลของโรงเรียน**. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. 2540. **ความรู้เบื้องต้นการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์และตำรวจป้องกัน
อาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น**. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

- พะวงพิศ วัฒนกิจ และมาลี กาบบมาลา. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรของ
ห้องสมุดโรงเรียนกับโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เกี่ยวกับการทำงานของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน. ขอนแก่น : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ
ศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- พิชญภา อินทรนัฐ. (2550). พฤติกรรมผู้นำ ลักษณะทางจิตของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศองค์กรที่
มีผลต่อความรับผิดชอบและประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายการตลาด
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ปรินิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลองค์กร (Evaluation of Organizational
Effectiveness). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มรกต ไสระบาท. (2529). ภาพพจน์และความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543). ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปรินิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). ภาวะผู้นำ (Leadership). กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์
ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2542). การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ลลิตา สุนทรวิภาต. (2532). ลักษณะหัวหน้าและกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของหน่วยงานด้าน
การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (อาชญวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วีระชาติ แก้วไสย. (2519). องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดเชียงราย. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา
การศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัทริสเฟิร์ม และไซเท็กซ์
จำกัด.
- ศุภวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการแบบสมบูรณ (ปรับปรุงใหม่).
กรุงเทพฯ : ริสเฟิร์มและไซเทค.

- ศุภชัย ประไพพ. (2548). **บทบาทคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานีตำรวจ ศึกษากรณีกองบัญชาการตำรวจนครบาล**. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- ศักดิ์ชัย จันดา. (2546). **ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสังกัดบัญชาการตำรวจนครบาล**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร
- ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี. (2532). **ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร**. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด.(พัฒนศึกษาศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2536). **ทฤษฎีองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการและผุสดี รุมาคม. (2520). **องค์การ: ทฤษฎีและพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ : ดอกผล.
- สร้อยตระกูล ติวานนท์. (2542). **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สิทธิชัย โสภา. (2548). **ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีการตรวจสถานที่เกิดเหตุและการรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุชาดา วาระดี. (2551). **ปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศของโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาภรณ์ บงสูงเนิน. (2547). **บทบาทคณะกรรมการการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานีตำรวจ ในการมีส่วนร่วมป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการตำรวจนครบาล 5**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรัชย์ ช่วยเกิด. (2547). **คุณลักษณะของผู้บริหาร และวัฒนธรรมโรงเรียน ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลโรงเรียนภายใต้การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน**. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุรัตน์ ศรีดาเดช. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียน
กับขวัญของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).
พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ขัตติยะ. (2545). ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการ
โทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ทั่ว
ราชอาณาจักร. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพล แสงทอง. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก
ยุติธรรมของพนักงานสอบสวนในจังหวัดสระแก้ว. วิทยารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขา นโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. (ถ่ายเอกสาร).
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). “ภาวะผู้นำ,” ในประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการ
บริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี 2549. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี มากบุญส่ง. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานการพยาบาลกับ
ประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไป
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อดิเรก รุ่งเรือง. (2545). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำรวจ : ศึกษากรณี
คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัดนครราชสีมา.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรักษ์ สุขศรี. (2549). การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำรวจ
ศึกษากรณี คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับ
สถานีตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 8. กรุงเทพฯ : : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2534). คู่มือการนำคำนิยามที่พึงประสงค์ไปสู่การปฏิบัติกลุ่มนักบริหาร. ม.ป.พ.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2529). การติดต่อสื่อสารในองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- เอกชัย ทิวถนอม. (2533). การศึกษาเปรียบเทียบและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตเมืองกับชนบทของจังหวัดขอนแก่น.
วิทยานิพนธ์. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาการพัฒนา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

- โอภาส พิรุณสาร. 2532. **เจตคติของประชาชนที่มีต่อการตรวจสอบการดำเนินโครงการของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น. ปรินิพนธ์**
ศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร
- Albanese, Robert. (1981). **Managing : Toward Accountability for Performance. 3rd ed.**
 Homewood, Illinois : Richard D. IRWIN.
- Albanese, Robert. (1981). **Organizational behavior A managerial viewpoint.** Now York: CBS
 College Publishing.
- Ayman, R. and M.M. Chemers. (1983). **“Relationship of Supervisory Behavior Ratings to
 Work Group Effectiveness and Subordinate Satisfaction,”** Journal of Applied
 Psychology. 68 : 338-341.
- Barnard, Chester |’ (1976). **The Functions of the Excecutive.** Cambridge, Massachuselts :
 Harvard Univertsity Press.
- Baron, Reuben M. and Kenny, David A. (1986, July). **“The Moderator Variable Distinction in
 Social Psychological Research : Conceptual, Strategic and Statistical
 Consideration,”** Journal of Personality and Social Psychology. 51(6) : 1173-1182.
- Bass, Bernard M. (1985). **Leadership and Performance Beyond Expectation.** New York : The
 Free Press.
- Bass, Bernard M. (1999, January). **“Two Decades of Research and Development in
 Transformational Leadership,”** European Journal of Work and Organizational
 Psychology. 8(1) : 9-32.
- _____(1990). **Bass & Stogdill’s Handlook of Leadership Theory, Research, and
 Managerial Application. 3rd ed.** New York : Free Press.
- _____(1997a, February). **“Does the Transactional-Transformational Leadership Paradigm
 Transcend Organizational and National Boundaries?,”** American Psychologist. 52(2)
 : 130-139.
- _____(1997b, Summer). **“Personal Selling and Transactional Transformational
 Leadership,”** Journal of Personal Selling & Sales Management. XVΠ (3) : 19-28.
- Bass, Bernard M. and Avolio, Bruce J. (1994). **Improving Organizational Effectiveness
 Through Transformational Leadership.** Thousand Oaks : Sage.
- Becker, Selwyn W. and Neuhauser, Ducan. (1975). **The Efficient Organization.** New York :
 Elsevier Scientific Publishing Co.,Inc.

- Campbell, Jennifer P. (1977). **Research in to the Organization Effectiveness : An Endangrered Species. Unpublished manuscript : University of Minnesota.**
- _____. (1977). **“On the Nature of Organizational Effectiveness,”** in Goodman, P.S., Pennings, J.M. and Associates. **New Perspective on Organizational Effectiveness.** P. 13-55. San Francisco : Jossey-Bass.
- Conrad, C. (1985). **Strategic Organizational Communication : Cultures, Situations and Adaptative.** New York : Rinehart and Winston.
- Daniels, Madeline M. (1983). **Realistic Leadership.** New Jersey : Prentic-Hall.
- Dessler, Gary. (1976). **Organization and Management : A Contingency Approach.** New jersey : Prentice-Hall.
- Dessler, Gary. (1982). **Organization and Management.** Reston, Virgenia : Reston Publising Company. Inc.
- Dubrin, Andrew J. (1998). **Leadership Research Findings, Practice, and Skill.** Boston, New York : Houghton Mifflin Company.
- Fiedler, Fred. E. and Garcis, J.E. (1987). **New Apporaches to Effective Leadership : Cognitive Resource and organizational Performance.** New York : John Willey & Sons.
- Forehand, G., and Gilmer, V.H. (1964). **Environmental Variation and studies of Organizational Behavior.** *Psychological Bulletin* 62 : 361-382.
- Gibson, Jame L., John M. Ivancevich and J.H. Donnelly. (1979). **Organizations :Behavior, Structure, Processees.** 3rd ed. Dallas, Texas : Business Publications, Inc.
- Gibson, Jame L., John M. Ivancevich and J.H. Donnelly. (1991). **Organizations : Behavior, Structure, Processees.** 4rd ed. Dallas, Texas : Business Publiser, Inc.
- Halpin, Andrew W. (1966). **Theory and Research in Administration.** New York: Mcmillan Company
- Hoy, Wayne K. and Miskel, Ceil G. (1991). **Educational administration : theory, research and practice.** 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Jang, Me Seok. (1987, June). **Principal’s Leadership and Communication and Teacher Job Satisfaction in Korea.** *Dissertation Abstracts International.* 48(12) : 3020-A.
- Jung, Dong I. Bass, Bernard M. & Sosik, John J. (1995). **“Bridging Leadership and Culture : A Theoretical Consideration of Transformational Leadership and Collectivistic Cultures”,** *The Journal of Leadership Studies.* 2(4) : 4-15.

- Keller, Robert T. (1995, May-June). **"Transformational Leaders a Difference,"** Research-Technology Management. 38(3) : 41.
- Katz, Kaniel and Robert L. Kahn. (1978). **The Social Psychology of Organization.** New York : John Wiley and Sons.
- Kunloft, Authur H. And Others. (1993). **Starting and Managing the Sall Business.** 3rd ed. New York : Mc.Graw-Hill, Inc.
- Litwin, G.H. and stringer, R.A. Jr. (1968). **Motivation and Organizational Climate.** Boston : Division of research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Massie, Loseph L. (1964). **Essential of Management.** Englewood Cliffs : New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- McFarland, Dalton E. (1979) **Manegement : Foundations and Practices.** 5th ed. New York : Macmillan.
- Miles, J. And Shevlin, M. (2001). **Applying Regression & Correlation.** London : Sage.
- Morphet, Edgar L. and Others. (1967). **Educational Organization and Adnimistration.** New York : Appleton-Century-Croffs.
- Mosley, Donald C. Pietri, Paul H. & Megginson, Leon C. (1996). **Management Leadership in Action.** 5th ed. New York : Harper Collins.
- Muchinsky, Paul M. (1997). **Psychology Applied to Work An Introductions to Industrail and Organizational Psychology.** 5th ed. California : Brooks/Cole. p. 355-384.
- Newcomb, T.M. (1954). **Social Psychology.** New York: Dryden Press.
- Northcraft, Gregory B. and Margaret A. Neale. (1990). **Organizational Behavior : A management Challenge.** Chicago : The Dryden Press.
- Newstrom, John W. and Davis, Keith. (1993). **Organizational Behavior : Human Behavior at Work.** 5 ed. New York : McGraw-Hill.
- Reddin, William S. (1970). **Managerial Effectiveness.** New York : Mc.Graw-Hill.
- Richard H. Hall, **Organizations Structures processes and outcomes.** 6th edition. Englewood Ciffis New Jersey: Prentice – Hall Inc., 1996.
- Robert, L. Katz. (1974, September-October). **"Skills of an effective admisnistrator".** Harvard Business Review. 52(5): 90-102.

- RoKeach, Milton. (1970). **Beliefs, Attitudes and Values. San Francisco:** Jossey Bass Publishing.
- Schein, Edgar. H. (1970). **Organizational Psychology. 2nd ed. Englewood Cliffs, N.J. :** Prentice, Inc.
- Sobocinski, Philip L. (1999). **“A Case Study of Effective School with A Focus on the Contribution of the Principal of Conley,”** Thesis (Ph.D.) The University of Wisconsin-Milwaukee. Dissertation Abstracts International. (Online). Issue 60-04A : No. AA|9927600.
- Steers, R.M. (1977). **Organizational Effectiveness : A Behaviour View. Santa Monica California:** Goodyear.
- Steer, Richard M. (December, 1975). **“Problems in the Measurement of Organizational Effectiveness,”** Administrative Science Quarterly. 20(4) : 546-558.
- Tucker, M.L. (1991). **“Higher Education Leadership : Transformational Leadership as A Predictor of Satisfaction, Effectiveness, and extra effort,”**. Thesis (Ph.D)
- Stephen P. Robbins. **Organization Theory : structure designs and applications, 3th edition.** (Englewood Cliffs New Jersey: Prentice-Hall) 1990 : 54
- Yammarino, Francis J. Spangerler, William D. and Bass, Bernard M. (1993). **“Transformation Leadership and Performance : A Longitudinal Investigation,”** Leadership Quarterly, 4(1) : 81-102.
- Yukl, Gary A. (1994). **Leadership in Organizations. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey :** Prentice-Hall. Inc.
- Yukl Gary & Fleet D. Van David. (1992). **“Theory and Research on Leadership in Organizations in Handbook of Industrial and Organizational Psychology. 2nd ed. Volume 3. Edited by Marvin D. Dunnette and Leaetta M. Hough. p. 147-187. California :** Consulting Psychologists.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางแสดงค่าสถิติต่างๆ



ตาราง 1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน
ตามตัวแปรเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม การทำงานสายสอบสวน	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (สูง)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (ต่ำ)
พฤติกรรม การทำงานสายสอบสวน	เจตคติต่อการทำงาน สายสอบสวน	51.84	55.78
	ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง	59.01	48.61

ตาราง 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน
ตามตัวแปรเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
การและผู้ที่บังคับบัญชา

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม การทำงานสายสอบสวน	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (สูง)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (ต่ำ)
พฤติกรรม การทำงานสายสอบสวน	เจตคติต่อการทำงาน สายสอบสวน	52.25	51.76
	การติดต่อสื่อสารของ ผู้บังคับบัญชาการและ ผู้ใต้บังคับบัญชา	54.77	49.24

ตาราง 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวน
ตามตัวแปรเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวนและการตรวจสอบและติดตามพฤติกรรม
การทำงานสายสอบสวน

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรม การทำงานสายสอบสวน	
		การทำงานสายสอบสวน	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (สูง)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย (ต่ำ)
พฤติกรรม การทำงานสายสอบสวน	เจตคติต่อการทำงาน สายสอบสวน	52.41	51.15
	การตรวจสอบ และติดตาม	53.98	49.58

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตามตัวแปรแรงจูงใจ
ต่อการทำงานสายสอบสวนและการตรวจสอบและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แรงจูงใจต่อการทำงาน สายสอบสวน	ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ต่ำ	ต่ำ	103	49.77	6.65
ต่ำ	สูง	8	51.38	4.50
สูง	ต่ำ	60	46.97	4.94
สูง	สูง	158	56.32	5.66

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตามตัวแปรแรงจูงใจ
ต่อการทำงานสายสอบสวนและการตรวจสอบและการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
และผู้ใต้บังคับบัญชา

แรงจูงใจต่อการทำงาน สายสอบสวน	การติดต่อสื่อสาร	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ต่ำ	ต่ำ	90	49.90	6.38
ต่ำ	สูง	21	49.81	7.26
สูง	ต่ำ	71	48.48	5.97
สูง	สูง	147	56.29	5.77

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานสายสอบสวนของพนักงานสอบสวนตามตัวแปรแรงจูงใจ
ต่อการทำงานสายสอบสวนและการตรวจสอบและการตรวจสอบและติดตามพฤติกรรม
การทำงานสายสอบสวน

แรงจูงใจต่อการทำงาน สายสอบสวน	การตรวจสอบ และติดตาม	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ต่ำ	ต่ำ	94	50.41	6.51
ต่ำ	สูง	17	46.94	5.90
สูง	ต่ำ	73	48.56	6.07
สูง	สูง	145	56.35	5.69



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและค่าสถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสายสอบสวน
ของพนักงานสอบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาตามหลักสูตรของนักนิติศาสตร์ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำไปวิเคราะห์ และเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นบุคคลใดโดยไม่มีผลเสียหายต่อท่าน แต่จะเป็นประโยชน์แก่ นิสิต นักศึกษาและบุคคลที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือการพัฒนาให้เหมาะสมกับหน่วยงานและสถานการณ์ปัจจุบัน

หมายเหตุ

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องพนักงานสอบสวนภูธรภาค 4 ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเจตคติต่อการทำงานสายสอบสวน
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจต่อการทำงานสายสอบสวน
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และตรงต่อความจริง ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเจตคติต่อการทำงานสอบสวน

คำแนะนำในการตอบ แบบสอบถามชุดนี้เกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงานสอบสวน ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่านมากที่สุด ตั้งแต่ จริ่งที่สุด จริ่ง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริงและไม่จริงเลย โดยขีดเครื่องหมาย ☐ ข้อละ 1 แห่ง กรุณาตอบให้ครบทั้ง 10 ข้อ

ข้อความ	จริ่งที่สุด	จริ่ง	ก่อนข้างจริง	ก่อนข้างไม่	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ข้าพเจ้าคิดว่า การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ						
2. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเข้าไปช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเรื่องเดือดร้อนเท่านั้น						
3. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการรู้หน้าที่ในการสอบสวน ไม่ได้ช่วยให้ท่านทำงานได้ดียิ่งขึ้น						
4. ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจในอาชีพนี้ เพราะสามารถเป็นตัวแทนของประเทศในการช่วยเหลือประชาชนได้						
5. ข้าพเจ้าไม่ชอบงานที่ข้าพเจ้าทำงานอยู่นี้ เพราะทำงานไม่เป็นเวลา ทำให้ข้าพเจ้าไม่มีเวลาอยู่กับครอบครัว						
6. ข้าพเจ้าคิดว่า ความสุภาพอ่อนน้อมของตำรวจสายสอบสวนเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประชาชนประทับใจในการปฏิบัติ						
7. ข้าพเจ้ารู้สึกผิดที่ไม่สามารถให้ข้อมูลใดๆแก่ประชาชนได้ครบถ้วน						
8. ความขี้มั่วเข้มแข็งใจของตำรวจสายสอบสวนไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของตำรวจ						
9. ข้าพเจ้าคิดว่า การเปลี่ยนแปลงเจตคติของประชาชนด้านการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่ยากที่ข้าพเจ้าจะทำได้						
10. การเป็นตำรวจสายสอบสวนทำให้ข้าพเจ้าถูกสังคามรังเกียจ						

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจต่อการทำงานสอบสวน

คำแนะนำในการตอบ แบบสอบถามชุดนี้เกี่ยวกับแรงจูงใจต่อการทำงานสอบสวน ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่านมากที่สุด ตั้งแต่ จริ่งที่สุด จริ่ง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริงและไม่จริงเลย โดยขีดเครื่องหมาย ☐ ข้อละ 1 แห่ง กรุณาตอบให้ครบทั้ง 15 ข้อ

ข้อความ	จริ่งที่สุด	จริ่ง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. เมื่อทำงานสอบสวน ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความพยายามกับงานนั้น						
2. เพื่อนๆ คิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนขยัน						
3. เพื่อนๆ คิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนทำงานหนัก						
4. ข้าพเจ้าคิดว่าการเตรียมตัวอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำงานสำคัญๆ นั้นเป็นสิ่งจำเป็น						
5. ข้าพเจ้ามีความพร้อมด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่						
7. เมื่อข้าพเจ้ายังไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานใด ข้าพเจ้าก็จะพยายามทำงานนั้นอีก จนกว่าจะสำเร็จ						
8. ในการปฏิบัติหน้าที่ข้าพเจ้าให้ความสนใจกับงานที่ได้รับมอบหมายมาก						
9. ในขณะที่ข้าพเจ้ากำลังทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่นั้น ถ้ามีเหตุให้ข้าพเจ้าหันความสนใจไปหาสิ่งอื่นชั่วคราว ทำให้ข้าพเจ้ายุติงานเก่าไป						
10. ข้าพเจ้าชอบทำงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง						
11. ข้าพเจ้าอยากมีชีวิตอยู่อย่างสบายๆ โดยไม่ต้องทำงานใดๆ เลย						

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
12. โดยทั่วไปแล้วข้าพเจ้าเห็นความสำคัญของอนาคตและมุ่งมั่นทำงานเพื่ออนาคต						
13. ข้าพเจ้ามักจะมึนงานต้องทำอยู่ตลอดเวลา						
14. ข้าพเจ้าสามารถทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งติดต่อกันเป็นเวลานานโดยไม่เบื่อหน่าย						
15. เมื่อเริ่มต้นทำสิ่งใด ข้าพเจ้าจะพยายามทำจนกระทั่งจนสำเร็จ						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

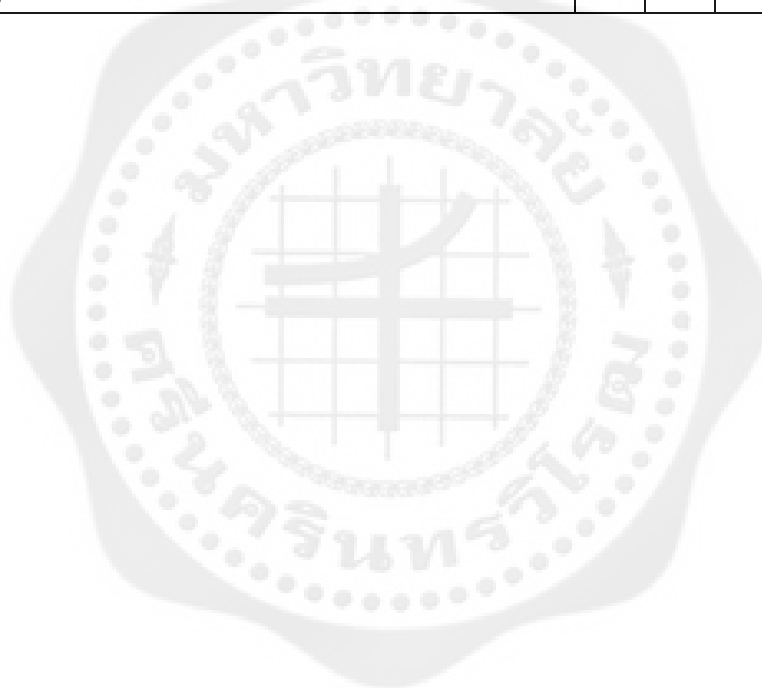
คำแนะนำในการตอบ แบบสอบถามชุดนี้เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่านมากที่สุด ตั้งแต่ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย โดยขีดเครื่องหมาย ☐ ข้อละ 1 แห่ง กรุณาตอบให้ครบทั้ง 47 ข้อ

ข้อความ	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
1. ผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาดและความสามารถในการทำงาน					
2. ผู้บังคับบัญชาประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน					
3. ผู้บังคับบัญชาพูดคุยให้ผู้ร่วมงานฟังเรื่องค่านิยมและความเชื่อที่คิดว่าสำคัญที่สุดในการทำงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาเน้นความสำคัญเรื่องอุดมคติและค่านิยมในการทำงาน					
5. ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา					
6. ผู้บังคับบัญชาระบุความสำคัญของการมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน					
7. ผู้บังคับบัญชาเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม					
8. ผู้บังคับบัญชาสงบสติอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต					
9. การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาจะคำนึงถึงผลตามมาทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม					
10. ผู้บังคับบัญชาให้ความมั่นใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะชนะอุปสรรคต่างๆ ได้					
11. ผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นถึงความแน่วแน่ในอุดมคติ ความเชื่อ และค่านิยมของตนเอง					

ข้อความ	บ่อยมาก	บ่อย	บ้างครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
12. ผู้บังคับบัญชาแสดงจุดยืนที่ชัดเจนในการแสดงข้อคิดเห็นต่อปัญหาโต้แย้งที่เกิดขึ้น					
13. การกระทำของผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชานับถือ					
14. ผู้บังคับบัญชาตระหนักถึงวัตถุประสงค์หลักในการทำงานได้อย่างชัดเจน					
15. ผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในใจตนเอง					
16. ผู้บังคับบัญชาพุดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นว่าความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถช่วยให้เอาชนะอุปสรรคต่างๆได้					
17. ผู้บังคับบัญชานับถือความสำคัญของการทุ่มเทต่อการกิจร่วมกัน					
18. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนสอดคล้องกับค่านิยมที่แสดงไว้					
19. ผู้บังคับบัญชามีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน					
20. ผู้บังคับบัญชามองการณ์ไกลถึงความเป็นไปได้ใหม่ๆ					
21. ผู้บังคับบัญชามองปัญหาในแง่ดี					
22. ผู้บังคับบัญชาแสดงความเชื่อมั่นว่ากลุ่มของเราจะบรรลุเป้าหมาย					
23. ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา					
24. ผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามุ่งความสนใจในการทำอย่างไรเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ					
25. ผู้บังคับบัญชาพุดถึงเป้าหมายในการทำงานด้วยความกระตือรือร้น					
26. ผู้บังคับบัญชากระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ตระหนักถึงสิ่งสำคัญที่ควรได้รับพิจารณา					
27. ผู้บังคับบัญชาพุดถึงเป้าหมายในอนาคตที่เกี่ยวกับการทำงานอย่างชัดเจน					
28. ผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนด					
29. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการตั้งคำถามเพื่อนำไปสู่การร่วมแสดงความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					

ข้อความ	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
30. ผู้บังคับบัญชาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการทำงาน โดยใช้ข้อมูลหลักฐาน					
31. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพูดคุยหรือพิจารณาในเรื่องที่อาจจะเป็นปัญหา					
32. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจที่จะปรับวิธีการทำงานแบบเก่าๆ					
33. ผู้บังคับบัญชาหามุมมองต่างๆ ในการแก้ปัญหา					
34. ผู้บังคับบัญชาเสนอวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานแก่กลุ่ม					
35. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาให้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน					
36. ผู้บังคับบัญชาช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองปัญหาในหลายแง่					
37. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการคิดแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมาแล้วด้วยวิธีการใหม่					
38. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ระบุปัญหา โดยการใช้เหตุผลและหลักฐานมากกว่าการคิดเองว่าเป็นปัญหา					
39. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลมากกว่าในฐานะที่เป็นเพียงบุคลากรคนหนึ่งเท่านั้น					
40. ผู้บังคับบัญชาฟังเรื่องราวของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างตั้งใจ					
41. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล					
42. ผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสนใจในการพัฒนาจุดที่ดีเด่นของตนเอง					
43. ผู้บังคับบัญชาใช้เวลาในการแนะนำการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล					
44. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล					

ข้อความ	บ่อยมาก	บ่อย	บ้างครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
45. ผู้บังคับบัญชาสอนผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์ความต้องการและความสามารถของผู้อื่น					
46. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการพัฒนาตนเอง					
47. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจเป็นการส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร					



ตอนที่ 4 แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา

คำแนะนำในการตอบ แบบสอบถามชุดนี้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่านมากที่สุด ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยขีดเครื่องหมาย ☐ ข้อละ 1 แห่ง กรุณาตอบให้ครบทั้ง 10 ข้อ

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้บังคับบัญชาใช้วิธีการติดต่อสื่อสารหลายทางเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง					
2. ผู้บังคับบัญชามีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชารับอยู่เสมอ					
3. ในบางครั้งผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าไม่เข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา					
4. ผู้บังคับบัญชาคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารในการที่จะส่งผ่านไป-มา ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา					
5. บ่อยครั้งที่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาได้รับจากผู้ใต้บังคับบัญชามักจะ <u>ไม่ถูกต้อง</u>					
6. ผู้บังคับบัญชาสามารถพูดคุยอย่างเปิดเผยและเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
7. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่เน้นการให้ทราบโดยทั่วกัน					
8. ผู้บังคับบัญชาเสนอเนื้อหาสาระที่จำเป็นและสื่อสารอย่างมีชีวิตชีวากับผู้ใต้บังคับบัญชา					
9. ผู้บังคับบัญชาตอบสนองต่อปฏิกิริยาของผู้ใต้บังคับบัญชาและปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสาร					
10. ผู้บังคับบัญชาสามารถขอคำแนะนำจากผู้ใต้บังคับบัญชาได้โดยไม่ยาก					

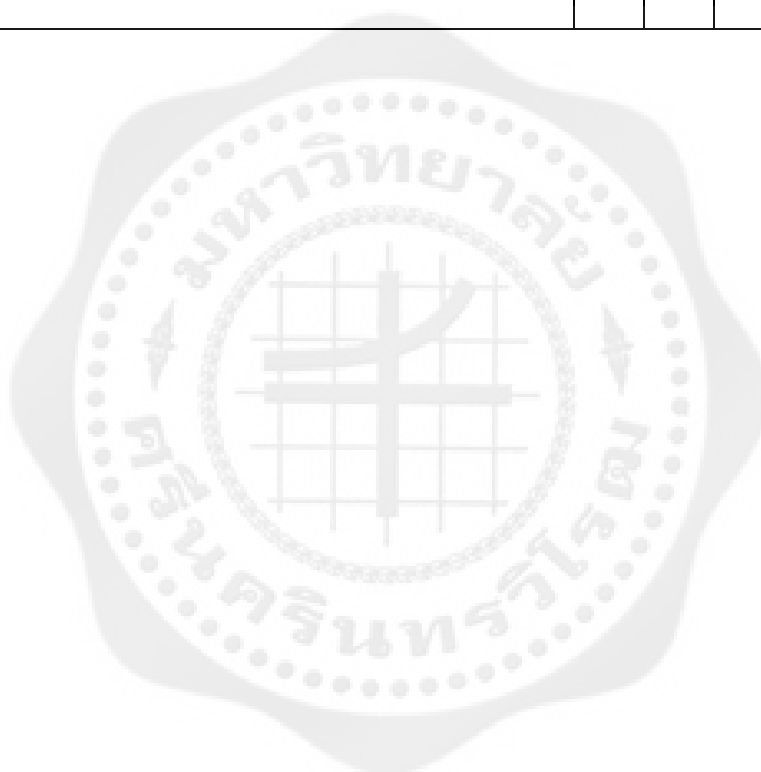
ตอนที่ 5 แบบสอบถามการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

คำแนะนำในการตอบ แบบสอบถามชุดนี้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชา ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่านมากที่สุด ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยขีดเครื่องหมาย ☐ ข้อละ 1 แห่ง กรุณาตอบให้ครบทั้ง 25 ข้อ

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กต.ตร.สน.มีการตรวจสอบติดตามการทำงานของตำรวจสายสอบสวนอย่างสม่ำเสมอ					
2. การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจของ กต.ตร.สน.ทำให้ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถยิ่งขึ้น					
3. กต.ตร.สน.มีความสามารถในการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของตำรวจอย่างมีประสิทธิภาพ					
4. กต.ตร.สน. สามารถตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของตำรวจ และดำเนินการอย่างจริงจัง					
5. กต.ตร.สน. มีการประเมินผลการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานตำรวจอยู่เสมอ เพื่อนำไปเสนอปรับปรุงการบริหารงานตำรวจ					
6. กต.ตร.สน. สามารถติดต่อประสานงานกับประชาชนในพื้นที่เพื่อขอทราบข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้เป็นอย่างดี					
7. กต.ตร.สน.เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถหลากหลายสาขาวิชา					
8. กต.ตร.สน.เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนา และการบริหารงานตำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9. กต.ตร.สน.เสนอแนะการแก้ไขปัญหาต่างๆในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม					
10. กต.ตร.สน.ให้คำปรึกษาและเสนอแนะเพื่อการพัฒนาตำรวจในด้านต่างๆ					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. กต.ตร.สน.ให้คำปรึกษาและเสนอแนะเพื่อให้การบริหารงาน ดำรงเกิดประโยชน์สูงสุด					
12. ข้อเสนอแนะของ กต.ตร.สน. <u>ไม่</u> สามารถนำไปใช้ในการ ปฏิบัติได้					
13. กต.ตร.สน.สามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้ทั่วถึง					
14. กต.ตร.สน.ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว					
15. กต.ตร.สน. สามารถให้ข้อมูลข่าวสารในการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้ดี					
16. กต.ตร.สน.มีการตรวจเยียบพบปะประชาชนขอทราบข้อมูล ข่าวสาร สังเกตการณ์อย่างสม่ำเสมอ					
17. กต.ตร.สน. ไม่มีหน้าที่เกี่ยวกับกำกับการรับคำร้องเรียนจาก ประชาชน					
18. กต.ตร.สน. ไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนและช่วยเหลือประชาชนอย่างจริงจัง					
19. กต.ตร.สน.สนับสนุนในการประสานงานกับผู้เสียหายในการ แจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจ เช่น การแนะนำผู้เสียหายในการร้อง ทุกข์					
20. กต.ตร.สน.สนับสนุนให้มีการสอบสวนเป็นไปด้วยความ รวดเร็ว เช่น การติดตามสอบถามความคืบหน้าของการสอบสวน					
21. กต.ตร.สน.ให้การสนับสนุนในการคุ้มครองสิทธิของ ผู้ต้องหา เช่น การร่วมฟังการสอบสวนในคดีสำคัญ					
22. กต.ตร.สน.ให้การสนับสนุนในการเป็นคนกลางไกล่เกลี่ย ประนีประนอมข้อพิพาทที่เกิดขึ้น					
23. กต.ตร.สน.สนับสนุนให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับ เจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้ข่าวอาชญากรรม					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. กต.ตร.สน.สนับสนุนงบประมาณในงานด้านสอบสวนของตำรวจ					
25. กต.ตร.สน.สนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ในการสอบสวนของตำรวจ					



ตอนที่ 6 แบบสอบถามการปฏิบัติงานสายสอบสวน

คำแนะนำในการตอบ แบบสอบถามชุดนี้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสายสอบสวน ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่าน ตั้งแต่ จริ่งที่สุด จริ่ง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริงและไม่จริงเลย โดยขีดเครื่องหมาย ☐ ข้อละ 1 แห่ง กรุณาตอบให้ครบทั้ง 15 ข้อ

ข้อความ	จริ่งที่สุด	จริ่ง	ก่อนข้างจริง	ก่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ในการสอบสวนผู้ต้องหา ข้าพเจ้าแจ้งข้อกล่าวหาได้ครบถ้วนและอ้างตัวบทกฎหมายได้ถูกต้อง						
2. ข้าพเจ้าใช้เวลาส่วนตัวเพื่อให้สำนวนเสร็จตามกำหนดเวลา						
3. เมื่อมีผู้มาแจ้งความ ข้าพเจ้าสามารถวินิจฉัยได้ว่าเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญา						
4. ข้าพเจ้าไม่สามารถวินิจฉัยปัญหาและตัดสินใจดำเนินการเรื่องคดีได้ทันเวลา						
5. ในการทำสำนวนสอบสวน ข้าพเจ้าปฏิบัติได้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง						
6. ข้าพเจ้าไม่สามารถวางตัวเป็นกลางในฐานะเป็นพนักงานสอบสวน						
7. ข้าพเจ้าช่วยเหลือในการทำสำนวนสอบสวนผู้กระทำความผิดในบางคดีด้วยเหตุผลส่วนตัว						
8. ข้าพเจ้ากระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาทางคดีเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชนทั้งคดีอาญาหรือคดีทางแพ่ง						

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
9. ข้าพเจ้าจะให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีความรู้ทางกฎหมายเป็นกรณีพิเศษกว่าคนอื่น						
10. ข้าพเจ้าตระหนักว่าประชาชนมีปัญหาหรือเรื่องทุกข์ใจที่จะบอกกล่าวแก่ตำรวจ ข้าพเจ้าจึงตั้งใจฟังเรื่องที่เขากล่าวก่อนเป็นเบื้องต้น						
11. งานสอบสวนในแต่ละวันมีมากมาย บางครั้งข้าพเจ้าต้องพูดตัดบทหรือไม่สนใจคำพูดของประชาชนไปบ้าง						
12. ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังที่จะไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำสำนวน						
13. ข้าพเจ้าสามารถใช้ความอดทน ความเพียรพยายาม แม้ต้องใช้เวลานาน ในการทำสำนวนสอบสวนคดีต่างๆ						
14. ข้าพเจ้าทำงานตามเวลาและหน้าที่เป็นการเพียงพอแล้ว เพราะหน่วยงานไม่เป็นของข้าพเจ้าคนเดียว						
15. ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่สอบสวนด้วยความตั้งใจจนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานสอบสวน คนอื่น ๆ						

ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อชื่อสกุล

อาริษา กปิตถา ณ อยุธยา

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

200 ถ.สุขุมวิท77 ซ.อ่อนนุช 17แยก 16 เขตสวนหลวง

แขวงสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2546

นิเทศศาสตร์ สาขาวารสารศาสตร์

จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

พ.ศ.2552

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) วท.ม.

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

