

จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจไทยในสังคมปัจจุบัน

๑. การพัฒนาภาพลักษณ์ในด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณตำรวจ

ในเรื่องจริยธรรมตำรวจนี้ในบางประเทศที่มีกิจการตำรวจเจริญแล้ว ได้กำหนดโครงสร้างจริยธรรมตำรวจไว้เป็นที่แน่นอนชัดเจน แต่สำหรับสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีกฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังได้กำหนดโครงสร้างจริยธรรมตำรวจ วิธีการเสริมสร้างจริยธรรมตำรวจและการประเมินผลไว้เพื่อเป็นหลักการสำหรับ ยึดถือ และเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนและรักษาความมั่นคงให้แก่ประเทศชาติด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑.๑ การกำหนดโครงสร้างจริยธรรมตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรกำหนดโครงสร้างจริยธรรมตำรวจ โดยแบ่งองค์ประกอบของโครงสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจออกเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ คุณธรรมและอุดมคติตำรวจ ส่วนที่ ๒ จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ซึ่งข้าราชการตำรวจทุกคนต้องเรียนรู้ ยึดถือ และปฏิบัติตามดังนี้

๑.๑.๑ ส่วนที่ ๑ คุณธรรมและอุดมคติตำรวจ

ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือและปฏิบัติตามคุณธรรม ๔ ประการ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ฯ ได้พระราชทานพระบรมราโชวาทไว้ดังนี้

๑. การรักษาความสัจ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ และเป็นธรรม
๒. การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกใจตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัจ ความดีนั้น
๓. การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัจสุจริตไม่ว่าด้วยเหตุใด
๔. การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือและปฏิบัติตามอุดมคติของตำรวจ ๙ ประการตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ประกาศไว้แล้วดังนี้

๑. เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
๒. กรณุปราณีต่อประชาชน
๓. อดทนต่อความเจ็บใจ
๔. ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
๕. ไม่มักมากในลาภผล
๖. มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อประชา
๗. ดำรงตนในยุติธรรม
๘. กระทำการด้วยปัญญา
๙. รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

ให้ข้าราชการตำรวจพึงหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันโลกทันเหตุการณ์ และมีความชำนาญการในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๑.๑.๒ ส่วนที่ ๒ จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ

ให้ข้าราชการตำรวจได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการสำคัญสำหรับผู้มีอาชีพตำรวจ ได้ยึดถือเป็นเครื่องสั่งวรไว้ไม่ให้ คิดผิด พุดผิด และกระทำผิด รวม ๑๑ ประการ ดังนี้

๑. หลักการเกี่ยวกับสถาบันการปกครอง ข้าราชการตำรวจต้องมีความจงรักภักดีต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ ต้องสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ข้าราชการตำรวจต้องมีความเป็นกลางในทางการเมือง ไม่เป็นผู้บริหารหรือกรรมการพรรคการเมืองใด

๒. หลักการ เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ ข้าราชการตำรวจต้องเป็นผู้ที่รักและหวงแหนผืนแผ่นดินไทยต้องสนใจต่อข่าวสาร เหตุการณ์และความเคลื่อนไหวที่เป็นภัยต่อ ข้าราชการตำรวจต้องรักษาความลับของทางราชการ เป็นผู้เสียสละ อุทิศเวลา ทรัพย์สิน สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ชีวิตร่างกายให้แก่ทางราชการและจะต้องหมั่นฝึกฝนหาความรู้ด้านการข่าว

๓. หลักการเกี่ยวกับประชาชน ข้าราชการตำรวจต้องเคารพและรักษาสิทธิ เสรีภาพของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญ และตามกฎหมายอื่นโดยเคร่งครัด ต้องคุ้มครองป้องกันชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ โดยไม่เลือกเหล้าก้าเนตศาสนา ลัทธิ หรือฐานะ ให้ความสงเคราะห์ เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือประชาชนในการประกอบอาชีพโดยสุจริต ข้าราชการตำรวจทุกคนต้องพึงระลึกเสมอว่า การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการรักษาความมั่นคง และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมจะบรรลุผลสำเร็จได้ดี ต้องได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชน จึงต้องปฏิบัติต่อประชาชนเยี่ยงมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน

๔. หลักการเกี่ยวกับขบวนการยุติธรรม ข้าราชการตำรวจได้ถูกกำหนดให้มีหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม มีหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวน หาตัวผู้กระทำผิด และรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อที่จะพิสูจน์ หรือฟ้องร้องผู้กระทำผิด การดำเนินการดังกล่าวถือว่าเป็นหน้าที่ส่วนหนึ่งในขบวนการยุติธรรม ซึ่งต้องปฏิบัติงานสัมพันธ์กับอัยการ ศาล และราชทัณฑ์ จึงต้องมีความรอบรู้งานระเบียบแบบธรรมเนียมการปฏิบัติ เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทุกสาขา สามารถประสานกับฝ่ายอื่น ๆ ดังกล่าวข้างต้นได้อย่างกลมกลืน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการสอบสวนและการพิจารณาคดีแก่ประชาชน ไม่ก่อให้เกิดการผิดพลาดในการพิจารณาโทษ หรือการใช้ตัวบทกฎหมายผิดพลาด หรือปล่อยให้มีกรณีการกลั่นแกล้งใส่ความกันอันเป็นหลักการสำคัญในขบวนการยุติธรรมที่จะไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น

๕. หลักการเกี่ยวกับกฎหมาย ข้าราชการตำรวจมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติในฐานะของผู้รักษากฎหมายโดยเฉพาะ กฎหมายที่มีโทษทางอาญา เมื่อมีผู้ละเมิดกฎหมายจะต้องเป็นผู้ดำเนินการขั้นต้นตั้งแต่การรับแจ้งความ รับคำร้องทุกข์ การสืบสวน การจับกุม การค้น การตั้งข้อหา การสอบสวนคดี การให้ประกัน การฝากขังและการสั่งฟ้องไม่ฟ้องคดี ข้าราชการตำรวจจะต้องปฏิบัติอยู่ภายใต้ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางราชการ จะทำการเกินเหตุมิได้ หากทำเกินกว่าเหตุหรือตั้งข้อหาผิดจะต้องถูกกล่าวโทษหรือถูกฟ้องร้อง อันจะเป็นทางให้ขาดความเชื่อถือ หรือถูกลงโทษทัณฑ์ขาดความเจริญก้าวหน้าในราชการ

๖. หลักการเกี่ยวกับการบริหารงาน ข้าราชการตำรวจระดับผู้บังคับบัญชา ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เรื่องการบริหารงานและการพัฒนางานอย่างกว้างๆ และอย่างละเอียด หลักการบริหารงานกว้างๆ ได้แก่ การรู้จักใช้คน วัสดุครุภัณฑ์ เครื่องมือสื่อสาร อาวุธยุทโธปกรณ์ เงินงบประมาณในการปฏิบัติหน้าที่และการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการจัดระบบขั้นตอนและวิธีการทำงานให้ตรงเป้าหมายของการบริหารงาน คือ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง ยุติธรรม และเกิดความพอใจแก่ทุก ๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือการบริการต่อข้าราชการตำรวจด้วยกันหรือกับประชาชนทั่วไป ต้องจัดให้มีระบบสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบที่แน่นอน

ในการบริหารงานบุคคลนั้น ต้องถือระบบคุณธรรมและความสามารถเป็นหลัก เพื่อส่งผลกระทบไปสู่การปฏิบัติงานอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูง ในการแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารงาน ต้องทราบถึงสาเหตุของปัญหา ทำการวิเคราะห์ วางแผนการปฏิบัติและจัดให้มีการประเมินผล เพื่อปรับปรุงแก้ไขงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และมีความนิยม เลื่อมใส ศรัทธาระบบการบริหารงานและตัวข้าราชการตำรวจเป็นอย่างดี

๗. หลักการเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ ข้าราชการตำรวจต้องคำนึงถึงขอบเขตของอำนาจหน้าที่ที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผน ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชากำหนดหรือมอบหมายต้องไม่ละเมิดขอบเขตอำนาจของตนเอง ต้องไม่กระทำการใดเกินขอบเขตอำนาจ ต้องไม่เป็นผู้ฝ่าฝืนหรือปฏิบัติผิดกฎหมายเสียเอง ต้องไม่ข่มเหงรังแกประชาชน โดยใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ ถึงแม้ว่าผู้นั้นจะเป็นผู้กระทำผิดก็ให้ดำเนินการไปตามพยานหลักฐานและขั้นตอนของกฎหมาย

๘. หลักการเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน้าที่ ข้าราชการตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์อย่างเต็มที่ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายของทางราชการ ต้องมีความอดทน ขยันหมั่นเพียร ใช้ปฏิภาณไหวพริบ ความมานะพยายาม จนงานสำเร็จผล ไม่เกียจคร้าน ละทิ้งหน้าที่โดยยังไม่มีผู้อื่นรับผิดชอบงานต่อจากตน หรือทำงานอย่างเฉื่อยชาจนทำให้งานเสียหาย ประชาชนเกิดความเสื่อมศรัทธาข้าราชการตำรวจต้องพึงระลึกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นไม่ว่าหน้าที่ใด เป็นสิ่งที่มีเกียรติ และน่าภาคภูมิใจ จึงจะต้องปฏิบัติให้สมกับเกียรติที่ได้รับนั้น

๙. หลักการสร้างสรรค์ศีลศีลเกียรติยศและปลูกศรัทธาจากประชาชน ข้าราชการตำรวจที่มีเจตนาอย่างแรงกล้าที่จะสร้างสรรค์ศีลศีลเกียรติยศและปลูกศรัทธาจากประชาชนให้เกิดขึ้น จะต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์โดยทางมิชอบ อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคม ต้องเป็นผู้ที่กล้าหาญ เสียสละ มีความรอบรู้ และขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ แก่ประชาชน ให้กระทำโดยเท่าเทียมเสมอกัน ด้วยหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่เบียดเบียน ดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน วางตัวเป็นกลางในการสืบสวนสอบสวน ไม่ลำเอียง มีอคติต่อฝ่ายใดจนเสียความเป็นธรรม ให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนตามฐานะานุรูปโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ มุ่งกระทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างมากที่สุด เมื่อเป็นอย่างนี้แล้ว ข้าราชการตำรวจก็จะต้องมีศักดิ์ศรี เกียรติยศและได้รับความนิยม เลื่อมใสจากประชาชนขยายวงกว้างออกไปอย่างหาที่สุดมิได้

๑๐. หลักการเสริมสร้างความสามัคคีของข้าราชการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานใหญ่ มีกำลังพลมาก มีงานหลายลักษณะให้ปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ในสาขาต่าง ๆ มาปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและประเทศชาติ การที่นำบุคคลซึ่งมีความรู้

ต่างสาขากันมาปฏิบัติงาน ย่อมมีความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ความคิด ตลอดจนนิสัยใจคอที่แตกต่างกันออกไป เมื่อมาปฏิบัติงานร่วมกันก็อาจเกิดความขัดแย้งในทางความคิดหรือการปฏิบัติ บางคนเข้ามาเป็นข้าราชการ ตำรวจมีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป หากไม่มีเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะช่วยละลายพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ไปในแนวทางเดียวกันแล้ว ความสามัคคีกลมเกลียวก็จะไม่บังเกิดขึ้น จะมีความอิจฉาริษยา ชิงดีชิงเด่นกัน ใส่ร้ายป้ายสีกัน มาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวินัย ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่มีอยู่ไม่ละเอียดอ่อนพอที่จะละลายพฤติกรรมในทางความขัดแย้งกันได้โดยง่าย จึงเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะนำเอาศิลปะการปกครองคนมาใช้ รวมทั้งเร่งเสริมสร้างจริยธรรมให้เกิดขึ้นในจิตใจ อันจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและภาพพจน์ที่ดีในสายตาประชาชน

๑๑. หลักการประชาสัมพันธ์และการประสานงาน ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติงานผูกพันเกี่ยวข้องกับประชาชนและหน่วยราชการอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา บางครั้งก็เกิดความกระทบกระทั่ง ไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน ข่าวสารต่าง ๆ ถูกบิดเบือนให้เข้าใจผิด ทั้งโดยไม่เจตนาและโดยเจตนาเพราะมีประโยชน์แอบแฝงอยู่เบื้องหลัง ทำให้ประชาชนและข้าราชการฝ่ายอื่น ๆ มองข้าราชการตำรวจไปในทางไม่ดีไม่งาม ทั้งเรื่องที่เป็นจริงและไม่เป็นจริง การปล่อยให้ภาพพจน์ของข้าราชการตำรวจเป็นไปในลักษณะเดิม โดยมิได้มีการแก้ไข ย่อมนำมาความเสื่อมเสียมาสู่วงการตำรวจ ทั้งด้านการประสานงาน ด้านชื่อเสียง เกียรติยศและศักดิ์ศรี จึงเป็นหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทุกคนที่จะต้องประพฤติปฏิบัติตนให้ดี เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการประชาสัมพันธ์ในการทำความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อประชาชน และสื่อมวลชน ข้าราชการตำรวจทุกคนต้องเรียนรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ และเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี การเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีปฏิภาณไหวพริบ ใช้กิริยาจาจนุ่มนวลไพเราะ ให้เกียรติ ยกย่องผู้อื่น ชอบให้การช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้อื่นเสมอ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว จะเกิดการประสานงานที่ดี จะได้รับความร่วมมือร่วมใจตามมาอย่างแน่นอน

ให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามข้อปฏิบัติสำหรับผู้มีอาชีพตำรวจ เพื่อผลความสำเร็จที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. การปฏิบัติตนในที่สาธารณะ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไม่ว่าจะต่อผู้ใดจะต้องดำเนินไปโดยคำนึงถึงการสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน แก่ข้าราชการตำรวจทุกคน จะต้องปฏิบัติตนให้มีลักษณะสุภาพ อ่อนน้อม น้าเคารพยำเกรง ดังนั้นข้าราชการตำรวจจึงไม่อยู่ในฐานะที่ประชาชนจะดูถูกหรือเกรงกลัว เพราะประชาชนทุกคนไม่มีหน้าที่จะต้องมากลัวตำรวจ ตำรวจย่อมให้บริการแก่ประชาชนทันทีเมื่อเห็นสมควรหรือเมื่อได้รับการร้องขอโดยชอบ จะต้องปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติ และยึดหน้าที่เป็นหลัก จะต้องช่วยเหลือผู้ประสบเคราะห์กรรม พยายามบรรเทาสาธารณภัย ไม่ปฏิเสธที่จะช่วยเหลือผู้ได้รับทุกข์ ช่วยให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

๒. การปฏิบัติเมื่อเข้าจับกุมหรือระงับการกระทำผิดกฎหมาย การแสดงถึงการอุทิศจิตใจให้แก่หน้าที่และยืนยันเจตนารมณ์ในการรักษากฎหมาย ให้ถึงที่สุดไม่ว่ากรณีใดๆ เมื่อมีความจำเป็นจะต้องใช้อาวุธและกำลังจะต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตที่เหมาะสม ซึ่งกฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น ขอบเขตอำนาจเหล่านี้จะต้องทำความเข้าใจไว้ให้ดีตลอดเวลา ว่ามีอำนาจเพียงใดและขอบเขตจำกัดแค่ไหน การปฏิบัติจะต้องแสดงออกไปโดยใช้มาตรการรุนแรงน้อยที่สุดและเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

๓. การปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวน ในฐานะข้าราชการตำรวจเป็นผู้ให้ความยุติธรรมระหว่างผู้ถูกกล่าวหาและผู้ต้องหา ข้าราชการตำรวจต้องรักษาบทบาทของการไม่มีอคติต่อฝ่ายใด สนใจรับฟัง ถ้อยแถลงการณีก่อกล่าวอ้างและพยานหลักฐานที่ทั้งสองฝ่ายจะนำมาแสดง อำนวยความสะดวกให้ทุกคนมีโอกาสพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนเอง ไม่ปฏิบัติการทำงานเอะยัย คู้หมื่นผู้ใด แม้จะเป็นผู้ที่กระทำผิดจริง พอใจที่จะใช้มาตรการทางกฎหมายเท่านั้น ดังนั้น ข้าราชการตำรวจจะต้องหมั่นฝึกฝนตนเองให้มีจิตใจหนักแน่นไม่ฟังความข้างเดียว ไม่ด่วนสรุปหรือตัดสินใจโดยปราศจากข้อมูลและพยานหลักฐาน แต่ใช้วิจารณญาณอย่างดีที่สุด ประกอบการปฏิบัติหน้าที่

๔. การรับของขวัญ รางวัล หรือให้อภิสิทธิ์ การกิจตามหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเป็นที่ยอมรับว่าหนักและยากเป็นงานที่ต้องควบคุมตัวเอง ต้องทำตนให้มีเกียรติและเสียสละ จึงต้องระมัดระวังอย่าให้ตกไปอยู่ในฐานะที่ประชาชนคนหนึ่งคนใดจะมาหวังสิทธิ พิเศษจากข้าราชการตำรวจ เช่น การรับของขวัญ ของกำนัลหรือรับสิทธิพิเศษจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นของมีค่าหรือสินน้ำใจเล็ก ๆ น้อย ๆ เพราะการกระทำเหล่านี้อาจจะถูกมองไปในแง่มีบุญคุณต่อกัน รักใคร่ชอบพอกัน อันอาจจะชักนำไปสู่การปฏิบัติกรนอกหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติตามหน้าที่

๕. การเป็นประจักษ์พยาน ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องคำนึงถึงการพิจารณาคดีและให้ความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำความผิดหรือผู้บริสุทธิ์ จะต้องมีความแน่ใจกับพยานหลักฐานที่จะใช้ประกอบการพิจารณาโดยไม่มีอคติหรือมุงร้าน ดังนั้น ข้าราชการตำรวจจะต้องไม่คำนึงถึงบุคคลด้วย ฐานะทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา สังคม เศรษฐกิจ หรือฐานะอื่นใด นอกจากความเป็นคนเท่าเทียมกันเพื่อให้คำให้การของข้าราชการตำรวจเป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือและมีความยุติธรรมอย่างแท้จริง

๖. การปฏิบัติตนในฐานะผู้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจจะต้องเอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ประพฤติเป็นตัวอย่างสามารถเป็นที่ปรึกษา และที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความรับผิดชอบและไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะผู้นำที่พร้อมจะนำผู้ใต้บังคับบัญชาฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา หมั่นอบรมตักเตือน ให้ความรู้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ

๗. การปฏิบัติตนในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา รักษาระเบียบวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะ พร้อมทั้งจะอุทิศตนให้แก่หน้าที่ราชการโดยไม่หลีกเลี่ยงเกี่ยงงอน มีศรัทธาในหน้าที่และผู้บังคับบัญชา

๘. การปฏิบัติตนในฐานะเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการตำรวจจะต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน สร้างความสามัคคีปรองดองในหมู่คณะ ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยยึดวัตถุประสงค์ส่วนรวมของหน่วยเป็นหลัก ไม่อิจฉาริษยาหรือสร้างปัญหา แต่ตรงกันข้าม พยายามเสริมสร้าง พัฒนางานทั้งในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนและของหน่วยให้ดีขึ้น

๙. การปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ ข้าราชการตำรวจจะต้องคำนึงเสมอว่าประชาชนมองตนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เมื่อนอกเวลาราชการหากประพฤติตนไม่สมควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่เคารพกฎหมาย ย่อมส่งผลสะท้อนกลับมาสู่หน้าที่การงาน ทั้งโดยส่วนตัวและส่วนรวม หรือหน่วยงานทั้งหมด ประชาชนต้องการจะเห็นว่าข้าราชการตำรวจประพฤติตนดี นำเอาเป็นตัวอย่างทั้งในและนอกหน้าที่ รู้จักใช้จ่ายอย่างประหยัด และวางตนให้เหมาะสม แก่กาลเทศะ พยายามสร้างครอบครัวให้มีความสุข ไม่หมกมุ่นใน

อบายมุขทั้งหลาย เพื่อเป็นการรักษาเกียรติยศและสร้างศรัทธาให้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนทั้งในด้านศีลธรรม ความเข้มแข็งอดทนและการอุทิศตนต่อการทำงาน

๑๐. การเยียมเยียนผู้ได้รับบาดเจ็บ ข้าราชการตำรวจที่มีคุณธรรมและเป็นนักประชาสัมพันธ์ย่อมจะต้องพิจารณาเห็นว่า ผู้ที่ได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการเจ็บป่วยจิตใจย่อมไม่ปกติ ต้องการผู้ที่มาเยียมเยียน และเอาใจใส่ ฉะนั้น ไม่ว่าผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากผลในทางคดีในฐานะผู้เสียหาย หรือผู้ต้องหาหรือบาดเจ็บจากการเกิดอุบัติเหตุชนิดต่าง ๆ

๑๑. การปฏิบัติต่อเพื่อนบ้านใกล้เคียง เยาวชนและเด็ก ข้าราชการตำรวจพึงระลึกว่า ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับข้าราชการตำรวจเป็นส่วนรวมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉะนั้น หากได้เริ่มประพฤติปฏิบัติกับเพื่อนบ้านใกล้เคียงในละแวกหมู่บ้านที่อาศัย อยู่อย่างมีมนุษยสัมพันธ์ โดยใช้กริยาจาไพเราะนุ่มนวล ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเมื่อเขาได้รับความเดือดร้อน หรือมีธุระจำเป็น ก็จะทำให้คำแนะนำ บอกวิธีการแก้ปัญหาหรือช่วยเป็นธุระจัดทำให้ ก็จะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดี โดยเฉพาะการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับเยาวชนและเด็ก จะทำให้พ่อแม่ญาติพี่น้องเขาเกิดความพอใจรักใคร่และให้ความร่วมมือกับข้าราชการตำรวจ เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ข้าราชการตำรวจเป็นส่วนรวมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๒. แนวทางเสริมสร้างและพัฒนาวิสัยในตนเองเพื่อสร้างคุณค่าของตำรวจ

๒.๑ งานบริการของตำรวจต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ, ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการของตำรวจมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนเป็นรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่ายหรือกำไร

การบริการในภาครัฐมีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น งานทะเบียนราษฎรการรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการผังเมือง การสาธารณสุขูปโภค และการสาธารณสุข การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การบริการในภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใดเพราะถึงอย่างไรหน่วยงานก็อยู่ได้ การพัฒนาบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ

๒.๒ เทคนิคการให้บริการของตำรวจ

๒.๒.๑ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุลความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการกล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

๑. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจ และในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ลูกค้ารู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

๓. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณครับ” “ผมเสียใจ” “ขอโทษครับ” “มีอะไรให้ผมรับใช้” ชื่อของลูกค้าเป็นคำวิเศษณ์เช่นกันเมื่อคุณใช้

๔. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ หมายความว่า เราจะเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าลูกค้าเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องของถนนหนทาง สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

๒.๒.๒ งานบริการมีลักษณะเฉพาะของตำรวจ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

๑. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางไม่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

๒. สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือหน่วยงานอย่างมากไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

๓. สร้างภาพลักษณ์ให้หน่วยงานและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดี และไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอยู่ตลอดไปแม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้วแต่ภาพเก่าที่มีดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปมงคลได้ต้องใช้เวลานานเป็นสิบๆ ปี

๒.๒.๓ การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานนอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจ สมองความต้องการของลูกค้าอย่างกระตือรือร้น แสดงความจริงใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไรพูดแต่น้อยฟังให้มาก และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

หน่วยงานหลายแห่งที่มีการอบรมให้พนักงานมีจิตใต้บริการและฝึกให้ใช้คำพูดที่ไพเราะชวนฟัง แม้ว่าอาจจะเป็นการฝึกทำบ้างในครั้งแรก แต่พอใช้คำพูดที่ดีบ่อยๆ จนชินปากก็สามารถจะพูดด้วยถ้อยคำที่เหมาะสมกับการต้อนรับและการให้บริการได้ ดังต่อไปนี้

ถ้อยคำที่ควรใช้กับผู้มาติดต่อ

“สวัสดีครับ มีอะไรจะให้ผมช่วยบ้างครับ”

“ต้องการพบใครครับ”

“มีอะไรให้ผมรับใช้ครับ”

“กรุณารอสักครู่ ผมจะตามเรื่องให้”

ถ้อยคำที่ไม่ควรใช้กับผู้มาติดต่อ

เราอาจจะได้ฟังมากับหูของตนเองว่า หน่วยงานหลายแห่งผู้รับการติดต่อใช้คำพูดไม่เหมาะสมตั้งแต่คำพูดที่แสดงถึงการไม่ต้อนรับไม่ใส่ใจใยดี ไม่สนใจให้บริการ ไม่รับผิดชอบในงานบริการ เป็นคำพูดที่พอจะฟังได้ไปจนถึงคำพูดที่ไม่น่าฟัง ดังต่อไปนี้

“ผมไม่ทราบเรื่อง”

“ผมยังไม่มีเวลาทำ ไว้มาติดต่อวันหลัง”

“คุณพูดไม่รู้เรื่องหรือยัง”

“คุณรอก่อน กำลังยุ่ง คนไม่อยู่ วันหน้ามาใหม่”

“คอยก่อน เจ้าของเรื่องยังไม่มา”

“ที่หลังเอาคนเขียนหนังสือเป็นมาด้วยนะ”

๒.๓ การให้บริการมีการดำเนินการเพื่อสร้างคุณค่าในวิชาชีพตำรวจ

๒.๓.๑ วิธีการดำเนินการให้บริการ

การให้บริการมีการดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยทั่วไปจะยึดถือแนวปฏิบัติ ดังนี้

๑. เตรียมจิตใจเป็นผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะมิชชันสูงเพียงใดการสร้างภาพรวมทางจิตใจเป็นสิ่งสำคัญ ดังได้กล่าวไว้ในบทเตรียมจิตใจเป็นผู้ให้บริการซึ่งถ้าขาดคุณลักษณะข้อนี้ก็เท่ากับขาดคุณสมบัติการเป็นผู้ให้บริการตั้งแต่ต้น

๒. ปฏิบัติตามหลักและวิธีการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนด การให้บริการจะต้องยึดถือหลักการซึ่งแต่ละหน่วยงานจะกำหนดไว้โดยอาจเรียกว่าเป็นนโยบายการให้บริการ เพื่อใช้เป็นคู่มือการให้บริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการด้วย

๓. ตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยของบริการผู้รับบริการทุกคนคาดหวังในการได้รับบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจึงต้องสำรวจและตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการทุกครั้ง

๔. ยอมรับความผิดพลาดเมื่อเกิดขึ้น การให้บริการเป็นงานละเอียดอ่อนและผิดพลาดได้ง่าย เมื่อผิดพลาดควรมีสำนึกในความผิด เรื่องเดียวกันผิดครั้งเดียวก็เกินไป ข้อสำคัญอย่าคิดหาทางโยนความผิดให้ผู้อื่น

๕. ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ลูกค้าพอใจ บริการที่ไม่สมบูรณ์จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ครบถ้วนบริการที่คิดว่าดีอยู่แล้วจะต้องทำให้ดียิ่งขึ้นอีก

๒.๓.๒ เทคนิคการบริการเพื่อครองใจประชาชน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (๒๕๕๒) การบริการจากใจ หมายถึง การบริการที่

๑. เกิดจากความพร้อมของผู้ให้บริการ
๒. ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตาสีหน้าเสียง หรือการปฏิบัติอื่น ๆ
๓. ลูกค้านเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่ดี มีมิตรภาพต่อกัน

๒.๓.๓ ความคาดหวังของผู้รับบริการ คือประชาชน

ประชาชนผู้รับบริการของตำรวจเพื่อ

๑. ความสะดวก รวดเร็ว
๒. ความถูกต้อง ความมั่นใจ
๓. ความเอาใจใส่ความเป็นมิตร

๒.๓.๔ บทบาทผู้ให้บริการของตำรวจที่ดี

๑. รู้หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน รอบรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานและองค์กร
๒. รู้ระบบงานและขั้นตอนการทำงาน แก้ปัญหาได้อย่างมืออาชีพ
๓. เติเรียนงานและวางแผนล่วงหน้า ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้ดี
๔. มีความเข้าใจผู้รับบริการ ติดต่อสื่อสารได้ดี
๕. มีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ

๒.๓.๕ ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการที่ดี

๑. แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย อัจฉริยะดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยา วาจาสุภาพ
๒. เอาใจใส่ สนใจในงาน กระตือรือร้น คล่องแคล่ว ฉับไว
๓. มีวินัย ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์
๔. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ใจเย็น อุดหนุน รับฟัง เต็มใจ และให้ความช่วยเหลือ

๒.๓.๖ ขั้นตอนการสร้างมนุษยสัมพันธ์

๑. ยิ้มให้ผู้อื่นก่อน
๒. เรียกชื่ออย่างสุภาพ รู้จักยกย่อง และให้เกียรติผู้อื่น
๓. ทักทายด้วยความสนใจ ใส่ใจ แสดงออกกับผู้อื่นอย่างมีมารยาท และจริงใจ
๔. มีบุคลิกภาพเป็นกันเอง
๕. มีความเมตตา เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ

๒.๓.๗ การพูดเพื่อสร้างความประทับใจ

การพูดของตำรวจให้ผู้ฟังพอใจควรคำนึงถึง

๑. การใช้คำพูด
๒. การใช้น้ำเสียง
๓. การใช้ท่าทาง
๔. เอาใจเขา ใส่ใจเรา (คิดก่อนพูด)

สรุป ญะสำคัญในการบริการของตำรวจ คือ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ คือ ประชาชน มีศิลปะในการสื่อสาร มีมารยาท รู้จักอดทน อดกลั้น ยอมรับคำตำหนิตติชม ตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ พร้อมกล่าวคำขอโทษเมื่อผิดพลาด พร้อมเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นความพึงพอใจ จะเป็นผู้ให้อย่างมีความสุข

ข้าราชการตำรวจในปัจจุบันได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ทั้งในด้านวินัย ความประพฤติ และการปฏิบัติงานจากบุคคลหลายวงการอย่างกว้างขวาง ทำให้ภาพพจน์ของตำรวจอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ ทั้งนี้ เพราะงานตำรวจเป็นงานที่ทำหาย ความรู้ความสามารถ ความกล้าหาญเสี่ยงต่อภัยอันตราย และความทรหดอดทนยากที่บุคคลอื่นจะเข้าใจได้ลึกซึ้งและถูกต้อง โดยลักษณะของงานในอาชีพนี้แล้ว เป็นงานที่มีการปฏิบัติกระทบต่อเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน มักจะไปขัดขวาง การกระทำต่าง ๆ ที่ละเมิดกฎหมายและระเบียบหลักเกณฑ์ของสังคมที่ได้อยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะผู้มีอิทธิพลหรือผู้ต้องการอภิสิทธิ์ แม้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะได้พยายามกระทำทุกวิถีทางให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในงานสาขาต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานก็มีการควบคุมให้ยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและวินัยตำรวจอย่างเคร่งครัดในทุกระดับ จัดหลักสูตรฝึกอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจและให้เป็นผู้ที่สามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ แม้ว่าจะมีการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้วก็ตาม สำนักงานตำรวจแห่งชาติก็ยังไม่อาจบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและประชาชนนั้นมีมากมาย เช่น การรักษาความมั่นคงของชาติ ศาสนาพระมหากษัตริย์ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนสอบสวน การควบคุมแหล่งอบายมุข การให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น การที่จะให้งานต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นบรรลุผล จำเป็นที่จะต้องได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และปฏิภาณไหวพริบแล้ว จะต้องเป็นผู้มี “จริยธรรมตำรวจ” เป็นเครื่องมือชี้แนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้ไปสู่เป้าหมายของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่แท้จริง คำว่า “จริยธรรมตำรวจ” นั้น ประกอบด้วยคำสามคำรวมกัน มีความหมายรวมๆ กันว่า “ความประพฤติดี ความประพฤติชอบ หรือกิจที่ต้องประพฤติตามแบบธรรมเนียมที่ดี ของข้าราชการตำรวจหรือตามแบบฉบับที่ดีของผู้มีอาชีพเป็นข้าราชการตำรวจ” ซึ่งจริยธรรมตำรวจนี้มีลักษณะเปรียบได้กับจรรยาแพทย์ หรือมารยาททนายความ มิใช่เป็นเพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือการปฏิบัติตามหลักธรรมในทางศาสนาเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงหลักการสำคัญสำหรับอาชีพตำรวจและข้อปฏิบัติสำหรับอาชีพตำรวจ อันเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มีอาชีพนี้มีคุณธรรม มีวินัย มีมารยาท ประพฤติตนเหมาะสมและปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นที่นิยมเลื่อมใสศรัทธาของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

กัลยาณี นิลเกาะ. **บทบาทของโรงเรียนนายร้อยตำรวจกับการปลูกฝังจริยธรรมในวิชาชีพตำรวจ.**

วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒

พิภพ วังเงิน. (๒๕๕๔). **จริยธรรมวิชาชีพ.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ ๑ อมรการพิมพ์

รัตนวดี โชติกพนิช. (๒๕๕๔). **จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ ๒ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมคิด บางโม. (๒๕๕๑). **จริยธรรมทางธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ ๓ พิมพ์ที่พัฒนาวิทย์การพิมพ์.

สมิต สัจฉกร. (๒๕๕๓). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ ๔ พิมพ์ที่โรงพิมพ์เดือนตุลา สำนักพิมพ์สายธาร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (๒๕๕๒). **เทคนิคการบริการเพื่อครองใจประชาชน :** กรุงเทพฯ, พิมพ์ครั้งที่ ๒ พิมพ์ที่โรงพิมพ์ธรรมดาเพรส จำกัด.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองบัญชาการศึกษา. **คู่มือตำรวจ เล่ม ๑. วิชาจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ.** ฉบับปรับปรุง ๒๕๕๘