

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ตามนโยบายสถานี
ตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ ผู้ศึกษาได้ศึกษา
วรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. โครงการโรงพักเพื่อประชาชน
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ
 - 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
 - 2.5 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานคุณภาพบริการ
 - 2.6 การพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐในต่างประเทศ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์
 - 3.3 ทฤษฎีสองปัจจัย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. โครงการโรงพักเพื่อประชาชน

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นอย่างมาก จึงได้แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงาน และการจัดการทั่วไปของ สถานีตำรวจ กรมตำรวจ ตามคำสั่งคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ที่ 2/2540 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2540 มีพลตำรวจเอก พรศักดิ์ ตูรณวิบูลย์ รองอธิบดีกรมตำรวจ (ฝ่ายป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม) เป็นประธาน เพื่อศึกษาวิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางในการ ปรับปรุงระบบบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรและ สถานีตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการบริการประชาชน ของสถานีตำรวจ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งต่อมา คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลการศึกษาของคณะกรรมการ ดังกล่าวแล้ว เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2541 การพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้เป็นการจัดทำ โครงการตามแนวความคิดของคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหาร และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ กรมตำรวจ ซึ่งได้ยึดถือหลักการตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ตลอดจนหลักการและ วิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-2544) ทั้งนี้ กรมตำรวจได้นำแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นมาผสมผสานเข้ากับ หลักการและแนวทางการดำเนินการปรับปรุง พัฒนาสถานีตำรวจในอดีตที่ผ่านมา โดยเฉพาะ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภาค 1 โครงการ “โรงพักของเรา” และคู่มือบริหารของสถานีตำรวจของตำรวจภาค 4 ตลอดจนแนวความคิด และการดำเนินการของกรมตำรวจในปัจจุบันของคณะทำงานพัฒนาการจัดระบบสายตรวจ คณะทำงานพัฒนาสถานีตำรวจและนโยบายเน้นหนักของกรมตำรวจ ประจำปี พ.ศ. 2541 รวมทั้งมาตรการรองรับนโยบายแต่ละด้าน ดังนั้น โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีชื่อเรียกโดยย่อว่า “โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน”

1. หลักการสำคัญของโครงการ

1.1 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหารทั้งในระดับกรมตำรวจไปจนถึงสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน

1.2 การปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็นผู้ปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการ ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

1.3 การปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจดีขึ้น ๓ สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รวบรวมบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดทั้งแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง

2. วัตถุประสงค์โครงการ

2.1 มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

2.2 มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญา จากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า

2.3 มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อยและประชาชนรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

2.4 มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถ ใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพและยุติธรรม โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

2.5 มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 มุ่งให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง

2.7 มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน

3. ระยะเวลาการดำเนินงาน

การดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2541 – 2542

4. แนวทางการดำเนินการ

กรมตำรวจได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ 7 ด้าน คือ

- 4.1 ด้านการบริการทั่วไป
- 4.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา
- 4.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 4.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
- 4.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
- 4.6 ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
- 4.7 ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

5. กิจกรรมของโครงการ

5.1 ด้านการบริการทั่วไป เป็นการรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกันพร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชนรวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์ ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานธุรการ รณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการบริการประชาชน เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจ จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ สํารวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

5.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา โดยการจัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมเพียงพอ ปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสม จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่น พัฒนาความรู้ความสามารถ และคุณธรรมของพนักงานสอบสวน นำวิทยาการตำรวจ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎ และ

ระเบียบของทางราชการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ควบคุมดูแล อำนาจความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ มอบอำนาจเรื่อง การปล่อยชั่วคราว การสั่งคดีและการส่งคืนของกลาง ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวน การสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม

5.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยการปรับปรุง พัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ อบรมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจก่อนออกปฏิบัติภารกิจให้ เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงระบบดูยามและที่ พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย ตั้งจุดตรวจค้นบุคคล และยานพาหนะ ทุกวัน ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน ขยายตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของประชาชน พัฒนาระบบ ตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ เร่งรัดการ สืบสวนจับกุมคนร้าย คดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของ ประชาชน เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่า ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุข อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ปราบปรามยาเสพติดทุกชนิดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด รณรงค์ ป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติด ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการสร้างความ เดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้ และ ทรัพยากรธรรมชาติ ปรับปรุงระบบการจัดทำ และเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจ ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ

5.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยการจัดกำลังตำรวจควบคุม และ จัดการจราจรในบริเวณ หรือจุดที่มีปัญหาจราจร จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการ จราจรและบังคับใช้กฎหมาย อำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร อบรม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การแก้ไขปัญหารจราจร ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องประสานกับงาน อื่น ๆ ของสถานีตำรวจ จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ให้มีความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหารจราจร จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

บนสถานีตำรวจ อบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจทุกนาย ประชุมถ่ายทอดข้อราชการแก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ รมณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่าง ๆ ของสถานีตำรวจดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่ รวบรวมข้อคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชน จัดอภิปราย ประชุมหรือนิทรรศการเกี่ยวกับ งานตำรวจ

5.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ การอบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการ ประชาสัมพันธ์แก่ตำรวจทุกนาย การรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจ และการ ปฏิบัติต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ การดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่ การจัดอภิปราย ประชุมหรือนิทรรศการเกี่ยวกับงานตำรวจ

5.6 ด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม โดยการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้ง

และเขตของสถานีตำรวจ จัดทำผังการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ จัดพื้นที่ใช้สอย บนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้ จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจให้ เหมาะสมกับการบริการประชาชน จัดสถานที่เก็บรักษาของกลางและรถที่เกิดเหตุให้เป็น สักส่วน จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดูแลรักษาความ สะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5.6 ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา โดยการประพฤติปฏิบัติ

ตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัว อย่างใกล้ชิด ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการทุกรูปแบบ ฝึกรอบรมพัฒนาอุดมคติตำรวจ และวินัยตำรวจอยู่เสมอ กวดขันการแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติ งานปกติประจำสถานีตำรวจ จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น จัดให้มี การอบรม และแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมการออกกำลัง และ แข่งขันกีฬาเป็นประจำ จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน ส่งเสริมสนับสนุน ข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติและผลงานดี ลงโทษลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติ ไม่สมควรและทำผิดกฎหมายอย่างเฉียบขาด

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

กิติมา ปรีดีติลล (2534 : 321 – 322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ชรีณี เดชจินดา (2530 อ้างถึงในพิทักษ์ ทรุขทิม. 2539 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อมร รักษาสัตย์ (2522 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจแก่ประชาชน

โวลแมน (Wolman 1973 : 384 อ้างถึงในพิทักษ์ ทรุขทิม. 2539 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กูด (Good 1973 : 27 อ้างถึงในสุทธิ ปิ่นมา. 2535 : 19) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี และมีความสุข เมื่อกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์ลด์ (Michael R.Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Robert F.Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D.Millet อ้างถึงใน เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. 2534 : 32) ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet. อ้างถึงในธนพร ชุมวรฐายี. 2539 : 11) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจ หรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคิดที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่ทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการ

ที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

บี. เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma อ้างถึงในปริมพร อัมพันธ์. 2538 : 28) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และพื้นที่ชนบท และโทชัส (Penchansky and Thomas, 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ทาง

Rajabhat Mahasarakham University

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ การยอมรับคุณภาพการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย เวเบอร์ (Weber. 1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. 2538 : 7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) กล่าวถึง หลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นการประเมินค่าโดยผู้รับบริการต่อการรับบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป็นเป้าหมายของการศึกษาเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาสาเหตุแห่งปัจจัยความพึงพอใจ การบริการที่จะประสบความสำเร็จ สามารถสรุปคุณสมบัติต่าง ๆ ได้ ดังนี้

พาราเดอร์แมน และแบร์รี่ (Paradurman Zeithel & Barry อ้างถึงใน รัชามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ฤควณิช ไข่มุนี. 2535 : 14 – 15) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีประกอบด้วย

Rajabhat Mahasarakham University

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการบริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน

- 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น

เครื่องมือ อุปกรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ

โสภณ โสภระ (2537 อ้างถึงในจักรพันธ์ ตรีจิต. 2538 : 17) กล่าวว่าคุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้าแม้จะเหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ซื้อ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้า ผลิตโดยเครื่องจักร แต่การบริการผลิตโดยคนเป็นส่วนใหญ่ “ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น” ผู้ซื้อก็ใช้บริการตรงนั้น ไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ ธนาคาร โรงพยาบาล เป็นต้น บริการประชาชนเป็นอาการ เช่น อาการรับใช้ช่วยเป็นธุระจับผู้ร้าย หรือแนะนำให้คำปรึกษาโดยมีกฎหมายให้อำนาจ

ตำรวจ การบริการของตำรวจก็ผลิตโดยคนที่มีตำแหน่ง คือ ตำรวจ และเป็นพนักงานระดับล่าง ความสำคัญของคุณภาพและความอยู่รอดของกรมตำรวจจึงแขวนไว้กับพนักงานระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตรระดับนายพล แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเสริมทักษะ เสริมความรู้ มีการจัดสถานที่อบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อมาบริการแก่ประชาชนทั้งสิ้นเป็นงานที่อยู่ในการบังคับบัญชาของแผนก กอง ฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งโรงพักซึ่งทำหน้าที่ทางเทคนิคในการผลิตการบริการประชาชน การรับแจ้งความ การติดตามคนร้าย การระงับศึกทะเลาะวิวาท แม้กระทั่งการแนะนำผู้ส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพของการบริการของตำรวจจึงเกิดขึ้นในขณะผลิตบริการ และเกิดการส่งมอบบริการ หรือการขายบริการพร้อมกับการรับใช้บริการ ทั้ง 3 อากาณนี้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้นการบริการดีหรือไม่ดีก็รู้กันจุนั้นเอง ประชาชนผู้มารับบริการ จะตัดสินใจว่าบริการดี มีคุณภาพหรือไม่ก็รู้ได้ในขณะนั้น ขณะกำลังส่งมอบบริการให้กับประชาชนนั่นเอง

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวจคนนั้น หน่วยนั้น หรือโรงพักนั้น และไม่ใช้บริการอีกต่อไป เป็นการเกิดการกระทำผิด หรือเป็นผู้กระทำผิดก็ไม่ไปร้องทุกข์อีก เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นกับครั้งก่อน การพูดจาไม่ไพเราะ การไม่รับแจ้งความ การข่มขู่ หรือไม่ช่วยบำบัดทุกข์บำบัดความเดือดร้อนให้ประชาชน เป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพเลย หรือประชาชนไม่พอใจมาก คุณภาพบริการนั้นก็ต่ำมาก และประชาชนจะพูดต่อ ๆ กันไป เกิดความเสียหายแบบน้ำเซาะทรายค่อยกัดกินตัวเองจนนำความเสื่อมเสียมาสู่กรมตำรวจในที่สุด

คุณภาพบริการ คือ ความสามารถที่จะสร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ครั้งแล้วครั้งเล่าไม่มีวันหยุดหย่อนให้หมดสิ้นไป

คุณภาพบริการ คือ

1. การที่ตำรวจให้บริการทำงานได้อย่างชำนาญคล่องแคล่วไม่ต้องเสียเวลา
2. การที่ประชาชนตัดสินใจว่าคุณภาพบริการของตำรวจ คนชอบโดย

ประสบการณ์ที่ตนเคยได้ประสบมาแล้วทั้งพอใจและไม่พอใจ แต่ส่วนใหญ่ไม่พอใจกับตำรวจ ดังนั้นประชาชนจะมีประสบการณ์ไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพบริการของตำรวจไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพไม่เหมือนกัน ประชาชนบางคนบอกว่าบริการ โรงพักนี้ยอดเยี่ยม แต่บางคนบอกว่าเลวก็ได้ โดยเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินใจ

หากในงานบริการนั้นมีตัวคน วัตถุ สิ่งของ เงินทอง เครื่องประดับต้องเข้ามา
ร่วมให้ตำรวจต้องส่งมอบ โดยการติดตามมาส่งมอบให้เจ้าทุกข์ สิ่งของเหล่านั้นจะเป็นตัว
ตัดสินคุณภาพการบริการของตำรวจหน่วยนั้น ๆ ด้วย เช่น คนหายต้องติดตามคนคืนมา
ติดตามจับคนร้ายมาส่งศาล เป็นต้น

วิชาการผลิตบริการของตำรวจ ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดการผลิตหากจัดไว้ไม่ดี
งานออกมาล่าช้า ผิดพลาด หรือตั้งรับประชาชนทุกข์ยากไว้ไม่ดี จะเกิดปัญหาตรงจุดนี้ เช่น
ไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้าคนร้ายหนีไปนานแล้ว ตอบคำถามแก่คนเดือดร้อนไม่ได้โดยไม่ได้เตรียม
การ เตรียมคำตอบประชาชนต้องครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ให้ความกระจ่างชัดในข้อกฎหมายและ
เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ ถามอะไรแนะนำได้ถูกต้องจนประชาชนพอใจทุกประโยค

คุณค่าและความตั้งใจของตำรวจ หากตำรวจบริการมีคุณภาพสูงเป็นที่ต้องออก
ต้องใจประชาชน และตั้งใจอย่างมาก เมื่อ 2 ประการรวมกันจะกลายเป็นคุณภาพสูงทันที
และคุณภาพบริการของตำรวจจะไปเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนที่สะสมไว้เสมอ
ซึ่งประชาชนจะเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินว่าคุณภาพของบริการตำรวจนั้นดีหรือเลว
และส่งผลให้ไม่ร่วมมือกับตำรวจในที่สุด

การจับหมวดหมู่ไว้ว่าประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินใน
เรื่องต่าง ๆ ของตำรวจ คือ

1. สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของโรงพัก ความสวยงาม
ความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ตลอดจนการแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึง
ลานจอดรถเข้ามาเรื่อยตามเส้นทางสู่โรงพักที่มีบริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ ดีทั้งในอาคาร
และนอกอาคาร
2. กริยาอาการในการผลิตบริการของตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้อง
แม่นยำ ไม่กรอกชื่อสกุลผิด ไม่เรียกเงิน ไม่ละเลยหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน
3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือให้เห็น
อย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เดือดร้อน ไม่แสดงอาการ
ช่วยเหลือในเวลาอยู่บนโรงพัก หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทาง ปล่อยให้ประชาชน
เคืองคิ้วรอกอยไม่มีตำรวจคนใดสนใจที่ตอบสนองบริการ หรือเอาใจใส่ประชาชนที่มา
ร้องทุกข์
4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจ
ตำรวจต้องรู้งานในหน้าที่ของตนทุกแบบที่จะบริการ และพร้อมเสมอจะปฏิบัติหน้าที่ของตน

อย่างคล่องแคล่วและนอบน้อม

5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึงเมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถามแม้ว่าจะใช้โทรศัพท์เข้ามาก็จะได้รับบริการอย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และนอบน้อม และต้องมีความเข้าใจในตัวประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนนั้น ๆ ต้องให้ความเห็นใจเสมอ

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีขมิ. 2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการ ว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (อ้างถึงในพิทักษ์ ตรีขมิ. 2538 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.5 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานคุณภาพบริการ

2.5.1 ความหมายของการพัฒนา

ดิเรก อุทัยหรัย (2541 อ้างถึงใน พันตำรวจโท เนติพงษ์ ธาตุท่าเล. 2546 :30) ได้สรุปความหมายของการพัฒนาไว้ 3 ประการ คือ 1) เป็นกระบวนการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของบุคคล ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม 2) มุ่งให้เกิดความเสมอภาคทางสังคม ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม 3) สร้างให้เกิดการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง และกระจายการให้บริการของรัฐ ไปสู่ประชาชนในชนบทให้มากขึ้นหรือใกล้เมืองให้มากขึ้น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2539 อ้างถึงใน เนติพงษ์ ธาตุท่าเล. 2546 :30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดแนวทาง และวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การพัฒนาด้านคุณธรรม คือ คนที่ถูกพัฒนา หรือได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมีความสุข จึงจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อแก้ไขปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่การเจริญที่ดีกว่า หรือทำให้เปลี่ยนไปสู่สถานะที่น่าพอใจ ซึ่งอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงทีละเล็กละน้อย หรือมีระดับขั้นตอนต่าง ๆ ขยายไปสู่ระดับที่เติบโตขึ้น

2.5.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ (Dicken, 1994 อ้างถึงใน เนติพงษ์ ธาตุท่าเล. 2546 :30) โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือองค์กรใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ

บริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน (Gronroos 1990 ; Kotler, 1973 ; Lovelock, 1988 & Sbolio, 1975 อ้างถึงใน เนติพงษ์ ธาตุทำเล. 2546 :31)

คุณภาพบริการ (Service quality) คือ ความสอดคล้องของบริการ กับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539 อ้างถึงใน เนติพงษ์ ธาตุทำเล. 2546 :30)

2.5.3 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริบทของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ Professor Berry และคณะ (Berry Leonard L. & Parasuraman, A. 1991 อ้างถึงใน วิชัย ธีญญพานิชย์. 2546 : 17) พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ

- 1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- 3) Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง (มือถึง)
- 4) Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 6) Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

- บริการ
- 7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 8) Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้
- บริการ
- 9) Customer Understanding ความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- 10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการ
- บริการ

จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลักษณะของบริการที่จะต้องจัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

สำหรับระบบการให้บริการของสถานีดำรวจ พิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะในการให้บริการที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกัน โดยประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ

2. กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3.3 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

2.5.4 มาตรฐานคุณภาพบริการ

การเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลกลไกการบริหารราชการเป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ จะต้องดำเนินการปรับบทบาทและสร้างมาตรฐานการบริหารให้มีผลการในการปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานนานาชาติ (International Standard of Organization : ISO)

ข้อกำหนดระบบคุณภาพ (Quality System Requirement : QSR) ของ ISO 9000 ประกอบด้วยมาตรฐาน 20 ข้อ ได้แก่ (กฤษฎีกา อุทัยรัตน์, 2542 อ้างถึงใน เนติพงศ์ ธาตุทำเล. 2546:30)

- 1) ความรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพองค์กร อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ทรัพยากร การบริหารจัดการคุณภาพ
- 2) ระบบคุณภาพเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน การวางแผนคุณภาพ
- 3) การทบทวนข้อตกลงเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อตกลงและระบบบันทึกต่าง ๆ
- 4) การควบคุมการออกแบบ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการวางแผน ออกแบบระบบและพัฒนาระบบ
- 5) การควบคุมเอกสารและข้อมูล เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการอนุมัติ และแจกจ่ายเอกสาร และข้อมูล การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล
- 6) การจัดซื้อ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผู้รับจ้าง-เหมา-ช่าง ข้อมูลการจัดซื้อ การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ
- 7) การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า
- 8) การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
- 9) การควบคุมกระบวนการ
- 10) การตรวจสอบและการทดสอบ

- 11) การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ
- 12) สถานการณ์ตรวจสอบและการทดสอบ
- 13) การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 14) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- 15) การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ
- 16) การควบคุมบันทึกคุณภาพ
- 17) การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 18) การฝึกอบรม
- 19) การบริการ
- 20) กลวิธีการทางสถิติ

2.5.5 ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการสัมฤทธิ์ผลภาครัฐ

(Thailand International Public Sectors Standard Management System and Outcomes :

P.S.O.) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สำนักงานข้าราชการพลเรือน ได้ร่วมกับคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิรูประชากร เพื่อประชาชน ได้มีแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการของระบบราชการให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนานอารยประเทศ จึงได้จัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes : P.S.O.) แต่มีการประยุกต์ให้เหมาะสมกับระบบราชการและสังคมไทย ซึ่งยังคงมีความเป็นมาตรฐานสากล ดังต่อไปนี้ (ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542 : อ้างถึงใน เนติพงศ์ ธาคูท่าเล. 2546 : 34)

1) มีการประยุกต์องค์ความรู้ที่หลากหลายจากหลาย ๆ องค์ความรู้ ทั้งต่างประเทศและในประเทศนำมาสร้างความเป็นเอกภาพโดยประยุกต์ใช้กับระบบราชการไทยและสังคมไทยอย่างเหมาะสม ในการประยุกต์ได้ยึดหลักการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) ด้วยการทบทวนองค์ความรู้เพื่อการบูรณาการ และมาสู่การทดลองปฏิบัติการนำร่องเป็นระยะ ๆ มีการวิจัยเพื่อหาความแตกต่าง และเหมาะสมด้วยระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Social Science Research Methodology) โดยได้มี

พัฒนาการของการศึกษาวิจัย เพื่อบูรณาการองค์ความรู้มานานนับ 10 ปี และใช้ประโยชน์จากการวิจัยนั้นนับ 10 เรื่อง

2) ยึดถือหลักการและเหตุผล (Rational Principle) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเลือกหลักการและวิธีการ เพื่อมารวบรวม สังเคราะห์ และบูรณาการแนวคิดเชิงทฤษฎี อีกทั้งยังมีการปรับเปลี่ยน พัฒนาแก้ไขตลอดเวลา เมื่อนำไปปฏิบัติในร่อง ก่อนการลงมือปฏิบัติจริง โดยสามารถศึกษาค้นคว้าหลักฐานต่าง ๆ ได้จากสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3) มีลักษณะการพัฒนาเชิงระบบ (Systematic) มีใช้พัฒนาแยกส่วนและยังมีปรัชญาตลอดจนหลักการ เหตุผลของแต่ละระบบในลักษณะองค์รวม (Holistic)

4) มีความสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้จริง (Implementation) ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ในแต่ละระบบ และสามารถอ้างอิงแหล่งปฏิบัติจริงได้ทุกพื้นที่ มีแหล่งพิสูจน์ข้อมูลการปฏิบัติทุกขั้นตอนของแต่ละระบบ

5) มีความเป็นมาตรฐาน (Standardization) โดยมีระบบการเข้าสู่การรับรองมาตรฐาน แต่ละระบบมีมาตรฐานการรับรอง และมีมาตรฐานถอดถอนหากไม่สามารถรักษามาตรฐานไว้ได้ มีใช้ลักษณะให้การรับรองตลอดชีพ ต้องมีการตรวจสอบและประเมินเป็นระยะ ๆ

นอกจากนี้แล้ว P.S.O และ ISO ยังมีความแตกต่างกันในด้านเป้าหมายและวิธีการบรรลุเป้าหมาย ความแตกต่างในด้านเป้าหมายนั้น P.S.O เป็นมาตรฐานที่จะมีจุดเน้นหลายด้าน ซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ที่แน่นอน (Ultimate Outcome) โดยเฉพาะ โดยมีมิติต่าง ๆ 10 มิติ ได้แก่ 1) ความเสมอภาคในการบริการและการปฏิบัติจากภาครัฐ 2) ความเป็นธรรมในการบริการและการปฏิบัติจากภาครัฐ 3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน 4) ความคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน 5) ความทั่วถึงในการให้บริการ 6) ความพึงพอใจของประชาชน 7) ประสิทธิภาพที่สูงขึ้นของหน่วยราชการ 8) ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ 9) คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ 10) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก และคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวมในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ

ส่วน ISO จะมีลักษณะมุ่งเน้นคุณภาพในการบริการเฉพาะบางส่วนของหน่วยที่มีลักษณะเป็นภาพย่อย และ ISO จะต้องถูกรับรองมาตรฐานโดยสถาบันการรับรองมาตรฐานจากต่างประเทศ (International Organization for Standardization) ซึ่งจะต้องเสียค่าใช้จ่ายใน

การตรวจรับในแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นการไม่ประหยัด โดยเฉพาะในหน่วยงานของภาคราชการ เนื่องจากต้นทุนมาจากภาษีอากรของประชาชน ส่วนความแตกต่างในด้านวิธีการบรรลุป่าหมายนั้น วิธีการที่จะบรรลุป่าหมายตามข้อ 2 ของ P.S.O เป็นการออกแบบระบบที่สำคัญ 10 ระบบ คือ 1) ระบบข้อมูล 2) ระบบการสื่อสาร 3) ระบบการตัดสินใจ 4) ระบบพัฒนาบุคลากร 5) ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล 6) ระบบการมีส่วนร่วม 7) ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน 8) ระบบการประเมินผล 9) ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต และ 10) ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

2.5.6 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

1) หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ (คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ (ปปร.) สำนักงาน กพ., 2542 อ้างถึงใน เนติพิงค์ ชาติท่าเล. 2546 : 38)

1.1) มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถติดตามตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ ภายในเวลา 15 นาที การแจ้งผลการพิจารณาขอกำลังเพื่อรักษาความสงบ ภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น

1.2) กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่าย

ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผล การดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ให้บริการ และติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขึ้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และ ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการ ทุกแห่ง เป็นต้น

1.3) ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนด

หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความ ซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความ ต้องการ และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้ เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น และจัดประชุม สัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

1.4) ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้

ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการ หรือ / และหลายสถานที่ และเปิดโอกาส แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษา หารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมา แก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้บริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และ ตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความ เสมอภาค และเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคนอยู่ในสภาพแวดล้อม อย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

1.5) ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้

บริการจะต้องเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการด้วยความสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพและ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการโดยแจ้งเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความ

ช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

1.6) ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการโดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีที่ไม่สามารถบริการได้ตามคำขอหรือไม่สามารถบริการให้แล้วเสร็จตามระยะที่กำหนด จะชี้แจงเหตุผลให้ทราบโดยชัดเจน กรณีที่มีข้อผิดพลาดจะขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

1.7) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

1.8) สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำการตลอดเวลา เป็นต้น

2) แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีแนวทางการดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

2.1) กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนั้นมีลักษณะอย่างไร กล่าวคือ

2.1.1) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน

2.1.2) ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะเริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน หรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริง และความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

2.2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยการปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

2.2.1) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นแต่แรก ใช้สำหรับกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวมีกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2.2.2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลัง เป็นกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการได้ยาก หรือหากใช้วิธีการตามข้อ 2.1 อาจต้องใช้เวลามาก ก็อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนไปก่อนแล้วรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในภายหลังก็ได้

2.3) หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพ และปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้ที่รับผิดชอบในการยกร่างโดยเฉพาะ แต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังกล่าวนี้ จะต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

2.4) การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

2.5) การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

2.6) การประกาศใช้

2.6.1) กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ปปร. แล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

2.6.2) กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมก็นำมาพิจารณาหาข้อยุติ และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

2.5.7 ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสถานะ หรือสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงไป หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ในภาษาไทยมีคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” อยู่หลายคำ เช่น ดัชนี ตัวชี้ ตัวชี้วัด ตัวบ่งชี้ และเครื่องชี้วัด เป็นต้น

1) ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1.1) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งบ่งบอก/กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำ มีความหมายว่าอย่างไร และในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

1.2) ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่ นั่นคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับ กล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

1.3) ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งวัดในลักษณะกว้าง ๆ หรือให้ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำหนดตัวบ่งชี้ของหน่วยงานของตำรวจประเทศอังกฤษ

(www.homeoffice.gov.uk/ppd/pru/pisctext.htm, อ้างถึงใน เนติพงษ์ ฐาคูท่าเล. 2546 : 43) ว่า

ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติ มีความชัดเจน และง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความหมายและเชื่อมต่อข้อมูล นอกจากนี้ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในเชิงปริมาณ มีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มีประสิทธิผลในการวัดระดับการทำงาน ของตำรวจ ถึงแม้ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะไม่อยู่ในการควบคุมโดยตรงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประการต่อมาการกำหนดตัวบ่งชี้จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความ รับผิดชอบของตำรวจ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับ ท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

2) คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี

2.1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร
 2.2) ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญ นั้น จะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และตัว บ่งชี้ที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยผิดพลาด แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านั้น มีความผิดพลาดเมื่อไรจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงขององค์กร

2.3) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงิน

2.4) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ

2.5) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว

2.6) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมา ควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุม อย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากถ้าสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถ ควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวบ่งชี้เหล่านั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินงานอย่าง แท้จริงขององค์กร

2.7) เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไป ไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแค่ผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น

2.8) จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ใช้ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการ ประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับ องค์กร

2.9) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละ

หน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุถึงเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของตนเอง และการมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

3) การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ

ในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติเพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้ (Zanon, 1999 อ้างถึงใน เนติพิงศ์ ธาตุท่าเล. 2546 :30)

- 3.1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดหมายร่วมกันที่ชัดเจน
- 3.2) กำหนดขอบเขตของบริการ
- 3.3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 3.4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการหรือการดูแลเฝ้าติดตาม
- 3.5) กำหนดตัวบ่งชี้
- 3.6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือ

โอกาส ในการพัฒนา

- 3.7) วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล
- 3.8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยตัวบ่งชี้
- 3.9) ทดสอบตัวบ่งชี้
- 3.10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะ

ดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยาม หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

2.5.8 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การที่สร้างขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับ

บริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการ

คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปร และปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ

1. ทรัพยากรบุคคล

ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ผู้ให้บริการ ผู้บริการ และผู้รับบริการ

1.1 ผู้ให้บริการ ในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร (Internal customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ (บัณฑิต ชนชัยเศรษฐวุฒิ, 2540 อ้างถึงใน วิชัย ธัญญพานิชย์, 2546 : 22) กล่าวคือ พนักงาน (Staff conscious) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่ามที่ติดต่อกับลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานให้บริการมีความรับผิดชอบในหน่วยงานของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกัน ทุกขั้นตอน โดยตระหนักรู้ว่า กระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า

Theory of Triple I กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้วยคุณภาพ เพราะบุคคลผู้ให้บริการ ไว้ 3 ประการ คือ

1. Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ เพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด
2. Ignorance คือ ความละเลย เป็นความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปหึ่ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำ เพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป
3. Intention คือ ความจงใจกระทำ เป็นการกระทำของผู้ให้บริการโดยรู้และเข้าใจ ถึงสารถของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

1.2 ผู้บริการ เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริหารโอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และ เทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริการในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การ

ถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการให้ออกมาเป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

1.3 ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External customer) เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็น out put ของกระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาท มีความสามารถในการสื่อสาร มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการ และความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขอร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงกิจการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2. เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะ และอุปกรณ์ ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการ เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการ ที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวกเหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3. ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีการบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการ และระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุด สถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการ ส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ เกิดความประทับใจ แก่ผู้รับบริการ การมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม จึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2.6 การพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐในต่างประเทศ

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโดยมุ่งลูกค้า ได้นำเข้ามาใช้ในการบริการงานภาครัฐของรัฐบาลหลายประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษและไอร์แลนด์เหนือ สหรัฐอเมริกา มาเลเซีย

2.6.1 หลักการพัฒนาคุณภาพบริการของประเทศอังกฤษและไอร์แลนด์เหนือ

ในปี ค.ศ. 1991 รัฐบาลอังกฤษได้ใช้หลักการที่เรียกว่า The Citizen's Charter เป็นแกนหลักในการให้บริการสาธารณะในทศวรรษที่ 1990 โดยมีวัตถุประสงค์

สำคัญ คือ ยกมาตรฐานการบริการสาธารณะให้เหนือกว่าบริการที่ดีที่สุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีหลักการสำคัญ ได้แก่

1) Standard หมายถึง การกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน พิถีพิถันและแสดงไว้ที่จุดบริการมาตรฐานดังกล่าวครอบคลุมถึงความสุภาพ และความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ (Courtesy and help fullness) ตรงกับบริการที่จัดให้ ต้องปฏิบัติทันทีโดยแสดงในรูประยะเวลา ดำเนินการ กรณีที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนได้ ก็จะต้องกำหนดระยะเวลาเฉลี่ยไว้ และยิ่งการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็ต้องกำหนดมาตรฐานสูงขึ้นตามไปด้วย

2) Openness หมายถึง ไม่มีความลับในการจัดบริการแก่ประชาชน เช่น ค่าใช้จ่าย ผู้รับผิดชอบและประสิทธิผลตามมาตรฐานที่กำหนด ผู้ให้บริการไม่ควรปกปิดตนเอง เว้นแต่กรณีคุกคามต่อความปลอดภัย ผู้มีหน้าที่ติดต่อโดยตรงกับประชาชนควรเปิดเผยชื่อ และระบุชื่อตนเองให้ชัดเจน

3) Information หมายถึง ต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ทันการ เข้าใจง่าย พิถีพิถันเผยแพร่เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ

4) Choice and consultation ภาคราชการต้องจัดให้มีทางเลือกในการรับบริการ ต้องรับฟังความคิดเห็นและให้คำปรึกษาในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้ปรับปรุงการบริการต่อไป

5) Non-discrimination หมายถึง ไม่กีดกัน จัดบริการให้โดยทั่วถึง ไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ หรือเพศ และเมื่อจำเป็นพิถีพิถันเป็นเอกสารสำหรับชนกลุ่มน้อยด้วย

6) Accessibility ควรจัดบริการโดยยึดเอาความสะดวกของประชาชน ไม่ใช่ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การยืดหยุ่นในเรื่องเวลา การจัดจุดประชาสัมพันธ์เพื่อพูดคุยให้ความช่วยเหลือ

7) Putting thing right การดำเนินการเมื่อมีปัญหา อย่างน้อยประชาชนจะต้องได้รับการชี้แจงการขอโทษ มีกระบวนการร้องเรียนที่จัดพิถีพิถันและเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบ หากมีปัญหารุนแรงต้องมีการแก้ไขและจะต้องไม่เกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันซ้ำซาก

2.6.2 หลักการพัฒนาคุณภาพบริการของประเทศสหรัฐอเมริกา

ในสมัยประธานาธิบดี Bill Clinton ภายใต้การดำเนินการของรองประธานาธิบดี Al Gore รับผิดชอบหน่วยงานที่เรียกว่า National Performance Review ทำหน้าที่รณรงค์ในการพัฒนาระบบงานบริการประชาชน โดยอาศัยแนวทางจากระบบการพัฒนา

คุณภาพบริการของประเทศอังกฤษ The Citizen's Charter ดังกล่าว

สหรัฐอเมริกาประกาศคำขวัญซึ่งแสดงเจตนารมณ์ของการพัฒนาดังกล่าวไว้ว่า “ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นอันดับแรก เป็นรัฐบาลที่มีสามัญสำนึกปฏิบัติงานดีขึ้น โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง” (Put customers first, common sense government, work better and cost less) และมีหลักสำคัญในการพัฒนาบริการ ดังนี้

- 1) การระบุนโยบายเฉพาะชัดเจน เช่น ให้บริการใน 5 นาที
- 2) การเน้นตัวบุคคลและมุ่งตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น เราจะดำเนินการเรื่องของท่านภายใน 1 วันทำการ
- 3) ระบุพันธะผูกพันมั่นคง เช่น ท่านมาติดต่อเราเพียงครั้งเดียว และหากเป็นกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ ก็จะต้องระบุพันธะผูกพันเมื่อติดต่อหน่วยงานนั้น เช่น เราจะแจ้งให้ท่านทราบหากไม่สามารถตอบคำถามของท่านได้ทันที และจะแจ้งว่าใครจะเป็นผู้ตอบคำถามของท่านเมื่อใด
- 4) การระบุแนวทางร้องเรียน กรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ระบุนโยบายหน่วยที่ติดต่อได้ต่อไป

Rajabhat Mahasarakham University

2.6.3 หลักการพัฒนาคุณภาพบริการของประเทศมาเลเซีย

มาเลเซียประกาศใช้วิสัยทัศน์ 2020 (Vision 2020) กำหนดทิศทางการปรับระบบราชการไว้ว่า เมื่อสิ้นปี ค.ศ. 2020 มาเลเซียจะเป็นประเทศที่เป็นอันดับหนึ่งอันเดียวกัน เป็นสังคมประชาธิปไตย มีความเข้มแข็งทางศีลธรรมและจริยธรรม มีความอดกลั้น เอาใจใส่ดูแลกันและกัน มีความเป็นธรรมเสมอภาค ก้าวหน้าและมีเศรษฐกิจที่มั่นคง มีความสามารถในการแข่งขัน เข้มแข็งและยืดหยุ่น

โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้บริการที่มีปริมาณและคุณภาพได้มาตรฐาน ทันเวลาและเป็นที่ยอมรับของประชาชน (รุ่ง แก้วแดง, 2540 อ้างถึงใน วิชัย วัฒนพานิชย์, 2546 : 34) โดยมีหลักการสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการแก่ประชาชน ดังนี้

- 1) การติดต่อโดยตรง (Counter service)

สร้างความโปร่งใสในการให้บริการโดยระบุขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเพียงพอ มีหน่วยประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน จัดระบบตอบคำถามโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

จัดที่พักที่เหมาะสม สะอาด โปร่ง จัดสัญลักษณ์ชี้ทางที่เห็นได้ง่าย จัดระบบเข้าแถวเพื่ออำนวยความสะดวก และป้องกันการลัดคิว

3) การเร่งประสิทธิภาพในการบริการ

โดยกำหนดมาตรฐานในการบริการ ลดเวลารอคอยรับบริการ จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ เปิดบริการโดยไม่หยุดพักกลางวัน ขยายเวลาให้บริการ เปิดหน่วยบริการเพิ่มตามสถานการณ์

4) การปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมต่อประเภทบริการ ปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมเพื่อให้เกิดค่านิยมในการเอื้อเฟื้อผู้รับบริการ มีแรงจูงใจในการบริการ มีความผูกพันในงาน จัดระบบหมุนเวียนเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันความเบื่อหน่าย และจัดระบบรางวัล และการลงโทษที่เหมาะสม

5) การปรับปรุงประสิทธิภาพหน่วยสนับสนุนบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University
โดยการสนับสนุนทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพอย่างเหมาะสมต่อแต่ละบริการตามสภาพแต่ละพื้นที่

6) การรับฟังเสียงประชาชน

จัดหน่วยรับฟังข้อมูลตามความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน สัมภาษณ์ทางวิทยุ และกล่องรับฟังความคิดเห็น

การพัฒนาคุณภาพบริการของรัฐในต่างประเทศดังกล่าว ใช้หลักสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการ สรุปได้เป็น 9 ประการ คือ

1. ความเสมอภาคในการให้บริการ
2. มาตรฐานการให้บริการชัดเจน
3. ข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพและเปิดเผยแก่ผู้รับบริการ
4. การจัดทางเลือกให้ผู้รับบริการและให้บริการด้วยความเอื้ออาทร
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
6. การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
7. การปรับปรุงระบบสนับสนุนบริการ
8. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและหากตอบสนอง

ไม่ได้ทันทีต้องระยะเวลาที่ชัดเจน

9. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และพึงเสียงผู้รับบริการ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) ของ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H.Maslow)

มาสโลว์ (Maslow 1954 อ้างถึงใน เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 34-37) ได้เขียน ทฤษฎีที่จูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความ ต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความ ต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการ อย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่เป็นสิ่งที่จูงใจอยู่ และ ความ ต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการ ทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการ ด้านร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

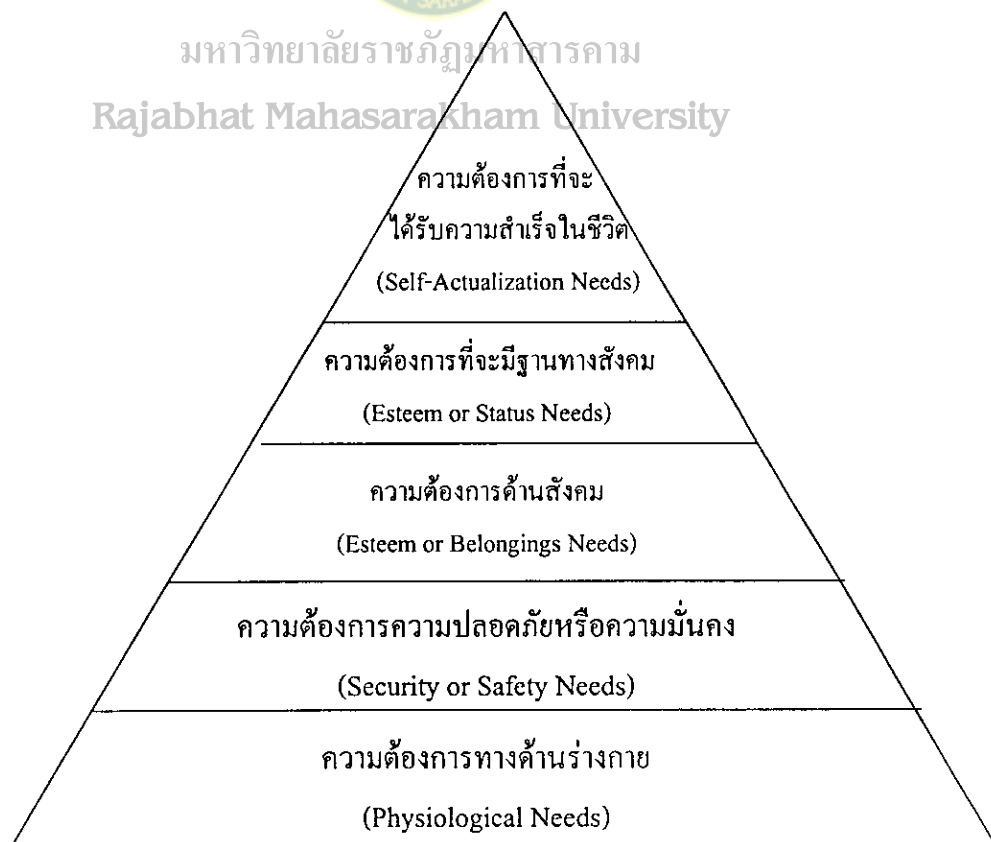
3.1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมี ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง ต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความ ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความ มั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่ การงาน สถานะทางสังคม

3.1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) ภายหลังจากที่ได้รับ การสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการ ทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็น

ความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคล

3.1.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความรู้ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรือ อยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

3.1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงสุดในทัศนะของตน ลำดับความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow's Hierachy Needs สามารถเขียนแสดง ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 20)

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนที่ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้ก็จะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ และพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น

จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของตนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไปและจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับ การตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัด ที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการสิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ห้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization)

3.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors theory)

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg อ้างถึงใน ภาณุเดช สุขวงศ์.2539 : 11-13) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Two-factor theory) ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว คือ

3.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

3.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

3.2.1 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายใน

ของบุคคลได้ ได้แก่

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จได้อย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หากรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดเมื่อผลงานสำเร็จ จึงจะเกิดความพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่สื่อให้เห็นการยอมรับในความสามารถเมื่อทำงานได้สำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่สนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

3.2.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน หรือการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพด้วย

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุณหภูมิ หรือ เครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจาก ครอบครัวทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

เซอร์ชเบอร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมี ค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบด้านสุขอนามัยมีหน้าที่ที่จะกำจัด หรือบำรุงให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวก เท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ดำรง เผ่าชัย (2519 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อตำรวจ พบว่า ประชาชนทั่วไปมักจะเข้าใจ รู้สึก และประสงค์ที่จะให้ตำรวจเป็นที่พึ่งแรก สามารถคุ้มครองให้ความเป็นธรรม และบริการความสะดวกให้ในเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2520 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล มีประเด็นที่น่าสนใจสรุปได้ 2 ประการ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจกับประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ พบว่า ประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจเป็นเปอร์เซ็นต์สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความบกพร่องของการปฏิบัติงานตำรวจ

2. ภาพพจน์ที่ไม่ดีของตำรวจในสายตาประชาชน ที่จะต้องได้รับการแก้ไขในการปฏิบัติหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความยุติธรรมและเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนผู้ที่มาติดต่อ ใช้วาจาไม่สุภาพ ในส่วนของพนักงานสอบสวนไม่ค่อยสนใจในการรับแจ้งความร้องทุกข์ออกไปตรวจที่เกิดเหตุล่าช้ามาก

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของประชาชน และที่เกี่ยวกับประสบการณ์ด้านปัญหาอาชญากรรม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อตำรวจและราชทัณฑ์

วิระยุทธ อินทร์บัว (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลสามเสน พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการบริการประชาชน ยกเว้นปัจจัยทางด้านสถานภาพทาง การสมรส อาชีพ และรายได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพพจน์และความประพฤติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลสามเสน ยกเว้นด้านภาพพจน์

3. ในส่วนประสบการณ์ทางความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนเห็นพฤติกรรมการรีดไถ พูดยาไม่สุภาพ รับสินบน และละเลยต่อหน้าที่ในงานชุมชนสัมพันธ์ การจราจรและการอำนวยความสะดวก

ปิยะ สุขประเสริฐ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า ประชาชนเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ ส่วนเพศหญิงเห็นว่าไม่มีประสิทธิภาพ และเมื่อเปรียบเทียบจากรายได้ของประชาชน พบว่า ประชาชนผู้มีรายได้สูงเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพต่ำ แต่ประชาชนที่มีการศึกษาปานกลางเห็นว่าการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพสูง เมื่อเปรียบเทียบจากการมาขอรับบริการที่เกี่ยวกับคดีกับที่ไม่เกี่ยวกับคดี พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อที่เกี่ยวกับคดีเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลางและต่ำ แต่ถ้าเป็นการติดต่อที่ไม่เกี่ยวกับคดีจะอยู่ในระดับปานกลางและสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

วิบูลย์ วงษ์ก่อม (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกรมตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนเมือง พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อยมีหนึ่งด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตอาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกรมตำรวจ แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชน

ชานเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และการสร้างความร่วมมือจากชุมชนและประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ณรสพล ศรีสุวรรณ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสถานีตำรวจตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยโดยภาพรวม ประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานี รองลงมาคือ ด้านความพร้อมในด้าน การให้ความเสมอภาคในการบริการ รองลงมาคือ ด้านการป้องกันการผิดพลาดในการให้บริการซ้ำสอง

พงษ์เทพ สัตบุตร์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษอยู่ในระดับพอใจ และปัจจัยเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพด้านอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ แต่ปัจจัยเกี่ยวกับเพศ ตำแหน่งทางสังคม ประสิทธิภาพด้านการติดต่อราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน โดยเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสิทธิภาพทางอาชญากรรม และประสิทธิภาพด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐมในระดับปานกลาง

หากจำแนกในแต่ละงานแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการงาน
 ธุรการ รองลงมาคืองานสืบสวน งานป้องกันและปราบปราม งานสอบสวน และงานจราจร
 ตามลำดับ สำหรับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงตาม
 ลำดับความสำคัญ ได้แก่ การปรับปรุงเรื่องการใช้กิริยาจาให้สุภาพต่อประชาชนขอให้
 เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค การปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง และ
 เข้มงวด การเพิ่มกำลังของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สายตรวจและพนักงานสอบสวนให้
 เพียงพอ ขอให้มีการปรับปรุงและจัดระบบการจราจรใหม่ และกวดขันการปราบปรามแหล่ง
 อายุมุข ยาเสพติด ซึ่งยังมีแพร่ระบาดอยู่เป็นจำนวนมาก การจัดตำรวจชุดชุมชนสัมพันธ์
 ทำกิจกรรมร่วมกับประชาชน ให้การประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน และ
 สร้างความเชื่อถือและความอบอุ่นใจแก่ประชาชนให้สมกับคำขวัญที่ว่า “ตำรวจเป็นที่พึ่งแก่
 ประชาชน” สำหรับปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า
 รายได้และการเกี่ยวข้องกับภารกิจอาญามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อ
 การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตำแหน่งทางสังคม และ
 ประสบการณ์ด้านการ ได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ไม่มีความ
 สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติ .05

อาจารย์ พิหเคนทร์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการ
 ปฏิบัติงานและศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร
 สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 7 (สพท.7 กรุงเทพมหานคร) โดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มี
 ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการทำงาน
 ที่มีต่อสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 7 ดังนี้ เพื่อให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการ
 ทำงาน มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้
 ผลงานที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารก็ควรที่จะ
 ส่งเสริมตามองค์ประกอบดังกล่าวให้ดำรงอยู่ควบคู่กับองค์กรตลอดไป

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ
 ตระการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติ
 หน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมากและ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่อำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

วรพงษ์ ภาวเวส (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษภายใต้โครงการโรงพักของเรา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดัปลานกลาง จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง หน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรมประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจ และความรู้เกี่ยวกับโครงการโรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษภายใต้โครงการโรงพักของเรา

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะการมาติดต่อของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัจจัยด้านเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น ลักษณะชุมชนที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เทวินทร์ กองพร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี คือ ระดับการศึกษา และรายได้ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ และรายได้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

วินัย จิตต์ปรุง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่าง

เสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจ และความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ เพศ รายได้ และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พยอม ชาติเกษมชัย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 อยู่ในระดับน้อย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 อยู่ในระดัปปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ค่าจ้างและสวัสดิการ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และความสำเร็จในการทำงาน

เนติพงศ์ ธาตุท่าแล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของสถานีตำรวจ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสถานีตำรวจ 5 ด้าน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกดีอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการจราจร และการบริหารจัดการสถานีตำรวจ อยู่ในระดัปปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชน พบว่า ค่าเฉลี่ยของความหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้าราชการตำรวจเห็นว่าการปฏิบัติงานของตนเอง อยู่ในระดัปก่อนการบริหารจัดการสถานีตำรวจ อยู่ในระดัปปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติงานของตำรวจกับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านความต้องการพัฒนาบริการของสถานีตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจเห็นด้วยกับการพัฒนาบริการสถานีตำรวจในระดับสูงกว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

วิชัย รัชฎูพานิชย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า สภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในปัจจุบันยังไม่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเองมีความคาดหวังที่จะพัฒนาบริการที่ทำให้เกิดความสะดวกและเป็นประโยชน์มากที่สุดแก่ผู้รับบริการ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในบริการในระดับมากที่สุด ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพบริการดำเนินคดีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและตามความคาดหวังของผู้ให้บริการ พบว่า มีความสอดคล้องกันและมีความสำคัญต่อคุณภาพบริการการดำเนินคดี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริการทั่วไป ใน สคช.จังหวัด บุคลากรผู้ให้บริการ การบริหารสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ และการบริหารจัดการบริการดำเนินคดี

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้แนวคิดและหลักการที่จะนำมาเป็นประเด็นในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แกเบรียล แอลมอนและซิดนีย์ เวอร์บา (Gabril Almond and Sidney Verba, 1965) ได้ศึกษาเรื่อง “The Civil Culture” โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และโรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Michael R. Fitzgerald and Robert F. Durant, 1980) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

เบรน (Brian 1979, อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา. 2535 : 23) ได้ทำการศึกษาวิจัยในลอสแอนเจลิสเพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคล สัมโนประชากร การบริการเพื่อนำมาใช้กับตัวแปรแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของการบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการลักษณะแต่ละบริเวณและลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจจัยบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการส่วนอื่น ส่วนเกณฑ์ประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะสมบัติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่

5.1.1 เพศ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ

1) เพศชาย

2) เพศหญิง

5.1.2 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

4) ปวส. / อนุปริญญา

5) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

5.1.3 อาชีพ แบ่งเป็น 5 อาชีพ คือ

1) รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2) ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว

3) เกษตรกรรม

4) รับจ้าง

5) นักเรียน นักศึกษา

Rajabhat Mahasarakham University

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อ

การให้บริการของตำรวจในด้านต่าง ๆ ได้แก่

5.2.1 ด้านการบริการทั่วไป

5.2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

5.2.3 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5.2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

5.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

5.2.6 ด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย