

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจอร
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่ง
ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา
ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำรวจ
- 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของตำรวจ
- 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 1.7 การพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐในต่างประเทศ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์
- 2.2 ทฤษฎีของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

- 3.1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจ
- 3.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ
- 3.3 โครงสร้างการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
- 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

5. กรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

กิติมา ปรีดีคิลก (2534 : 321 – 322) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อมร รักษาสัตย์ (2547 : 27) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดการบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 9 -10) ความพึงพอใจในการบริการ(Satisfaction in Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จาก การให้บริการแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity Service) คือการให้บริการอย่างยุติธรรม เสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะ จำเป็นเร่งด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรการบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือมีการพัฒนา ด้านการบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้นประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงาน ได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

ซรีณี เดชจินดา (2530: 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการ ตอบสนอง

อนเนก กลยานี (2542 :13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น

มณี โพธิเสน (2543 :12) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดีเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107 – 112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยได้ศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวในที่ทำกรปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับผู้ทำการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คืออรรถาสัยของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ระดับมาก

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 11) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึก รัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียดระอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 28) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและจูงใน ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรม ต่าง ๆ ของบุคคล

ทิฟฟิน และ แม็คคอร์มิค (Tiffin and McCormic, 1965 : 63) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่าง ใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ไม่ต้องการ

เดวิส (Davis, 1967 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ, 2534 : 14) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือ ภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กู๊ด (Good, 1973 : 27 ; อ้างใน สุทธิ ปันมา, 2535 : 19) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความ ต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจ ก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดและ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

โวลแมน และ โทมัส (Wolman and Thomas, 1973 : 384 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ แรงจูงใจ

สตาอาส และ เซเลส (Strauss and Sayless, 1960 : 87) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในงานที่ทำและเต็มใจปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จะรู้สึกพอใจเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน

กันต์เลค และ เนลสัน (Gundlach and Nelson, 1984 : 41) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจ ที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาลดปัญหา

มอร์ส และ แนนซี (Morse and Nancy, 1958 : 12) อธิบายว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียด ของผู้ทำน้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้ เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะทำให้เกิดความตึงเครียด ลดลง อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จำแนกตามระยะของการให้บริการได้ ดังนี้

1. ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

2. ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับในขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

3. หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการ ใช้บริการ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะนี้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้คือ

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet. 1954 : 11) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะ พึงพอใจ หรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ในทุกแห่งทุกมุม ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้ง ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

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

เวเบอร์ (Weber.1966 ; อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล. 2538 :7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุตชน ธนาพงศธร (2540 : 303-304)กล่าวถึงการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่มีการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นการประเมินค่าโดยผู้รับบริการต่อการรับบริการ เรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการบริการที่เกิดขึ้นซึ่งเป้าหมายของการศึกษาเพื่อค้นคว้าหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาสาเหตุแห่งปัจจัยแห่งความพึงพอใจการบริการที่จะประสบผลสำเร็จ สามารถสรุปคุณสมบัติต่าง ๆ ได้ ดังนี้

รัชยา กุลวานิชไชนันท์ (2535 : 14 – 15) กล่าวถึงการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ และ การอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่
ควรมามากมายซับซ้อน
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพแก่ผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการบริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
- 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้มาใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
- 10.1 การเตรียม วัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก
 - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 ; อ้างถึงในเสวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “ Satisfaction “ ซึ่งมีความหมายโดยรวมทั่วไปว่า “ ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง “ ความหมายของความพึงพอใจ ในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ

1. ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

และยังได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจหมายถึงภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจหมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาของการบริการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสมกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจตรงกับการคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน

ศิริพร ตันติพูนวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองการ

บริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ไปปรับปรุงงานขององค์กรสามารถออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสนับการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย ของ ผลิตสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือ สายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายการติดต่อในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามคาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคล ก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

รุ่ง แก้วแดง (2543 : 191-194) ให้ทัศนะว่า การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ นอกจากสามารถดูเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินภาพขององค์กร ในด้านอื่น ๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ เรื่องการกำหนดควิสิทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำมาใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ต้องมีการปรับการบริหารกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแม้การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นเรื่องจำเป็นและทุกองค์กรต้องทำ แต่ในระบบราชการพบว่ายังไม่มีการทำอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในระบบราชการของไทยและข้าราชการหลายคนก็กลัวการร้องเรียนอย่างมากตรงกันข้ามกับระบบราชการ

ต่างประเทศซึ่งถือว่า มีคนให้ข้อมูลจะเป็นประโยชน์ อย่างยังสามารถไปปรับปรุงงานขององค์กร สามารถออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องและตรงกับ ความต้องการของลูกค้าได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 44-48) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นระดับ ความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงาน ผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ตามผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ นักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive -differentiation)

พรณิภา น้อยตา (2543 : 24-25 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำให้ได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนการรับบริการ ขณะขอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกต กิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจ

ฟิทซ์เจอร์อัลด์ และ ดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กันด์ลาซ และ เรด (Gundlach and Reaid. 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ได้มากน้อยเพียงใด

เรอิลลี่ (Reilly. 1996 : 31) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่า เมื่อลูกค้ากลับมาเป็นเพื่อนกับเรา และเมื่อลูกค้าชอบคุณ ในการรับบริการ หรือเมื่อลูกค้าต้องการสั่งสินค้าหรือบริการเพิ่ม จากคำตอบเหล่านี้สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและการคาดหวังของลูกค้าถ้าผลลัพธ์ออกมาเกินความคาดหวัง ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้าน่าจะเกิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ และ อาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong. 1996 : 572) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้าที่มีต่อการนำเสนอคุณค่าทางการตลาด และทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อนั้นจะเกี่ยวข้องกับรูปแบบของสินค้าที่นำเสนอออกมา และเชื่อมโยงไปถึงความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละรายอาจจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยถ้ารูปแบบที่นำเสนอสินค้ามีความคาดหวังที่ต่ำตามความคาดหวังยังขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์การซื้อในอดีตของลูกค้า ความคิดเห็นของเพื่อนและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลของ นักการตลาดและคู่แข่งที่นำเสนอหรือสัญญาไว้กับนักการตลาด จะต้องระมัดระวังในเรื่องระดับ ความ พึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

จากแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากคุณภาพของการให้บริการและการให้บริการเกินความคาดหวังในการรับบริการ ทำให้เกิดความรู้สึกยินดี ปลอดภัย ประทับใจในการบริการสาธารณะ

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำรวจ

1.3.1 บทบาทหน้าที่ของตำรวจ

บทบาท-หน้าที่ ได้มีผู้ให้แนวคิดและให้ความหมายคำว่าบทบาทหน้าที่แตกต่างกันหลายความหมาย ที่สำคัญคือ

มีด (Mead. 1950 ; อ้างถึงใน เสน่ห์ สุขกมล. 2541 : 95) ได้อธิบายว่า บทบาท คือกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของตนเอง และเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของสถาบันส่วนหนึ่ง

มอร์แกน (Morgan. 1951 ; อ้างถึงใน เสน่ห์ สุขกมล. 2541 : 95) ให้ความหมายว่าบทบาท คือ รูปแบบของพฤติกรรมซึ่งบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งและทางสังคมจะปฏิบัติ

อุทัย หิรัญโต (2542 : 197) ได้อธิบายว่าบทบาทหรือหน้าที่พฤติกรรมอันพึงคาดหมายของบุคคลแต่ละคนในกลุ่มหรือสังคมหนึ่งๆ หน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าว โดยปกติเป็นสิ่งหรือกลุ่มสังคม หรือวัฒนธรรมของกลุ่มหรือสังคมนั้นกำหนดขึ้น บทบาทจึงเป็นแบบแห่งความประพฤติของคนในสถานะหนึ่งที่พึงมีต่อคนอื่นในสถานะอีกอย่างหนึ่งในสังคมเดียวกัน

ราล์ฟ ลิปตัน (Ralph Lipton. 1936 ; อ้างถึงใน รุจา ภูไพบูลย์. 2534 : 48) ได้กล่าวถึงเรื่องบทบาทว่าสถานภาพที่เป็นนามธรรม หมายถึง ฐานะหรือตำแหน่ง ซึ่งจะ เป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่ง ว่าตำแหน่งมีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อมีตำแหน่งสิ่ง ที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ บทบาทต่างๆ ตำแหน่ง จะต้องมียุทธศาสตร์กำหนดบทบาทเป็นชุดของ ความหวัง ตามกฎเกณฑ์เกี่ยวกับสภาพทางสังคมทำให้เห็นว่า บุคคลมีสภาพต่างๆ ในสังคม จะมีบทบาทเป็นกรอบและคาดหวัง พฤติกรรม

พัทยา สายหู (2534 : 58-63) อธิบายว่า บทบาทหน้าที่คือ สิ่งที่ทำเช่น ให้ เป็นบุคคลและเปรียบเทียบได้เสมือน “บท” ของตัวละครที่กำหนดให้ผู้แสดงละครเรื่องนั้นๆ เป็นอะไร มีบทบาทที่ต้องแสดงอย่างไร ถ้าแสดงผิดบทหรือไม่สมบทบาทก็อาจถูกเปลี่ยนตัว ไม่ให้แสดงเลย ความหมายตามนัยนี้ จึงหมายถึงบทบาทคือ การกระทำต่างๆ ที่ “บท” กำหนดไว้ให้ผู้แสดงต้องทำตามตราบไคที่ยังอยู่ใน “บท” นั้นๆ

อันท์ (Hunt. 1972 ; อ้างถึงใน สัมพันธ์ มาหริน. 2540 : 19) ได้แบ่ง บทบาทต่างๆ ออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. บทบาทที่กำหนดโดยสังคม (Role Prescription) เป็นบทบาทที่สังคมกำหนดไว้ให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งต้องทำอะไรบ้าง
2. บทบาทที่ปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์และหน้าที่ (Role Exactment) การอยู่ร่วมกันของคนมักอยู่ในลักษณะกลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มจะกำหนดข้อตกลงหรือระเบียบแบบแผน เพื่อเป็นแนวทางให้สมาชิกปฏิบัติตาม
3. บทบาทที่ต้องปฏิบัติเป็นตัวอย่างแก่สังคม (Role Stereotype) เป็นการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป
4. บทบาทที่สังคมคาดหวัง (Role Expectation) เป็นบทบาทที่บุคคลอื่นคาดหวังไว้เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ดำรงตำแหน่งควรปฏิบัติ
5. บทบาทที่ต้องปฏิบัติตามความคาดหวังของผู้ร่วมงาน (Count Role Exactent) บทบาทนี้คล้ายกับบทบาทที่สังคมคาดหวัง แต่เป็นการพิจารณาถึงบทบาทเฉพาะที่เกี่ยวกับการทำงาน หรือกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น

1.3.2 ความหมายของตำรวจ

“ ตำรวจ ” ถือกำเนิดขึ้นมาในประเทศไทยยาวนานกว่าร้อยปี (ตามที่หลักฐานปรากฏ) ผ่านการแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถรับใช้ประเทศชาติและพี่น้องชาวไทยได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง สมเป็น “ ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ” อย่างแท้จริง ทั้งนี้ จากอดีตถึงปัจจุบัน “ ตำรวจ ” จะได้รับพระมหากรุณาธิคุณ และพระเมตตาจากองค์พระมหากษัตริย์ ไทยเสมอมา ตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาจนถึงพระมหากษัตริย์แห่งบรมราชจักรีวงศ์ทุกพระองค์ และจวบจนสมัยของสมเด็จพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้เปลี่ยนชื่อจากเดิม “ กรมตำรวจภูธร และกรมพลตระเวน ” มาเป็น “ กรมตำรวจ ” ก่อนที่จะได้รับการปรับโอนมาเป็น “ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ” ในปัจจุบัน (ปส. สัมพันธ์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2548 : 2-3)

พรหมเขต ฮามคำไฟ (2537 : 24) กล่าวว่า “ ตำรวจ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่พนักงาน ที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีพฤติกรรมใดที่จะทำให้เกิดความกระทบกระเทือนถึงความเป็นปกติสุขของประชาชนแล้ว แม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิด

กฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกัน ยับยั้ง แก้ไข ช่วยเหลือ ขจัดสิ่งเหล่านั้นให้หมดไป หรือบรรเทาความร้ายแรงนั้นลง ตำรวจจึงมีหน้าที่ที่สำคัญอยู่ 2 บทบาทในขณะเดียวกัน คือ

1. บทบาทในการรับใช้สังคม คือ มีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ ประชาชนรักษาความสงบเรียบร้อยโดยทั่วไป ดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ
2. บทบาทควบคุมสังคมในฐานะรักษากฎหมาย คือ มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement) เพื่อคุ้มครองให้รอดพ้นจากอาชญากรรมด้วยยุทธวิธีต่างๆ ได้แก่ การตรวจท้องที่ การป้องกันปราบปราม การสืบสวน การจับกุมผู้กระทำความผิดนำไปสู่กระบวนการพิจารณาลงโทษ

1.3.3 คำสั่งกรมตำรวจที่ 774 / 2537 ลง วันที่ 7 กรกฎาคม 2537

เรื่อง กำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ โดยได้แบ่งสายงาน ในสถานีตำรวจออกเป็น 5 สายงาน คือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวนงานสืบสวนและ งานจราจร

1.3.4 นโยบายหลัก 9 ประการ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พระเจ้า พรหมนอ (2540 : 5) อธิปัติกรมตำรวจระหว่าง ปี พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2541 ได้ให้นโยบายหลัก 9 ประการ เกี่ยวกับยาเสพติด ไว้ว่า ตำรวจมีภารกิจสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติและราชบัลลังก์ ความสงบเรียบร้อยของสังคมและบ้านเมือง การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การอำนวยความสะดวกและการบริการสังคมต่างๆ ในฐานะผู้บำบัดทุกข์สุขให้แก่ประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) แผนมหาดไทย ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2540 -2544) และแผนการตำรวจแม่บทฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540 – 2544) ตลอดจนสอดคล้องกับภาวะการณ์ต่างๆ ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง และการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดที่ประชาชนและประเทศชาติกำลังเผชิญอยู่ โดยเน้นให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยทั่วไป สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดนโยบายหลัก 9 ประการ ดังนี้

- 1) มุ่งมั่นรักษาความมั่นคงของประเทศชาติราชบัลลังก์

2) เร่งพัฒนาบุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีความรู้ ความสามารถ ความประพฤติระเบียบวินัย คุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และจิตสำนึก รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม โดยส่วนรวมเพื่อให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ของตนได้อย่าง มั่นคงและมีศักดิ์ศรี

3) พัฒนาสถานีตำรวจ และหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการ บริการประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เน้นการพัฒนาการบริการ งานอำนวยความสะดวก ยุติธรรม งานสืบสวน งานสอบสวน งานสายตรวจ และป้องกันปราบปราม อาชญากรรม งานจราจร งานประชาสัมพันธ์ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ตลอดจนทั้งกระจาย กำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่รูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุด

4) ปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยยึดหลักคุณธรรม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ให้ตำรวจเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง

5) เร่งรัดการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยเฉพาะคดี อุกฉกรรจ์ และสะเทือนขวัญ คดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกายละทรัพย์สิน อาชญากรรมที่เป็น ขบวนการ และการกระทำผิดของคนร้ายข้ามชาติ โดยเน้นการโจรกรรมธนาคาร ร้านทอง อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ตลอดจนจนปราบปรามกวาดล้างอาวุธปืนเถื่อน อาวุธสงครามและ วัตถุระเบิด อย่างจริงจังและต่อเนื่อง พร้อมทั้งเข้มงวดกวดขัน และปราบปรามการกระทำผิด กฎหมายที่เป็นเงื่อนไข หรือปัจจัยที่เป็นสาเหตุนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมต่าง ๆ เช่น บ่อนการพนัน เครื่องจักรกลไฟฟ้า(ตู้ม้า)

6) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดให้โทษทุกประเภท

7) พัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อเสริมงานป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรม และยาเสพติด โดยการแสวงหาความร่วมมือ และเปิดโอกาสให้ ประชาชน และชุมชนองค์กรต่าง ๆ ภาคเอกชน และทุกหน่วยงานในพื้นที่ที่มีส่วนร่วมในการให้ ข้อมูลข่าวสาร ส่งเสริมสนับสนุนกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหายาอาชญากรรม และยาเสพติด ร่วมกัน

8) มุ่งลดอุบัติเหตุบนท้องถนนโดยประสานการปฏิบัติกับทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรณรงค์เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ ถนน และแก้ไขปัญหาการจราจร พร้อมทั้งบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

9) นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และวิทยาการตำรวจมาใช้ประโยชน์ให้มากขึ้น เน้นการวางแผน และพัฒนาการรองรับเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งการนำ

อุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยการจัดทำระบบฐานข้อมูล สร้างเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลระดับต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถใช้งานและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติการกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากนโยบายหลัก 9 ประการ ดังได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า ข้อ 3 การพัฒนาสถานีตำรวจ และหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของสถานีตำรวจตลอดทั้งกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุด

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ

จักรพันธ์ ตรีจิต (2538 : 17) กล่าวว่าคุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้าแม้จะเหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ใช้ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้า ผลิตโดยเครื่องจักรแต่การบริการผลิตโดยคนเป็นส่วนใหญ่ “ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น” ผู้ซื้อก็ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ ธนาคาร โรงพยาบาล เป็นต้น บริการของประชาชนเป็นอาการ เช่น อาการรับใช้ช่วยเป็นธุระจับผู้ร้าย หรือแนะนำให้คำปรึกษาโดยมีกฎหมายให้อำนาจตำรวจการบริการของตำรวจก็ผลิต โดยคนที่มีตำแหน่ง คือ ตำรวจ และเป็นพนักงานระดับล่าง ความสำคัญของคุณภาพและความอยู่รอดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงแขวนไว้กับพนักงานระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตรระดับนายพล แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเสริมทักษะ เสริมความรู้ มีการจัดสถานที่อบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อมาบริการแก่ประชาชนทั้งสิ้นเป็นงานที่อยู่ในการบังคับบัญชาของ แผนก กอง ฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งโรงพักซึ่งทำหน้าที่ ทางเทคนิคในการผลิตการบริการประชาชนการรับแจ้งความการติดตามคนร้าย การระงับศึกทะเลาะวิวาทแม้กระทั่งการแนะนำผู้ส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพของการบริการของตำรวจ จึงเกิดขึ้นในขณะที่ผลิตบริการและเกิดการส่งมอบบริการหรือการขายบริการพร้อมกับการรับใช้บริการ ทั้ง 3 บริการนี้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้นการบริการดีหรือไม่ดีก็รู้กันกับจุดนั้นเอง ประชาชนผู้มารับบริการจะตัดสินใจว่าบริการดี มีคุณภาพหรือไม่ก็รู้ได้ในขณะนั้น ขณะกำลังส่งมอบบริการให้กับประชาชนนั่นเอง

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวจคนนั้น หน่วยนั้น หรือโรงพักนั้น และไม่ใช้บริการอีกต่อไปเป็นการเกิดการกระทำผิดหรือเป็นผู้กระทำผิด หรือเป็นผู้กระทำผิดก็

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวจคนนั้น หน่วยนั้น หรือโรงพักนั้น และไม่ใช้บริการอีกต่อไปเป็นการเกิดการกระทำผิดหรือเป็นผู้กระทำผิด หรือเป็นผู้กระทำผิดก็ไม่ไปร้องทุกข์อีกเพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นกับครั้งก่อนการพูดจาไม่ไพเราะการไม่รับแจ้งความการข่มขู่ หรือไม่ช่วยบำบัดทุกข์บำบัดความเดือดร้อนให้ประชาชนเป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพเลย หรือประชาชนไม่พอใจมากคุณภาพการบริการนั้นก็ต่ำมากและประชาชนก็จะพูดกันต่อ ๆ กันไปเกิดความเสียหายแบบน้ำเซาะทรายค่อยกัดกินตัวเองจนนำความเสื่อมเสียมาสู่สำนักงานตำรวจแห่งชาติในที่สุด

คุณภาพบริการ คือ ความสามารถที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ครั้งแล้วครั้งเล่าไม่มีวันหยุดหย่อนให้หมดสิ้นไป

คุณภาพบริการ คือ

1. การที่ตำรวจให้บริการทำงานได้อย่างชำนาญคล่องแคล่วไม่ต้องเสียเวลา
2. การที่ประชาชนตัดสินใจว่าคุณภาพ บริการของตำรวจ คนชอบ โดยประสบการณ์ที่ตนเองเคยได้สะสมมาแล้วทั้งพอใจและไม่พอใจ แต่ส่วนใหญ่ไม่พอใจกับตำรวจดังนั้นประชาชนจะมีประสบการณ์ไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพบริการของตำรวจ ประสบการณ์ไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพไม่เหมือนกัน ประชาชนบางคนบอกว่าบริการโรงพักนี้ยอดเยี่ยม แต่บางคนบอกว่าแล้วก็ได้ โดยเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินใจหากในงานบริการนั้นมีตัวตน วัตถุ สิ่งของ เงินทอง เครื่องประดับ ต้องเข้าร่วมให้ตำรวจต้องส่งมอบ โดยการติดตามมาส่งมอบให้เจ้าทุกข์ สิ่งของเหล่านั้นจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการของตำรวจหน่วยนั้นๆ ด้วย เช่น คนหายต้องติดตามคนคืนมาติดตามจับคนร้ายมาส่งศาล เป็นต้น

วิชาการผลิตบริการของตำรวจ ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดการผลิตหากจัดไว้ไม่ดีงานออกมาล่าช้า ผิดพลาด หรือตั้งประชาชนทุกข์ยากไว้ไม่ดี จะเกิดปัญหาตรงจุดนี้ เช่น ไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้าคนร้ายหนีไปนานแล้ว ตอบคำถามแก่คนเดือดร้อนไม่ได้โดยไม่เตรียมการเตรียมคำตอบประชาชนต้องครอบคลุมทุกๆ เรื่อง ให้ความกระจ่างชัดในข้อกฎหมายและเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ ถามอะไรแนะนำได้ถูกต้องจนประชาชนพอใจทุกประโยค

คุณค่าและความตั้งใจของตำรวจ หากตำรวจบริการมีคุณภาพสูงเป็นที่ต้องออกตั้งใจ ประชาชนและตั้งใจอย่างมาก เมื่อ 2 ประการรวมกันจะกลายเป็นคุณภาพสูงทันทีและคุณภาพบริการของตำรวจจะไปเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนที่สะสมไว้เสมอซึ่ง

ประชาชนจะเอาประสบการณ์ของตนเองมาตัดสินว่าคุณภาพของบริการตำรวจนั้นดีหรือเลว และส่งผลให้ไม่ร่วมมือกับตำรวจในที่สุด

การจัดหมวดหมู่ไว้ว่าประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินในเรื่องต่าง ๆ ของตำรวจ คือ

1. สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของโรงพัก ความสวยงาม ความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานี ตลอดจนการแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึงลานจอดรถเข้ามาเกี่ยวข้องตามเส้นทางสู่โรงพักที่มีบริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ ดีทั้งในอาคารและนอกอาคาร

2. กริยาอาการในการผลิตบริการของตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ ไม่กรอกชื่อสกุลผิด ไม่เรียกเงิน ไม่ละเลยหน้าที่เมื่อต่อหน้าประชาชน

3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือให้เห็นอย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เดือดร้อน ไม่แสดงอาการช่วยเหลือในเวลาอยู่โรงพัก หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทางปล่อยให้ประชาชนเคืองแค้น รอคอยไม่มีตำรวจคนใดสนใจที่ตอบสนองบริการ หรือไม่เอาใจใส่ประชาชนที่มาร้องทุกข์

4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ตำรวจต้อง รู้งานในหน้าที่ของตนทุกแบบที่จะบริการ และพร้อมเสมอจะปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างคล่องแคล่วและนอบน้อม

5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึงเมื่อมีปัญหาหรือมีคำถามแม้ว่าจะใช้โทรศัพท์เข้ามาก็จะได้รับบริการอย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และนอบน้อม และต้องมีความเข้าใจในตัวประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนนั้น ๆ ต้องใช้ความเห็นใจเสมอ

1.5 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2535 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

วัลลภา ชายหาด (2535 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

บูแมน และ นอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113-121) ได้

ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวอยู่น้อยกว่าการให้บริการสาธารณะภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน
2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการทำงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกก็จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐาน ในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย เป็นประเด็นสำคัญ ก็จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้ว ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหาร และระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

1.6 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

1.6.1 ความหมายของการพัฒนา

เนติพงษ์ ชาติท่าแล (2546 : 30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดแนวทาง และวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้น จะต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การพัฒนา ด้านคุณธรรม คือ คนที่ถูกพัฒนา หรือได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมีความสุข จึงจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อแก้ไข ปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่การเจริญที่ดีกว่า หรือทำให้เปลี่ยนไปสู่สถานะที่น่าพอใจซึ่งอาจ เกิดการเปลี่ยนแปลงทีละเล็กละน้อย หรือมีระดับขั้นตอนต่างๆ ขยายไปสู่ระดับที่เติบโต

1.6.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับ ความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือ องค์กรใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความ ต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือ ผู้รับบริการ (เนติพงษ์ ชาติท่าแล. 2546 : 30)

การบริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อ ตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่ง การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และประทับใจ ในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน (เนติพงษ์ ชาติท่าแล. 2546 : 31)

คุณภาพบริการ (Service quality) คือ ความสอดคล้องของบริการ กับความ ต้องการของผู้รับบริการ ระดับ ของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของ ผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เนติพงษ์ ชาติท่าแล. 2546 : 3)

1.6.3 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับ

ลักษณะของบริการและบริบทของสังคม 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 ความสามารถหรือสมรรถนะ ในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง(มือถึง)
- 4) Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 6) Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 7) Creditability ความเชื่อถือ ได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 8) Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 9) Customer Understanding ความเข้าใจใส่ใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- 10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถดีเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของการบริการที่จะต้องจัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

สำหรับระบบการให้บริการของสถานีตำรวจ พิจารณาจากลักษณะของระบบบริการประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะในการให้บริการที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกันกับประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ
2. กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้า
บริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกิน
สมควร

2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการ
ใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

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

3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลัง
การรับบริการ

3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับ
การจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำ
ให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3.3 ความเสมอภาค (Equity) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่
ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือ ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการ
ไปใช้บริการ

1.6.4 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงาน
ของรัฐ

1) หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หลักการปฏิบัติราชการเพื่อ
ประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้
หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อ
ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ
ประชาชนของหน่วยของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้
(คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) สำนักงาน
กท., 2542 . เนติพิงศ์ ธาตุทำเล. 2546 : 38)

2) มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่
ละเอียดและชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐาน
ที่กำหนดขึ้นจะสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนตลอดจนต้อง
ประกาศ ให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด
ตัวอย่างเช่น การแจ้งสายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ ภายใน

15 วัน การแจ้งผลการพิจารณาของกำลังเพื่อช่วยรักษาความสงบ ภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้งจะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ จะให้รอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าเป็นต้น

3) กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น จะจัดให้มี แผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะให้บริการ และ ติดหน่วยงานต่าง ๆ ประเภทขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

4) ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการ และรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5) ทางเลือกในการปรึกษาหารือหรือหมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการ หรือ / และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการ ทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคนในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

6) ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชน ผู้รับบริการ

ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับการบริการด้านความสุขภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการให้บริการ โดยแจ้งเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชนและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

7) ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ โดยด่วน ตัวอย่างเช่นกรณีที่ไม่สามารถให้ทราบโดยชัดเจน

8) สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก ความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับผู้มารับบริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีการพัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาด ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำการตลอดเวลา เป็นต้น

แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีแนวทางการดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1. กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนั้นมีลักษณะอย่างไร กล่าวคือ

1.1 ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน

1.2 ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะเริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน หรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนใน

รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

2. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นแต่แรกใช้สำหรับ กรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวมีกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลังเป็นกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

3. หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพและปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการยกร่าง โดยเฉพาะ แต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ดังกล่าวนี้อาจต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

4. การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

5. การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

6. การประกาศใช้

6.1 กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ป.ปร. แล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

6.2 กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมกับนำมาพิจารณาหาข้อยุติ และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

1.6.5 ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

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

1. ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1.1 ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งบ่งบอก/กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัว จะต้องนำมาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำ มีความหมายว่าอย่างไรและในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

1.2 ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่นั้นคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับกล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใด บริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

1.3 ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งหวังในลักษณะกว้าง ๆ หรือ ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อยซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำหนดตัวบ่งชี้ของหน่วยงานของตำรวจประเทศอังกฤษ (เนติพงศ์ ธาตุทำเล. 2546 : 43)ว่าตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติ มีความชัดเจนและง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความหมายและเชื่อมข้อมูล นอกจากนี้ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในปริมาณมีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มีประสิทธิภาพในการวัดระดับการทำงานประการต่อมาการกำหนดตัวบ่งชี้จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

2. คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี

- 2.1 มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร
 - 2.2 ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญนั้น จะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรและตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยผิดพลาด แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านั้นมีความผิดพลาด เมื่อไรจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงขององค์กร
 - 2.3 ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงิน
 - 2.4 ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ
 - 2.5 ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว
 - 2.6 ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมา ควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากถ้าสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวบ่งชี้เหล่านั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินอย่างแท้จริงขององค์กร
 - 2.7 เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไปไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแค่ผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น
 - 2.8 จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ใช้ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร
 - 2.9 ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของตนเอง และการมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น
- ## 3. การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติ

เพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้ (Zanon. 1999 ; อ้างถึงใน เนติพงศ์ ชาติท่าเล. 2546 : 30)

- 3.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดหมายร่วมกันที่ชัดเจน
- 3.2 กำหนดขอบเขตของการบริการ
- 3.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 3.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการหรือการดูแลผู้ติดตาม
- 3.5 กำหนดตัวบ่งชี้
- 3.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

การพัฒนา

- 3.7 วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล
- 3.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยตัวบ่งชี้
- 3.9 ทดสอบตัวบ่งชี้
- 3.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินการ

ต่อไป ทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยาม หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

1.6.6 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กรที่ทำขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการ

1.7 การพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐในต่างประเทศ

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ โดยมุ่งบริหารลูกค้า ได้นำเข้ามาใช้ในกาบริการงานภาครัฐของรัฐบาลหลายประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษและไอร์แลนด์เหนือ สหรัฐอเมริกา มาเลเซีย (นนท์ ภัคดีพันธ์. 2547 : 36-39)

1.7.1 หลักการพัฒนาคุณภาพบริการของประเทศอังกฤษและไอร์แลนด์เหนือ

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

1) Standard หมายถึง การกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน ชัดเจนและแสดงไว้ที่จุดบริการมาตรฐานดังกล่าวครอบคลุมถึงความสุภาพ และความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ (Courtesy and helpfulness) ตรงกับบริการที่จัดให้ ต้องปฏิบัติทันทีโดยแสดงในระยะเวลาเฉลี่ยไว้ และยิ่งการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็ต้องกำหนดมาตรฐานสูงขึ้นตามไปด้วย

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

3) Information หมายถึง ต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ทันการเข้าใจง่าย พิมพ์เผยแพร่เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ในการบริการ

4) Choice and Consultation ภาคราชการต้องจัดให้มีทางเลือกในการรับบริการ ต้องรับฟังความคิดเห็นและให้คำปรึกษาในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้ปรับปรุงการบริการต่อไป

5) Non-Discrimination หมายถึง ไม่กีดกัน จัดบริการให้โดยทั่วถึง ไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ หรือเพศและเมื่อจำเป็นพิมพ์เป็นเอกสารสำหรับชนกลุ่มน้อยด้วย

6) Accessibility หมายถึง การจัดบริการ โดยยึดเอาความสะดวกของประชาชนไม่ใช่ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การยืดหยุ่นในเรื่องเวลา การจัดจุดประชาสัมพันธ์เพื่อพูดคุยให้ความช่วยเหลือ

7) Putting thing right หมายถึง การดำเนินการเมื่อมีปัญหาอย่างน้อยประชาชนจะต้องได้รับการชี้แจงการขอโทษ มีกระบวนการร้องเรียนที่จัดพิมพ์และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบหากมีปัญหารุนแรงต้องมีการแก้ไขและจะต้องไม่เกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันซ้ำซาก

1.7.2 หลักการพัฒนาคุณภาพบริการของประเทศสหรัฐอเมริกา

ในสมัยประธานาธิบดี Bill Clinton ภายใต้การดำเนินการของรองประธานาธิบดี AL Gore รับผิดชอบหน่วยงานที่เรียกว่า National Performance Review ทำ

หน้าที่รณรงค์ในการพัฒนาระบบงานบริการประชาชน โดยอาศัยแนวทางจากระบบการพัฒนาคุณภาพการบริการของประเทศอังกฤษ The Citizen's Charter ดังกล่าว

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

1. การระบุข้อความเฉพาะชัดเจน เช่น ให้บริการใน 5 นาที
2. การเน้นตัวบุคคลและมุ่งตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น เราจะดำเนินการเรื่องของท่านภายใน 1 วันทำการ
3. ระบุพันธะผูกพันมั่นคง เช่น ท่านมาติดต่อเราเพียงครั้งเดียว และหากเป็นกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ ก็จะต้องระบุพันธะผูกพันเมื่อติดต่อหน่วยงานนั้น เช่น เราจะแจ้งให้ท่านทราบหากไม่สามารถตอบคำถามของท่านได้ทันที และจะแจ้งว่าใครจะเป็นผู้ตอบคำถามของท่านเมื่อใด
4. การระบุแนวทางร้องเรียน กรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ระบุข้อมูลหน่วยที่ติดต่อได้ต่อไป

1.7.3 หลักการพัฒนาคุณภาพบริการของประเทศมาเลเซีย

มาเลเซียประกาศใช้วิสัยทัศน์ 2020 (Vision 2020) กำหนดทิศทางการปรับระบบราชการไว้ว่า เมื่อสิ้นปี ค.ศ. 2020 มาเลเซีย จะเป็นประเทศที่เป็นอันดับหนึ่งอันเดียวกัน เป็นสังคมประชาธิปไตย มีความเข้มแข็งทางศิลปกรรมและจริยธรรม มีความอดกลั้น เอาใจใส่ดูแลกันและกัน มีความเป็นธรรมชาติกลมกลืน ก้าวหน้าและมีเศรษฐกิจที่มั่นคงมีความสามารถในการแข่งขัน เข้มแข็งและยืดหยุ่น โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้บริการที่มีปริมาณและ คุณภาพได้มาตรฐาน ทันเวลาและเป็นที่ยังพอใจของประชาชน (รุ่ง แก้วแดง. 2540 ; อ้างถึงใน วิชัย ธีญญพานิชย์. 2546 : 34) โดยมีหลักการสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการแก่ประชาชน ดังนี้

- 1) การติดต่อโดยตรง (Counter service) สร้างความโปร่งใสในการให้บริการ โดยระบุขั้นตอน และมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเพียงพอ มีหน่วยประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน จัดระบบตอบคำถาม โดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

- 2) การจัดตั้งอำนาจความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ จัดที่พักที่เหมาะสม สะอาด โปร่ง จัดสัญลักษณ์ชี้ทางที่เห็นได้ง่ายจัดระบบเข้าแถวเพื่ออำนวยความสะดวก และป้องกันการลัดคิว
- 3) การเร่งประสิทธิภาพในการบริการ โดยกำหนดมาตรฐานในการบริการ ลดเวลารอคอยรับบริการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ เปิดบริการ โดยไม่หยุดพักกลางวัน ขยายเวลาให้บริการ เปิดหน่วยบริการเพิ่มตามสถานการณ์
- 4) การปรับปรุงให้บริการของเจ้าหน้าที่การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม ต่อประเภทบริการ ปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมเพื่อให้เกิดค่านิยมในการเอื้อเฟื้อ ผู้รับบริการ มีแรงจูงใจในการบริการ มีความผูกพันในงาน จัดระบบหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ เพื่อป้องกันความเบื่อหน่ายและจัดระบบรางวัล และการลงโทษที่เหมาะสม
- 5) การปรับปรุงประสิทธิภาพหน่วยสนับสนุนบริการ โดยการสนับสนุน ทรัพยากร ที่มีประสิทธิภาพอย่างเหมาะสมต่อและบริการตามสภาพแต่ละพื้นที่
- 6) การรับฟังเสียงประชาชนจัดหน่วยรับฟังข้อมูลตามความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน สัมภาษณ์ทางวิทยุ และกล่องรับฟังความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพ บริการของรัฐในต่างประเทศดังกล่าว ใช้หลักสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการ สรุปได้เป็น 9 ประการ คือ
 - 6.1) ความเสมอภาคในการให้บริการ
 - 6.2) มาตรฐานการให้บริการชัดเจน
 - 6.3) ข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพและเปิดแก่ผู้รับบริการ
 - 6.4) การจัดทางเลือกให้ผู้รับบริการและให้บริการด้วยความเอื้ออาทร
 - 6.5) การจัดตั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
 - 6.6) การปรับปรุงประสิทธิภาพปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - 6.7) การปรับปรุงระบบสนับสนุนบริการ
 - 6.8) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและหากตอบสนอง ไม่ได้ทันทีต้องระบุเวลาที่ชัดเจน
 - 6.9) การให้ข้อมูลย้อนกลับ(Feedback) และฟังเสียงผู้รับบริการ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

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

2.1 มาสโลว์ (Maslow, 1954 ; อ้างถึงใน เป่ล่งศรี อิงคนินันท์, 2546 : 34-37) ได้เขียน ทฤษฎีที่จูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความ ต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความ ต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการ อย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความ ต้องการของมนุษย์ลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

2.2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการ ทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหารน้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการ ด้าน ร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนอง ความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับตอบสนองความสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมี ความ ต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัย จากอันตราย ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะ ทางสังคม

2.2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) ภายหลังจากที่ ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการ เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคล

2.2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจใน ตัวเองในเรื่องความรู้ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งตลอดความ ต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรือ อยากรที่จะให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ลำดับชั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงสุดในทัศนะของตน ลำดับความต้องการทฤษฎีของ Maslow's Hierachy Needs สามารถเขียนแสดงได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบไปด้วย 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของ

คนที่ไม่เป็นตัว จูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่และพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

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

จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกละเลยของมนุษย์ทุกคนความรู้สึกละเลยเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของตนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไปและจะเกิดความรู้สึกละเลยในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อตนได้รับการสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการสิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization)

2.3 ทฤษฎีของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ฮัลล์ และลินเดย์ (Hall and Lindzey.1966 : 142 ; อ้างถึงในผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 14) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแฮร์รี สแต็ก ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง(Security) ซึ่งความปรารถนา 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่าการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ เพปเปลาว (Peplau, 1962 : 87 ; อ้างถึงใน จินตนา ประยูรพันธ์, 2527 : 42) มีความเห็นสอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ ชัลลิแวน โดยมีความเชื่อว่า บุคคลแต่ละคน ประกอบด้วยลักษณะที่ต้องการทางชีววิทยา และด้านสัมพันธภาพซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชั่วชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตนเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจความคับข้องใจ ความเครียดและความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้บุคคลจะจัดการความรู้สึกพอใจ และรู้สึกที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจึงมีความมุ่งหมายให้ตัวเอง รู้สึกพอใจและรู้สึกมั่นคงมากขึ้นอาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลจากการรับรู้ของบุคคลต่อการบริการ

3. การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

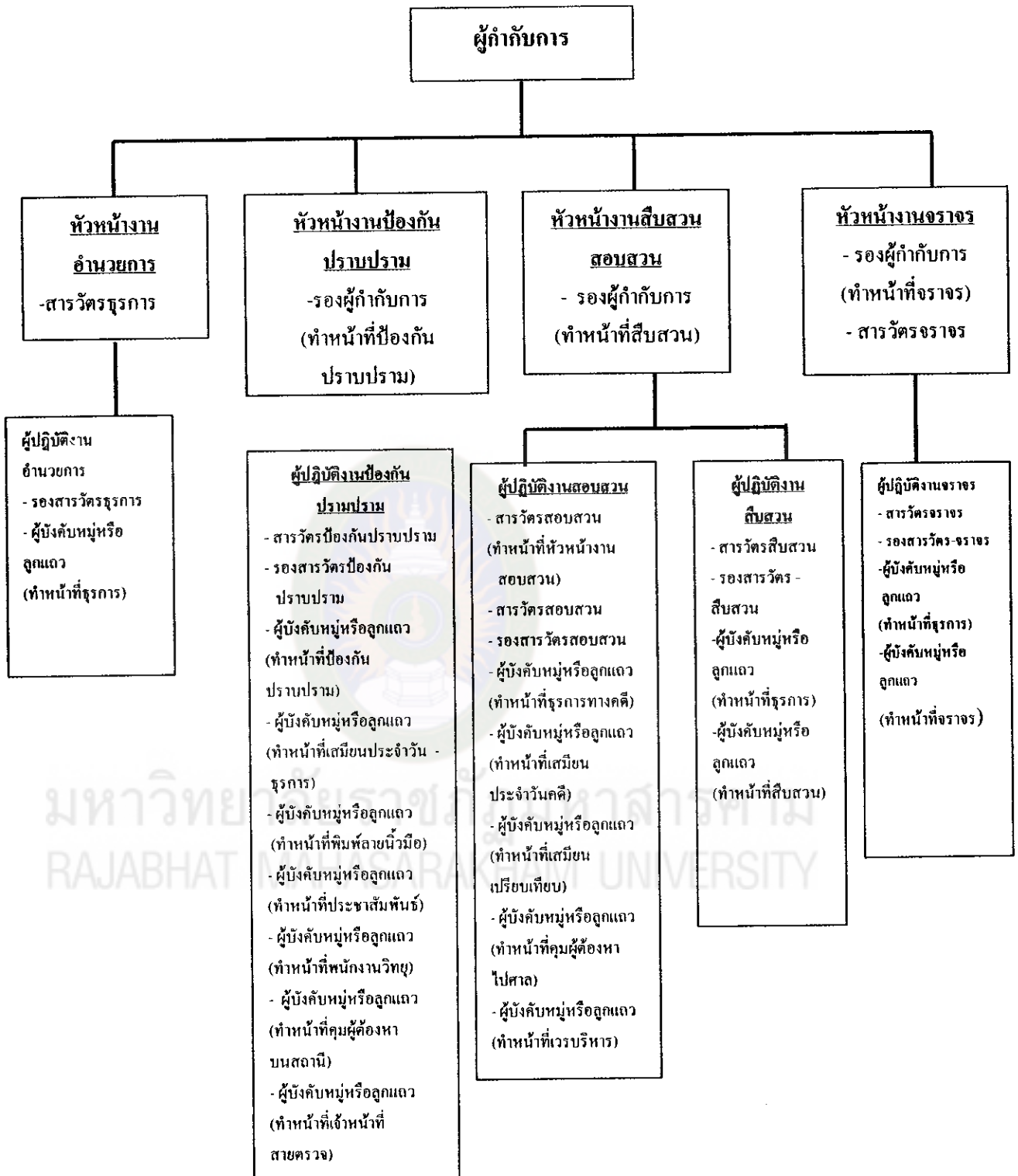
3.1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจ

ตามที่ได้พระกฤษฎีกา โอนส่วนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541 นับเป็นการปฏิรูประบบราชการของตำรวจที่จะก้าวไปสู่การกระจายอำนาจ(Decentralization)การบริหารงานตำรวจในระดับต่างๆให้มากที่สุด และได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและการบริหารงานในส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในระดับต่างๆ ใหม่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนด โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจไว้ ดังนี้ โดยในระดับสถานีตำรวจนั้นกำหนดให้แบ่งสถานีตำรวจเป็น 2 ระดับ คือ อำเภอเมือง ทุกจังหวัด กำหนดให้มีตำแหน่งผู้กำกับการทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองทุกจังหวัด กำหนดให้มีตำแหน่งรองผู้กำกับการทำหน้าที่รองหัวหน้าสถานีตำรวจอำเภอเมืองทุกจังหวัด กำหนดให้มีอำเภอละ 3 ตำแหน่ง เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้กำกับการทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ในด้านอำนวยความสะดวก สนับสนุน 1 ตำแหน่ง ในด้านการป้องกันปราบปราม 1 ตำแหน่ง และด้านสืบสวนสอบสวน 1 ตำแหน่ง อำเภอเมืองทุกจังหวัด กำหนดให้มีสารวัตรป้องกันปราบปราม สารวัตรงานสอบสวน สารวัตรงานสืบสวน สารวัตรธุรการและกำลังพล และสารวัตรงานจราจร เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแล รับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและให้มีรองสารวัตรต่างๆขึ้นตามความเหมาะสมและปริมาณงาน เพื่อช่วยเหลือสารวัตรงานต่างๆขึ้น อำเภออื่นๆในส่วนภูมิภาคของจังหวัดต่างๆนอกจากอำเภอเมืองของจังหวัด กำหนดให้มีตำแหน่งรองผู้กำกับการ ทำหน้าที่

หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองและได้มีสารวัตรงานต่างๆขึ้นตามความเหมาะสมและปริมาณงาน เพื่อคอยช่วยเหลือรองผู้กำกับฯ ที่ทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอ และให้มีรองสารวัตรงานต่างๆขึ้นตามความเหมาะสม และ ปริมาณงานเพื่อคอยช่วยเหลืองานต่างๆ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2541 : 1)ซึ่งโครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2545 สรุปดังแผนภูมิที่ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด

จังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2545

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด (2545 : 1)

3.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ

3.2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจกรมตำรวจ (กรมตำรวจ. 2537 : 3-52) ได้กำหนดภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธร ไว้ตามคำสั่งของกรมตำรวจที่ 774 / 2537 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537 เรื่องกำหนดหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธร โดยได้แบ่งงานภายในสถานีตำรวจภูธรออกเป็น 5 งาน ได้แก่

1) งานธุรการ (อำนวยการ) รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้าน งานสารบรรณ งานทะเบียนพล งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานการพัสดุ งานนโยบายและแผนงาน จัดอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา งานทะเบียนคนต่างด้าว และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือผู้บังคับบัญชา มอบหมาย

2) งานป้องกันปราบปราม รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้าน การป้องกันอาชญากรรมต่างๆ การระงับและปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท การประชาสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี การบริการประชาชนบนสถานีที่ไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบไว้โดยเฉพาะ และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) งานสืบสวน รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การสืบสวนคดีก่อนเกิดเหตุ การสืบสวนคดีหลังเกิดเหตุ การข่าว และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4) งานสอบสวน รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท การเปรียบเทียบปรับ และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนหรือตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5) งานจราจร รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การจัดและควบคุมการจราจร การอำนวยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจราจร และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายจากหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีภารกิจตามอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนดไว้ 4 ประการ คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน การดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

ในส่วนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองทุกจังหวัด ให้มีตำแหน่งผู้กำกับการทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจ มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานทุกงานในสถานีตำรวจภูธรนั้นๆ โดยมี

รองผู้กำกับการเป็นหัวหน้างานในแต่ละงาน และเป็นผู้ช่วยเหลือผู้กำกับการในการบริหารงานในแต่ละงาน และมีสารวัตรป้องกันปราบปราม สารวัตรงานสอบสวน สารวัตรงานสืบสวน สารวัตรงานธุรการและกำลังพล และสารวัตรงานจราจร เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีรองสารวัตรงานต่างๆ รวมทั้งผู้บังคับหมู่และลูกแถว (ผู้ปฏิบัติงานในงานต่างๆ) ตามความเหมาะสมและปริมาณงานในสถานีตำรวจภูธร นั้นๆ

3.2.2 เป้าหมายในการปฏิบัติงานสำหรับเป้าหมายในการปฏิบัติงานตามภารกิจ และหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีดังนี้

- 1) ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตทั้งทางสิทธิเสรีภาพ ร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน
- 2) ให้สังคมเกิดความสุข
- 3) ให้บริการต่อประชาชน
- 4) ให้ถือว่าการป้องกันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ
- 5) ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ต้องให้ประชาชนเสียเวลาในการติดต่อกับตำรวจน้อยที่สุด
- 6) ต้องเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
- 7) ต้องเป็นการปฏิบัติโดยให้ความเคารพต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 8) ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน
- 9) ต้องพยายามให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามความเหมาะสม
- 10) ต้องสอดคล้องกับแผนหรือ นโยบายต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.3 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2541 : 7-43) ได้กำหนดให้สถานีตำรวจ ทุกแห่ง ตลอดจนหน่วยงานในลักษณะเดียวกันปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นไปแนวทางเดียวกัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

กรมตำรวจในอดีตนั้น ได้พยายามปรับปรุงงานของตำรวจให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน มาโดยตลอด หากแต่ก็ยังไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้เพราะขาด

ความร่วมมือจากประชาชนอย่างจริงจัง โดยประชาชนมีความคิดว่าตำรวจเป็นบุคคลที่คอยจะจับผิด หรือคอยกลั่นแกล้งประชาชนอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบันพยายามคิดหาแนวทางแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการทำงานของตำรวจได้ ทำให้เกิดการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน โดยหาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อย่างแท้จริง

จากแนวความคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติปัจจุบันได้เล็งเห็นแล้วว่า การพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน จะให้เกิดผลเป็นรูปธรรมได้นั้น จะต้องเริ่มจากสถานีตำรวจของแต่ละแห่งเหมือนกับการทำความสะอาดบ้านตนเองให้เรียบร้อยเสียก่อน กล่าวคือ การพัฒนาศถานีตำรวจจะต้องเริ่มจากการพัฒนาศถานีตำรวจของแต่ละแห่ง ทั้งในด้านความสะอาดและสถานที่ต้อนรับเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความประทับใจและจะต้องปรับให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของแต่ละภูมิภาคด้วย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดให้สถานีตำรวจทุกแห่ง ตลอดจนหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่การทำงานและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา โดยพิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ภายใต้ขีดความสามารถที่สถานีตำรวจหรือหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะดำเนินการได้เองเป็นลำดับแรก

1. การบริการทั่วไป

1.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้จัดให้มีการรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกันพร้อมจัด เจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย

การติดต่อขออนุญาตต่างๆ การแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยานและผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับคดี รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนอื่นๆ

1.2 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบน สถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อสอบถาม และการปฏิบัติงาน ทางธุรการ โดยมอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้า ควบคุมการปฏิบัติ รวมทั้งทำหน้าที่ชี้แจง ทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนบน สถานีตำรวจ โดยกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการประชาชน รวมทั้ง พนักงานรับโทรศัพท์ คัดเลือก ฝึกอบรม และกำกับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ประชาชนในด้านต่างๆ

1.3 ในด้านการต้อนรับและประชาสัมพันธ์ จัดเจ้าหน้าที่ให้ต้อนรับและ ประชาสัมพันธ์ให้มีบุคลิกลักษณะ กิริยา วาจา ท่าทาง และมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการบริการ ประชาชนตามลำดับก่อนหลังด้วยความสะดวก รวดเร็ว สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ และไม่ เรียกหรือผลประ โยชน์ใดๆ ควบคุมดูแลพนักงานรับโทรศัพท์และข้าราชการตำรวจที่จะรับหรือ พุดโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายนอก ให้ใช้คำพูดที่สุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ หลีกเลี่ยงคำย่อหรือ คำศัพท์บางคำที่คนภายนอกไม่เข้าใจ โดยเมื่อสัญญาฉบับรับโทรศัพท์ดังขึ้น ควรรีบยกหูฟังบอก สถานที่ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบทันที มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ทางธุรการให้สั้นและกะทัดรัดและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

1.4 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการลงรายงาน ประจำวันการเปรียบเทียบการปรับ ให้สั้นกะทัดรัด และง่ายต่อการทำความเข้าใจของประชาชน เพื่อให้สามารถบริการประชาชน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้อาจพิจารณาคำเนิการให้ ประชาชนกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองตามสมควร เช่น การแจ้งเอกสารหาย โดยจัดทำ แบบฟอร์มที่กรอกสมบูรณ์แล้วไว้เป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลืออีกส่วนหนึ่งด้วย รวมทั้งมีการณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา ในการให้บริการประชาชน โดยติดประกาศและรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบ ให้ประชาชน ทราบโดยเปิดเผย ชัดเจน โดยใช้สื่อทุกชนิด เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและภาพ โดย เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุสูงขึ้น โดยเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการรับแจ้ง เหตุทาง โทรศัพท์และโทรสาร โดยจัดให้มีพนักงานรับโทรศัพท์โดยเฉพาะ หรือใช้ระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติมาช่วยเสริมกรณีมีปริมาณผู้แจ้งเหตุทาง โทรศัพท์มากก็ได้ และดำเนินการ เพื่อขอติดตั้งเพิ่มคู่สายโทรศัพท์และเครื่องโทรสาร จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เป็นหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ หรือจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนที่สำคัญ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การรับแจ้งความ การรับคำร้องทุกข์ การรับแจ้งเอกสารหาย การชำระค่าปรับจราจร การบริการด้านอุบัติเหตุจราจร การระงับอัคคีภัยเบื้องต้น และการระงับเหตุความรุนแรง เป็นต้น โดยมีกรอบแผนให้บริการและประกาศให้ประชาชนรู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ และเรื่องที่จะให้บริการ

1.5 สำรวจความคิดเห็น มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ จัดแบบสำรวจไว้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจ ตอบคำถามด้วยตนเองพอสมควร เพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์และใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามนำการบริหารทั่วไปมาใช้เป็นอันดับแรกเพื่อจะให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ว่า เมื่อมาใช้สถานีตำรวจแล้วสามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างรวดเร็วและสิ้นสุดที่จุดเดียว โดยไม่ต้องนั่งรอเหมือนอดีตที่ผ่านมา

2. การอำนวยความสะดวกธรรมชาติ

การอำนวยความสะดวกธรรม เป็นภารกิจหนึ่งของตำรวจที่มีผลต่อประชาชนโดยตรง โดยหากประชาชนไม่ได้รับการปฏิบัติที่สะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม อาจทำให้ประชาชนถูกฉ้อโกงสิทธิและเสรีภาพ(กรมตำรวจ, 2537 : 35) มีการจัดเวรพนักงานสอบสวน ให้เหมาะสมเพียงพอ โดยจัดเวรพนักงานบริการ เพื่อมิให้ผู้แจ้งความต้องเสียเวลานานเกินสมควร ปรับปรุงระบบการมอบสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสมเพื่อมิให้พนักงานสอบสวนคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่สอบสวนมากเกินไป โดยดำเนินการต่อไปนี้

2.1 จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ประกอบด้วยผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่วิทยากร เวรบริการเสมียนประจำวัน และพลขับเข้าเวรพร้อมพนักงานสอบสวน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งให้ไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ในทันที

2.2 มีการพัฒนาการรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน ฝึกสอนพนักงานสอบสวนให้มีความรู้ความสามารถและคุณธรรมเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ

ไว้วางใจจากประชาชน มุ่งสู่ความเป็นวิชาชีพ โดยเน้นการเสริมสร้างจิตสำนึก อุทิศการณ จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนและดำเนินการจัดการอบรมเสริมความรู้ความสามารถใน การสอบสวนคดีสำคัญต่างๆ โดยเฉพาะอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ นำวิทยาการตำรวจและ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน เพื่อให้สามารถสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และ คำสั่งต่างๆ ของทางราชการ ทั้งในด้านการจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยชั่วคราว การสอบสวนปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวมพยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับและการทำสำนวน ทั้งนี้ เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวน ให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นที่เกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษทุกครั้ง พร้อมทั้งกำหนดวันนัดครั้งต่อไป อีกด้วย ควบคุมดูแลให้อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ด้วยความเสมอภาคและเป็นรูปธรรม รวมทั้งการอธิบาย ชี้แจง แนวทางการดำเนินการตามกฎหมาย การไปสอบสวนปากคำพยานตรงตามเวลาที่นัดหมาย และการแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในคดีที่มีการรับแจ้งความไว้และมอบอำนาจ เรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การส่งคดี การคืนของกลางให้ข้าราชการตำรวจระดับรองลงไป ตามลำดับชั้น เพื่อให้มีอำนาจสั่งการในการบริการประชาชนด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

2.3 ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้น และคดีที่เสร็จสิ้นแล้วให้ได้มาตรฐานและมีผู้รับผิดชอบในการควบคุมดังกล่าวตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งการจัดระบบการเก็บข้อมูลสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จสิ้นแล้วเพื่อ ประโยชน์ในการซักซ้อมพยานและนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาชั้นศาลได้ ให้การช่วยเหลือ คุ้มครองผู้เสียหายพยานและเหยื่ออาชญากรรม กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะในระหว่างการสืบพยาน ชั้นศาลในคดีสำคัญและคดีซึ่งอาจเกิดอันตราย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นใน ความยุติธรรม

การอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้สร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของพนักงานสอบสวนให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และมีคุณธรรม เห็นแก่ประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน จึงทำให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งการจัดสายตรวจเดินเท้าและสายตรวจประเภทต่างๆ ตามความเหมาะสมของสภาพอาชญากรรม ภูมิประเทศและสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำความผิด สามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติภารกิจ ให้มีการอบรมชี้แจงแนะนำยุทธวิธีตำรวจ และข้อกฎหมาย รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของการแต่งกายและการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ประจำตัวสายตรวจ (กรมตำรวจ. 2537 : 30)

3.2 จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามสมควร

3.3 ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุม และสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจ ให้สามารถเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้เร็วที่สุด หลังจากได้รับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่ รักษาสถานที่เกิดเหตุ หาร่องรอยพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุ และช่วยพนักงานสอบสวนจนกว่าจะเสร็จสิ้นภารกิจ

3.4 ปรับปรุงระบบดูยามและที่พักสายตรวจที่อยู่ริมเส้นทางคมนาคม ให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย โดยจะต้องมีความพร้อมในด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็น

3.5 การตั้งจุดตรวจจุดสกัด กำหนดการตั้งจุดตรวจในทุกผลัดของสายตรวจ และมีการตรวจค้นตามเป้าหมายที่สืบสวนไว้ รวมถึงการขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่ มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมรวมทั้งพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งโดยดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ซึ่งประกอบด้วย ส่วนราชการ องค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไป โดยพิจารณาดำเนินการในรูปแบบต่างๆ เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม สมาชิกตำรวจบ้าน โครงการเพื่อนบ้านเตือนภัย อาสาป้องกัน อาชญากรรม อาสาสมัครรักษาความสงบ เรียบร้อยหมู่บ้าน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม หมู่บ้านปลอด ยาเสพติด เป็นต้น

3.6 ส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคเอกชน เช่น ธนาคาร ร้านทอง หมู่บ้านจัดสรร ฯลฯ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยตนเอง และให้สามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างทันท่วงที

3.7 พัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่รูปแบบต่างๆ กระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อให้ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ได้อย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบจัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติคดีสูง หรือเป็นชุมชนหนาแน่น หรือมีความเจริญสูง โดยให้มีหน้าที่รับผิดชอบการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และบริการประชาชน ในพื้นที่รับผิดชอบ จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบล ในเขตนอกเมือง หรือชนบทตามแนวทางการดำเนินของกรมตำรวจ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย และราษฎรอาสาสมัคร ไม่น้อยกว่า 10 นาย ร่วมกันออกตรวจรักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบลจัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ร่วมกับประชาชน ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในหมู่บ้าน

3.8 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลจริงจัง และต่อเนื่องเป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำความผิดและได้ออกหมายจับตัวผู้ต้องหาไว้

3.9 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตรวจตราสถานบริการและแหล่งบันเทิงต่างๆ ที่ขออนุญาตโดยชอบด้วยกฎหมายให้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดให้จับกุมดำเนินคดีและนำมาตราการในการพักใช้ สั่งปิด หรือถอนอนุญาตมาบังคับใช้อย่างจริงจัง

3.10 มีการปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเียบขาด และระดมบังคับป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยเฉพาะยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอื่นๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างเต็มขีดความสามารถและดำเนินการสืบสวนกวาดล้างอาชญากรรม กลุ่มมิจฉาชีพ หรือแก๊งคนร้ายตามแหล่งท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่องรวมทั้งจัดชุดกู้ภัยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่างๆ ป้องกันปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยประสานการปฏิบัติกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดร่วมกับประชาชน องค์กรเอกชนและหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง

3.11 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจ ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรม และเก็บรวบรวม ข้อมูลท้องถิ่นและข้อมูลอาชญากรรมให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

3.12 ปรับปรุงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคคลที่น่าสนใจเป็น พิเศษ(ผู้มีอิทธิพลและมีปิ่นรับจ้าง) แหล่งที่เกิดอาชญากรรมและอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ไว้อย่างเป็น ระบบและถาวรเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ จัดให้มีการซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ โดยให้มีการซักซ้อมและประสาน การปฏิบัติกับหน่วยเกี่ยวข้องทุกระยะ พร้อมทั้งให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบกำกับดูแลอย่าง ใกล้ชิด

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กรมตำรวจให้ความสำคัญเป็นอย่าง ยิ่งถือเป็นนโยบายหลักของกรมตำรวจ จึงหาแนวทางในการป้องกันเหตุให้แก่ประชาชนเพราะ ตำรวจมีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน การดูแลรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

4. การควบคุมและจัดการจราจร

4.1 การควบคุมและจัดการจราจรนั้น กรมตำรวจจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัด จราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลัก ตรอก ซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า โรงงาน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน และย่านชุมชน หรือ จุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดอยู่บ่อยๆ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อให้การจราจร ไหลเวียนได้โดยสะดวกรวดเร็วและเกิดความปลอดภัยแก่ประชาชน ผู้ใช้รถใช้ถนน และผู้ สัตว์จรไป – มา โดยเฉพาะในช่วงงานและเทศกาลปีท่องเที่ยวไทย ช่วงเวลาเร่งด่วน

4.2 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร และบังคับใช้กฎหมายให้มี สายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาการจราจรเฉพาะหน้า และ ควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย หากพบการกระทำผิดให้จับกุม โดยเคร่งครัด

4.3 มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับจราจร โดยจัดให้มีการ อำนาจความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับจราจร ทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการ ตรวจจับพร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเปรียบเทียบปรับทางไปรษณีย์ ให้เป็นไปตาม นโยบายของกรมตำรวจ

4.4 การจัดอบรมอาสาจราจรตามหลักสูตรของกรมตำรวจ แล้วมอบหมายหน้าที่ ให้ปฏิบัติตามสมควร ให้บริการข้อมูลข่าวสารจราจรแก่ประชาชนทั่วไป สนับสนุนการ

รายงานข่าว และรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจร โดยสื่อมวลชนทุกแขนง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงสภาพเส้นทางการเดินทาง การใช้ความระมัดระวัง และการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด

4.5 ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจร ให้สอดคล้องประสานสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านอื่นๆของสถานีตำรวจ โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เกิดเหตุ หรือการกระทำผิดบ่อยครั้งจากฝ่ายสอบสวนและข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้อง

4.6 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการก่อสร้างต่างๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย ภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัดและกระทบต่อพื้นที่ผิวการจราจรให้น้อยที่สุด

4.7 ประสานงานกับเจ้าของกิจการและผู้ประกอบการต่างๆ มิให้ตั้งวางสิ่งของอุปกรณกีดขวางการจราจรบนทางเท้าผิวการจราจร เพื่อให้การแก้ไขปัญหการจราจรบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ครบวงจร และสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จากแนวทางที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า กรมตำรวจได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมและจัดการจราจรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อต้องการให้ประชาชนรู้จักการใช้กฎจราจร ช่วยลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น โดยจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎจราจรที่วางเอาไว้

5. การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

5.1 กรมตำรวจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไว้ในจำนวนที่เหมาะสม โดยอาจพิจารณามอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรผู้หนึ่งผู้ใดมีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน มีการอบรมปลูกจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจทุกคน เพื่อให้ร่วมกันรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ทั้งในสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ แต่ให้เน้นการปฏิบัติภารกิจของตนที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ ประชุมและถ่ายทอดข้อราชการต่างๆ แก่ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบแนวนโยบายของผู้บังคับบัญชาซึ่งจะได้ช่วยกันรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

5.2 รมรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่างๆ ของสถานีตำรวจในเชิงรุก โดยใช้สื่อทุกรูปแบบ เช่น คู่มือ ใบปลิว แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และสื่อมวลชนอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจให้มากที่สุดในด้านต่างๆ

5.3 จัดทำแผนงานและกิจการต่างๆ ให้สามารถบริการและแก้ไขปัญหาของประชาชนและชุมชนได้อย่างตรงจุด ตลอดจนจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่

5.4 ส่วนของการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนนั้น กรมตำรวจได้กำหนดตัวบุคคลประจำสถานีตำรวจที่มีมนุษยสัมพันธ์ โดยมีนายตำรวจทำหน้าที่หัวหน้างานประชาสัมพันธ์เพื่อคอยแนะนำประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวมถึงตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่ประจำอยู่ในหมู่บ้านทำให้ประชาชนอบอุ่นใจมากยิ่งขึ้น

6. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

6.1 มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ในถนนสายหลัก และบริเวณที่เป็นรอยต่อสถานีตำรวจข้างเคียง เพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน สามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

6.2 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการและให้สัดส่วนที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ ที่พักรับรองประชาชน เขตปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่/ห้องน้ำ/สุขา ที่ทิ้งขยะ ร้านค้าสวัสดิการ ลานกีฬา สนามเด็กเล่น เป็นต้น จัดสถานที่ ห้องเก็บรักษาของกลาง และรถที่เกิดอุบัติเหตุ พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการดูแลรักษาอย่างรัดกุม จัดทำผังการจัดสถานที่สายการบังคับบัญชาและอื่นๆ โดยจัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา และลำดับอาวุโสในการปฏิบัติราชการแทน รวมทั้งจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยอบรมปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจช่วยกันรักษาความสะอาด และระดมความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจทำความสะอาดเป็นครั้งคราวรวมทั้งอาจพิจารณาให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมอีกส่วนหนึ่งด้วย

การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม เปรียบเสมือนบ้านของเราที่ไม่ได้ทำความสะอาดก็จะทำให้บ้านไม่น่าอยู่ สถานีตำรวจก็เหมือนกันหากไม่มีการพัฒนาประชาชนที่เข้ามาใช้บริการก็ไม่มีความเชื่อถือในตัวข้าราชการตำรวจและสถานที่ทำการ กรมตำรวจจึงกำหนดให้สถานีตำรวจทุกแห่งดำเนินการในส่วนนี้ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

7. การบริหารและปกครองบังคับบัญชา

7.1 ผู้บังคับบัญชาจะต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการครองตน การครองคน และครองงาน ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด

7.2 ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ควรได้จากทางราชการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยการเบิกจ่ายให้ได้รับตามสิทธิ์และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จัดสวัสดิการอื่นๆ ในทุกรูปแบบ เช่น อาหารกลางวัน ร้านค้าสวัสดิการสหกรณ์ ออมทรัพย์ ฯลฯ

7.3 กวดขันการแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจ โดยกวดขันให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานประจำสถานีตำรวจระหว่างเวลาราชการ เว้นที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายสืบสวนหรือที่มีราชการต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกที่ทำการสถานีตำรวจ

7.4 จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทั้งหมดอย่างน้อยเดือนละครั้งและจัดให้มีการอบรมแนะแนวทางการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในลักษณะหมู่คณะและเป็นรายบุคคล เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน และประสิทธิภาพด้านต่างๆ มีการส่งเสริมการออกกำลังกายและแข่งขันกีฬาประจำ

7.5 ส่งเสริมสนับสนุนพิจารณาความดีความชอบข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดีและผลงานดีและลงโทษทัณฑ์แก่ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติตนไม่สมควรบกพร่องต่อหน้าที่หรือทำผิดกฎหมายเสียเองอย่างเลียบขาด โดยเฉพาะผู้ที่กดขี่ ข่มเหง รังแกประชาชน โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจะต้องให้ความเอาใจใส่และแก้ไขอย่างจริงจังและทันที่ และผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดโดยตรงต้องรับผิดชอบ ถูกสอบสวนหรือพิจารณาข้อบกพร่องด้วย

การบริหารและปกครองบังคับบัญชาที่จะให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้จักการเสียสละ และจะต้องใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ทราบถึงความเดือดร้อนของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง ช่วยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะสามารถบรรเทาลงไปได้ในระดับหนึ่ง ก็จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจ สำนักงานตำรวจ แห่งชาติในปัจจุบันได้พยายามมุ่งเน้นเป้าหมายเพื่อบริการประชาชนอย่างแท้จริง จึงได้พยายาม ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนาสถานีตำรวจในรูปแบบของ คณะกรรมการการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อจะได้มีการปรับปรุงการทำงานของ ข้าราชการตำรวจที่มีประชาชนคอยให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการตรวจสอบการทำงานของ ข้าราชการตำรวจที่ทำงานผิดกฎหมาย ทำให้ข้าราชการตำรวจที่จะกระทำผิดก็ไม่กล้ากระทำ ผิด ทำให้การทำงานของตำรวจจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ตำรวจ เผ่าชัย (2518 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของ ประชาชนต่อตำรวจ พบว่า ประชาชนทั่วไปมักจะเข้าใจรู้สึก และประสงค์ที่จะให้ตำรวจเป็นที่ ฟังแรกสามารถคุ้มครองให้ความเป็นธรรม และบริการความสะดวกให้ในเรื่องเกี่ยวกับความ มั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2518 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของ ประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล มีประเด็นที่น่าสนใจสรุปได้ 2 ประการ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจ กับ ประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ พบว่า ประชาชนที่เคยติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติที่ไม่ดี ต่อตำรวจเป็นเปอร์เซ็นต์สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความ บกพร่องของการปฏิบัติงานตำรวจ

2. ภาพพจน์ที่ไม่ดีของตำรวจในสายตาประชาชน ที่จะต้องได้รับการแก้ไข ในการปฏิบัติหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความยุติธรรมและเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ต่อ ประชาชนผู้ที่มาติดต่อ ใช้วาจาไม่สุภาพ ในส่วนของพนักงานสอบสวนไม่ค่อยสนใจในการรับ แจ้งความร้องทุกข์ออกไปตรวจที่เกิดเหตุล่าช้ามาก

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของประชาชน และที่เกี่ยวกับประสบการณ์ด้วยปัญหาอาชญากรรม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อตำรวจและ ราชทัณฑ์

วิรัช อินทร์บัว (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนใน กรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลสามเสนพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการบริการประชาชน ยกเว้นปัจจัยทางด้านสถานภาพทางการสมรส อาชีพ และรายได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพพจน์และความประพฤติกองเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลสามเสน ยกเว้น ด้านภาพพจน์

3. ในส่วนประสบการณ์ทางความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าประชาชนเห็นพฤติกรรมการรีดไถ พูดยาไม่สุภาพ รับสินบน และ ละเลยต่อหน้าที่ในงานชุมชนสัมพันธ์ การจราจร และการอำนวยความสะดวก

ปิยะ สุขประเสริฐ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ พบว่า ประชาชนเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ ส่วนเพศหญิงเห็นว่าไม่มีประสิทธิภาพ และเมื่อเปรียบเทียบ จากรายได้ของประชาชน พบว่า ประชาชนผู้มีรายได้สูงเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพต่ำ แต่ประชาชนที่มีการศึกษาปานกลางเห็นว่า การให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพสูง เมื่อเปรียบเทียบจากการ มาขอรับบริการที่เกี่ยวกับคดีกับที่ไม่เกี่ยวกับคดี พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเกี่ยวกับคดีเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลางและสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับ ปานกลาง

วิบูลย์ วงษ์ก้อม (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกรมตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนเมือง พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

ของประชาชน โดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อยมีหนึ่งด้านคือด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตอาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกรมตำรวจ แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนชานเมืองมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัดและประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และการสร้างความร่วมมือจากชุมชนและประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ณรศพล ศรีสุธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสถานีตำรวจตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยโดยภาพรวมประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพอใจมากที่สุดในด้านความเป็นระเบียบของสถานี รองลงมาคือ ด้านความพร้อมในด้านการให้ความเสมอภาคในการบริการ รองลงมาคือ ด้านการป้องกันการผิดพลาดในการให้บริการซ้ำสอง

พงษ์เทพ สัตบุศ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษอยู่ในระดับความพึงพอใจ และปัจจัยเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพด้านอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ แต่ปัจจัยเกี่ยวกับเพศ ตำแหน่งทางสังคม ประสิทธิภาพด้านการติดต่อราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัด

จะเชิงเทราในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาคความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน โดยเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสิทธิภาพทางอาชญากรรม และประสิทธิภาพด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐมในระดับปานกลางหากจำแนกในแต่ละงานแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการงานธุรการ รองลงมาคือ งานสืบสวน งานป้องกันและปราบปราม งานสอบสวน และงานจราจร ตามลำดับ สำหรับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การปรับปรุงเรื่องการใช้กิริยาจาให้สุภาพต่อประชาชนขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค การปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังและเข้มงวด การเพิ่มกำลังของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สายตรวจและพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ ขอให้มีการปรับปรุงและจัดระบบการจราจรใหม่ และกวดขันการปราบปรามแหล่งอบายมุข ยาเสพติด ซึ่งยังมีแพร่ระบาดอยู่เป็นจำนวนมากการจัดตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ทำกิจกรรมร่วมกับประชาชน ให้การประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน และสร้างความเชื่อถือและความอบอุ่นใจแก่ประชาชนให้สมกับคำขวัญที่ว่า “ตำรวจเป็นที่พึ่งแก่ประชาชน” สำหรับปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่ารายได้และการเกี่ยวข้องกับกรณีคดีอาญามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตำแหน่งทางสังคม และประสิทธิภาพด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ปาจารย์ พิทเคนทร์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 7 (สพท.7 กรุงเทพมหานคร) โดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 7 ดังนี้ เพื่อให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการทำงานมี

ความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้ผลงานที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารก็ควรจะส่งเสริมตามองค์ประกอบดังกล่าวให้ดำรงอยู่ควบคู่กับองค์กรตลอดไป

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมากและ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่อำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

วรพงษ์ ภูเวศ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองศรีสะเกษภายใต้โครงการ โรงพักของเรา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับปานกลาง จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง หน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรมประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจ และความรู้เกี่ยวกับโครงการ โรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษภายใต้โครงการ โรงพักของเรา

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ / เดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะการมาติดต่อของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนและปัจจัยด้านเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น ลักษณะชุมชนที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เทวินทร์ กองพร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการ สถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี คือ ระดับการศึกษา และรายได้ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ และรายได้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

วิชัย รัชฎูพานิชย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในปัจจุบันยังไม่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเองมีความคาดหวังที่จะพัฒนาบริการที่ทำให้เกิดความสะดวกและเป็นประโยชน์มากที่สุดแก่ผู้รับบริการ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ พึงพอใจบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในบริการในระดับมากที่สุด ส่วนมากวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพบริการดำเนินคดีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและตามความคาดหวังของผู้ให้บริการ พบว่า มีความสอดคล้องกันและมีความสำคัญต่อคุณภาพบริการการดำเนินคดี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริการทั่วไปใน สคช. จังหวัด บุคลากร ผู้ให้บริการ การบริหารสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ และการบริหารจัดการบริการดำเนินคดี

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้แนวคิด และหลักการที่จะนำมาเป็นประเด็นในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แกเบียร์ล แอลมอนและซิดนีย์ เวอร์บา(Almond, Gabriel and Verba, Sidney. 1965 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง “The Civil Culture” โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจที่ปฏิบัติอย่างสมน้ำสมเนื้อเท่าเทียมกัน

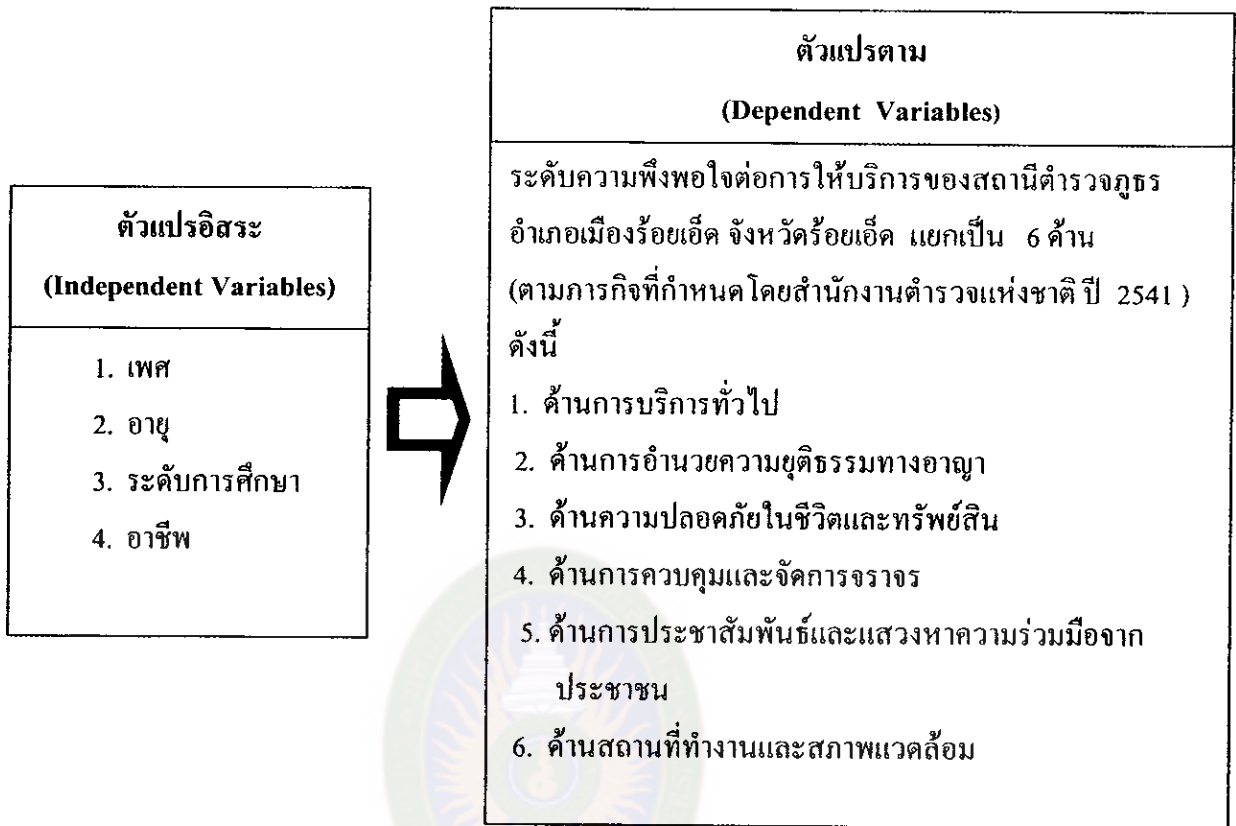
ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์ลด์ และโรเบิร์ต เอฟ ดูแรนต์ (Fizgerle, Michael R. and Robert F. Dunrant. 1980 : Abstract) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้า

ไปมีส่วนร่วมในการให้บริการผลการศึกษา พบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่า คนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้าน ภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการ

เบรน (Brian. 1979 ; อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา. 2535 : 23) ได้ทำการศึกษาวิจัย ในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วน กระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สำนโนประชากร การบริการเพื่อนำมาใช้กับตัวแปรแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของการบริการ ลักษณะ ของ ผู้ให้บริการลักษณะแต่ละบริเวณและลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของการบริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้าน อัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อการบริหารงานตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการส่วนอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์ ประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของ การเกิดอาชญากรรมที่มีแต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอ ที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการ ประเมินทางด้านอัตวิสัย ก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการ บริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะสมบัติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ใน เรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทาง การเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครอง ท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถ สะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถ สรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ คือ



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย