

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
4. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ (2532 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่ สักแต่ทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

พิน คงพูน (2539: 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชิรณี เคชจินดา (2530 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

อำนาจ เตชะสุข (2533 : 42) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ผสมผสานของความรู้สึกด้านจิตใจ สภาพร่างกาย และสภาพแวดล้อมจนเป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพอใจในสิ่งที่เขาคาดหวัง

กิติมา ปริทีติติก (2534 : 321 – 322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงานและการได้รับการสนองตอบความต้องการ

มณี โพรเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยินดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 :66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว

พิมพ์อักษร จันท์ศิริ (2546 : 53 ; อ้างถึงใน Shelly Maynard W. 1975 : 252) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของมนุษย์ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น

แล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่ม ได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

สิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ สิ่งเร้าต่างๆ การศึกษาความพึงพอใจของมนุษย์ คือ การศึกษาสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมนุษย์ได้เปลี่ยนสิ่งเร้า

เครช เดวิด และ ครูทซ์ฟิลด์ ริชาร์ด (Krech David and Crutchfield S.Richard. 1962 : 77 ; อ้างถึงใน พิมพ์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

ฮิลการ์ด และ เออร์เนสต์ (Hilgard and Ernest R. 1971 : 349 ; อ้างถึงใน พิมพ์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ สิ่งจูงใจ และความพยายาม หลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วูม (Vroom. 1967 : 340 ; อ้างถึงใน มานะ อินพิทักษ์. 2539 : 14) กล่าวว่า ทักษคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่า สามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความพอใจตามลำดับ

วอลเลสเตอร์ ฮาร์เวย์ (Wallestein Harvey. 1978 : 122 ; อ้างถึงใน มานะ อินพิทักษ์. 2539 : 14) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดีพอใจ ถูกใจ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองในการรับบริการจึงเป็นความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของบุคคลอื่น

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับ การตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (สุรศักดิ์ นาถวิไล. 2546 : 10 ; อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่จะได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกัน บริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวัง ในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวังผู้รับจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวังความพอใจจะน้อยลง และความพึงพอใจนี้เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.3. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัดการแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถามที่ถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานบริการอยู่ โดยให้เลือกตอบอย่างอิสระ

2. การสัมภาษณ์ ต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ สัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ตรงกับข้อเท็จจริง เป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมก่อนขณะรอรับบริการและหลังได้รับบริการ โดยสังเกตจากท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมารับบริการ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 46) ได้แบ่งแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะ คือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ เช่น วิธีการของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ที่ให้คะแนน 5 4 3 2 และ 1

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

2. การวัดตามคุณลักษณะของงาน เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานอีกแบบหนึ่ง การวัดแบบนี้ มี 2 ลักษณะ ได้แก่

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงาน โดยส่วนรวม

2.2 แบบวัดความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษารถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจทำได้ในลักษณะที่เป็นข้อคำถามแบบสำรวจ แบบปรนัยหรือเชิงพรรณนาหรือเป็นการวัดในรูปของความสุขในงานทั่วไป หรืองานเฉพาะด้าน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวัดเชิงปริมาณตามวิธีการของลิเคิร์ต

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1. ความหมายของการบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 252) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มอง

ไม่เห็นเป็นนามธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2535 : 10) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับกาให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคน มีความต้องการและคาดหวัง

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับ ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

2.2 ลักษณะของงานบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจ กำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการ หรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน วัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ นั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่พึงพอใจ

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet. 1954 ; อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี. 2539 : 11) ได้อธิบายว่า การบริการที่สร้างความพึงพอใจประกอบด้วย

2.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.3.2 การให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ (Timely Service) คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงต่อความต้องการ มีขั้นตอนที่กำหนดไว้ชัดเจนและได้ปฏิบัติตามที่กำหนด

2.3.3 การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) ซึ่งรวมถึงการให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆอย่างเพียงพอเหมาะสม โดยมีเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการและดูแลที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องทุกขั้นตอน การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในเวลาที่กำหนด โดยยึดประ โยชน์ของผู้รับบริการไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าเรื่อยๆ กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยทรัพยากรเท่าเดิม

บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M. Verma. 1954 : 252 ; อ้างถึงใน ปริมพร อัมพันธ์. 2538 : 28) ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่ดีขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ มีดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งหมายรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

โกทเบอร์ก (Gothberg 1986 : 195 ; อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการ นั้น ๆ ได้

กุลชน ธนาพงศธร (2540 : 303-304) ได้เสนอแนวคิดที่เป็นหลักการในการให้บริการไว้ 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การให้ ประโยชน์และบริการนั้นๆ จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องแล้วจะทำให้บุคลากรขององค์กร ไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จะต้องสนองตอบความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการระดับสูง ดังนั้น ควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคคลในองค์กรก่อน เพื่อให้ประโยชน์และบริการที่จัดไม่สูญเปล่า

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล เลือกปฏิบัติแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัดเจน

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าที่ได้รับ

6. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้มารับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการจนเกินไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

พาราเดอร์แมน และแบร์รี่ (Paradurman Zeithel & Barry ; อ้างถึงใน รัชยา กุลวาณิช ไซนันท์. 2535 : 14-15)

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 มารถในการสื่อสาร
 - 3.3 มารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 คงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สรุปได้ว่า การให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั้น ควรมีองค์ประกอบหลายประการ เช่น ผู้รับบริการได้รับความสะดวก เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีความเสมอภาค ทันเวลา และข้อมูลทั่วไปมีเพียงพอ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้สมบูรณ์

2.4 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กุลธรม ธนาพงศธร. 2540 : 46-47)

2.4.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมิน ได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจ ไปยังที่เกิดเหตุหรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือภายในเวลา 15 นาที การแจ้งผลการพิจารณาขอคำสั่งเพื่อรักษาความสงบภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ จะให้รอคอยเมื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น

2.4.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่างๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ดำเนินการให้บริการ และติดหน่วยงานต่างๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

2.4.3 ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่างๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือ นอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการ และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น และจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟัง

ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือแก้ปัญหาต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2.4.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการ ได้หลายวิธีการ หรือ/ และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกัน อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2.4.5 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

2.4.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยควรมีอำนาจความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

2.4.7 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

2.4.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้น ตลอดจนเวลา กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

2.5 ตัวบ่งชี้ของการบริการ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสถานะ หรือสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงไป หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างหนึ่ง ในภาษาไทยมีคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” อยู่หลายคำ เช่น ดัชนี ตัวชี้ ตัวชี้นำ และเครื่องชี้วัด เป็นต้น ตัวบ่งชี้การบริการมีดังนี้ (เนติพงษ์ ธาตุทำเล. 2546 : 43)

2.5.1 ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่บ่งบอก/กำหนดปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำมีความหมายว่าอย่างไร และในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน
- 2) ค่าตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่ นั่นคือ ตัวบ่งชี้จะบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับ กล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ
- 3) ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกของสถานะที่มุ่งวัดในลักษณะกว้างๆ หรือในภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อยซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำหนดตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติ มีความชัดเจน และง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความและเชื่อมต่อข้อมูล นอกจากนี้ตัวบ่งชี้ยังจะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในเชิงปริมาณ มีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มี

ประสิทธิผลในการวัดระดับการทำงาน ถึงแม้ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะไม่อยู่ในการควบคุมโดยตรงของเจ้าหน้าที่แต่ต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

2.5.2 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี มีดังนี้

- 1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร
- 2) ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญนั้นจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญซึ่งไม่ค่อยผิดพลาด และถ้ากิจกรรมเหล่านั้นมีความผิดพลาดเมื่อใดจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงต่อองค์กร
- 3) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงิน
- 4) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ
- 5) ตัวบ่งชี้ที่มีความสามารถ จะต้องประกอบด้วยตัวบุคคลหรือหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบทุกตัว
- 6) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมา ควรจะเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวบ่งชี้ไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินงานอย่างแท้จริงขององค์กร
- 7) เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไปไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่มีผู้เข้าใจเพียงแต่ผู้ทำตัวบ่งชี้เท่านั้น
- 8) จะต้องช่วยเหลือให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ที่เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร
- 9) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งชิงทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุถึงเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของตนเอง และมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

2.5.3 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ

ในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติเพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน อาจทำได้ดังนี้

- 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดหมายร่วมกันที่ชัดเจน
- 2) กำหนดขอบเขตของบริการ
- 3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ
- 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการหรือการดูแลผู้ติดตาม
- 5) กำหนดตัวบ่งชี้
- 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

การพัฒนา

- 7) วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล
- 8) ทบทวนผลที่วัดได้โดยตัวบ่งชี้
- 9) ทดสอบตัวบ่งชี้
- 10) กำหนดผู้ปฏิบัติงานจากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป

ทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยามให้ชัดเจน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการเป็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงานขององค์กร ความพึงพอใจในการบริการนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดจากการบริการ ความพยายามในการบริการที่ดีจะแสดงถึงความสำเร็จของการบริการของผู้บริการในองค์กร ซึ่งหากมีความพยายามให้การบริการประชาชนมีคุณภาพที่ดีแล้ว การเตรียมความพร้อมและการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ย่อมจะเป็นประโยชน์สามารถกำหนดบทบาทได้ถูกต้องตรงกับความต้องการผู้รับบริการได้สูงสุด

3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3.1 ความหมายของตำรวจ

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย

ความหมายคำว่า “ตำรวจ” โดยทั่วไปหมายถึง เจ้าหน้าที่งานผู้ที่กฎหมายให้อำนาจ

และหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยตรวจตรา ดูแลและมีให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชนนอกจากนี้ ในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ได้ให้นิยามศัพท์ตำรวจไว้ว่า คือ พนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (ประเสริฐ เมฆมณี. 2532 : 21-25)

3.2 ปรัชญาของตำรวจ

ตำรวจ เป็นผู้รักษาวินัยของสังคม ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายในสังคมจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้ ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาของตำรวจจึงเป็นพื้นฐานหรือให้ตำรวจทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาฐานะตำรวจให้เป็นวิชาชีพ เช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ

เซอร์ โรเบิร์ต พิล (Sir Robert Pell : 1949. อ้างถึงใน ธรรมนูญฯ สหุฯ 2540 : 50) บิดาของตำรวจอังกฤษ ได้กำหนดหลักการสำหรับวิชาชีพตำรวจไว้ ซึ่งยังเป็นหลักที่ทันสมัยและใช้เป็นหลักสากล ดังนี้

หลักการที่ 1 การป้องกันอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจ ในฐานะตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายเพื่อให้สังคมเกิดความสงบสุข ปลอดภัยจากการเป็นเหยื่อของอาชญากร ตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติ 3 ประการ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจต้องเป็นแกนกลางในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมประชาชนให้เคารพต่อกฎหมายของบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทำนองครองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รับรู้ เพื่อหาทางช่วยป้องกัน
2. การยับยั้งอาชญากรรม เป็นปฏิบัติการของตำรวจทางด้านจิตวิทยาให้เป็นที่เกรงขามของอาชญากร ให้ยับยั้งชั่งใจไม่กล้าที่ประกอบอาชญากรรม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีลักษณะป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยจับพลันต่อเหตุการณ์แล้วย่อมมีผลในการยับยั้งอาชญากรรม ดังนั้น ตำรวจจึงมีเครื่องแบบและเครื่องหมาย โดยเฉพาะอันเป็นสัญลักษณ์ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

3. การจับกุมและรวบรวมพยานหลักฐาน การจับกุมผู้กระทำความผิดเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมนั้น ตำรวจต้องรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้กระทำความผิดได้กระทำความผิดจริงตามข้อกล่าวหา พยานหลักฐานแห่งคดีถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการกับผู้กระทำความผิด ตำรวจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บรวบรวม พยานหลักฐาน บางกรณีก็จำเป็นต้องการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย

หลักการที่ 2 ตำรวจต้องได้รับความเคารพเชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชน งานของตำรวจจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน ซึ่งถ้าปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว การทำงานของตำรวจย่อมไม่บรรลุ วัตถุประสงค์สมรรถภาพ จิตความสามารถ การประพฤติปฏิบัติ การวางตัวของตำรวจจะ ก่อให้เกิดความเชื่อถือจากประชาชน หลักการนี้ตำรวจสมัยใหม่ได้นำไปประยุกต์ใช้ใน กิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police – community Relations)

หลักการที่ 3 การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เท่ากับเป็นความสร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้น จำเป็นต้อง แสวงหาแนวทางและการปฏิบัติตนเป็นแบบฉบับให้ประชาชนร่วมมือในการเคารพปฏิบัติ ตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและเสรีภาพของประชาชน การที่ ประชาชนเคารพกฎหมาย ซึ่งเป็นกติกาการปกครองของสังคม ความสงบสุขก็ย่อมจะเกิดขึ้น ในสังคม ตำรวจก็จะอยู่ในฐานะผู้รักษากฎหมาย

หลักการที่ 4 ความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนจะลดน้อยลงเมื่อความรุนแรง ของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น การที่ตำรวจได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจาก ประชาชนในระดับใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ละเอียดรอบคอบ สุภาพให้ความช่วยเหลือที่ได้รับจากประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี ตำรวจจึง จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต รอบคอบ หนักแน่น อดทนในการแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความสงบสุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

หลักการที่ 5 ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย ด้วยความ ยุติธรรมการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้น มีหลักการพื้นฐานคือ ดำเนินการด้วยความ ยุติธรรม โดยไม่เลือกเพศวัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม มีความเสมอภาคต่อ ประชาชน

หลักการที่ 6 ตำรวจควรใช้กำลังในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ตำรวจ ต้องระลึกละเอียดอยู่เสมอว่าการใช้กำลัง ไม่ว่าจะป็นกำลังกายหรืออาวุธเป็นการเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิด ความสูญเสียแก่ชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของผู้อื่นได้ รวมทั้ง การถูกวิพากษ์วิจารณ์จาก ประชาชน จึงจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจ โดยรอบคอบและใช้เมื่อจำเป็นต่อการควบคุมสถานการณ์ ให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อยและเป็นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น

หลักการที่ 7 ตำรวจก็คือ ประชาชนและประชาชนก็คือ ตำรวจ คือสมาชิกของ สังคมที่ได้รับมอบหมาย ให้ทำหน้าที่ของตำรวจสัมพันธ์ภาพระหว่างตำรวจกับประชาชน

เป็นสิ่งที่ต้องมีพื้นฐานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาหน้าที่ของตำรวจก็คือระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจ ได้รับหากตำรวจยังพัฒนาและยังแตกตัวเองออกจากประชาชน ความร่วมมือของประชาชนที่จะให้กับตำรวจย่อมลดลงความสำเร็จ ในการทำงานของตำรวจก็ย่อมลดลงด้วย

หลักการที่ 8 ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมายในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของสังคม ที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมาย เพื่อความสงบเรียบร้อยปลอดภัยของประชาชน ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ และหลักแห่งกฎหมาย (Rule of Law) ปราศจากอคติ มีความรอบคอบ วินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติกร ตำรวจจึงต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลางในการบังคับใช้กฎหมาย หรือระลึกเสมอว่าการบังคับใช้กฎหมายนั้น ย่อมมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน ไม่มากก็น้อย

หลักการที่ 9 ความปลอดภัยจากอาชญากรรมและความยุ่งเหยิง เป็นการทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยของสังคม เป็นประสิทธิผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมสถิติอาชญากรรม เป็นเครื่องชี้ให้เห็นประสิทธิภาพของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

3.3 หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจนั้น มีผู้กล่าวว่า ตำรวจมีหน้าที่มากมายครอบคลุมแทบทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม แต่มีหน้าที่หลักของตำรวจก็คือ การบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ได้แก่ การสืบสวนคดีอาญา การตรวจท้องที่ การควบคุมการจราจรให้ความคุ้มกันในการชุมนุมของประชาชนรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้การชี้แนะ หรือตัดสินใจปัญหาให้แก่ประชาชนเป็นหน้าที่ ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องจากอดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เรียกว่า การปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจ มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law enforcement and order maintaining) ได้มีตำรวจและนักวิชาการตำรวจหลายคนได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ไว้ อาทิเช่น

ธนนท์ชัย สุชา (2540 : 50) กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อลดปัญหาอาชญากรรม ดังนี้

1. หน้าที่ของตำรวจโดยตรง ได้แก่
 - 1.1 การจัดสายตรวจออกตรวจท้องที่

1.2 การจัดสายตรวจร่วมหรือสายตรวจผสมระหว่างเขตพื้นที่หรือห้องที่ที่อยู่ติดกัน

1.3 การจัดหน่วยสืบสวนหรือทีมสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด

1.4 จัดตั้งหน่วยปราบปรามเฉพาะกิจ

1.5 การจัดระดมกำลังตำรวจกวาดล้างในเขตพื้นที่เป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม

1.6 การเสริมสร้างกำลังใจ และขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้หลักประกันการปฏิบัติงาน

1.7 กวดขันปราบปรามเจ้าหน้าที่ที่ทุจริต ช่วยเหลือผู้กระทำผิดหรือรู้เห็นเป็นใจกับคนร้าย

2. หน้าที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ

2.1 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ด้วยการประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชน และการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

2.2 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการพลเรือน หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ

2.3 ส่งเสริมการจัดตั้งองค์การหรือกลุ่มปฏิบัติการสุจริตในท้องถิ่น เพื่อผนึกกำลังต่อต้านอาชญากรรมต่าง ๆ

3. หน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญากรรมวิทยาและทัณฑ์วิทยา มี 6 ประการคือ

3.1. ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย

3.2. ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำให้ลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3.3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนไม่ให้เป็นอันตรายจากภัยต่าง ๆ

3.4. ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำความผิดทางอาญาทั้งปวง

3.5. ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

3.6. หน้าที่พิเศษอื่น ๆ ของตำรวจ ได้แก่ การป้องกันและรักษาความสงบในยามสงคราม

4. หน้าทีตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยมี 4 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 รักษาความสงบเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอกจตุรมงหมาย อันนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสุขนั้น เป็นที่พึงปรารถนาของคน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้ เพื่อให้มีความสุขตามที่ ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัว ผู้กระทำความผิด ให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามสมควรแก่ความผิด อันเป็นการ ป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่ง การต่อสู้กับข้าศึกจากภายนอกที่มาเข้ายึดไปโดยของประเทศ ร่วมกับทหารก็ดี หรือช่วยเหลือรักษาเขตพื้นที่ซึ่งกระทำการยึดไว้ได้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วน หนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

ประการที่ 2 การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญา ซึ่งมี จตุรมงหมายเพื่อควบคุมความประพฤติ และคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดก็ ต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ

ประการที่ 3 การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกันว่า เป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมดามิตรที่ดีนั้นจำต้องคอยดูแลเอาใจช่วยเหลือเกื้อกูล บำบัด ทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้น ตำรวจที่ดีจำต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตากรุณา ต่อประชาชนเอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังตาม ควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้และไม่ผิดกฎหมาย

ประการที่ 4 ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่ง ประชาชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข สายโทรศัพท์ โบราณวัตถุและทรัพย์ซึ่งซ่อนหรือฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษา โดยเฉพาะก็ ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะได้ช่วยกันดูแลรักษาสมบัติสาธารณะนั้น อยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป

5. หน้าทีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีดังนี้

5.1. ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยย่อม มีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร

5.2. ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจทำการสอบสวน คดีอาญาได้ภายในเขตอำนาจของตน ตามที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการ ในกรมตำรวจ

5.3. มีอำนาจจับกุมบุคคลผู้กระทำความผิดคืออาญา ทั้งในกรณีที่มีหมายจับ และไม่มีหมายจับตลอดถึงการตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ

5.4. มีอำนาจควบคุมผู้ถูกจับได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายให้อำนาจไว้มีอำนาจตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รโหฐานได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

หากได้พิจารณาถึงอำนาจของตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา คือ ความมุ่งหมายของการสืบสวน การสอบสวน การจับกุม การค้น แล้วก็จะให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคม โดยเด่นชัดนอกจากนี้ เมื่อพิจารณาตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจแล้วจะเห็นว่า ในการกำหนดเขตอำนาจรับผิดชอบทุกหน่วยงานของกรมตำรวจ ซึ่งระบุในประกาศของกระทรวงมหาดไทย จะมีข้อความว่า “มีเขตอำนาจการรับผิดชอบ และ เขตพื้นที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหมด” อันเป็นการรับรองว่าตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมายที่มีโทษทางอาญา ที่จะเข้าดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินการสอบสวนส่งฟ้องดำเนินคดี ตามกระบวนการวิธีพิจารณาความอาญาต่อไป

นอกจากนี้ ตำรวจมีหน้าที่ตามกฎหมายพิเศษต่าง ๆ อีกมากมาย และมีอยู่ไม่น้อยที่ได้บัญญัติขึ้น โดยกระบวนการนิติบัญญัติ เพื่อวัตถุประสงค์จะได้มีผลการป้องกันอาชญากรรม บทกฎหมายประเภทนี้มักเรียกว่า กฎหมายในส่วนป้องกัน เช่น พ.ร.บ. อาวุธปืน พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ร.บ.สุรา พ.ร.บ.การพนัน พ.ร.บ.ปราบการค้าประเวณี พ.ร.บ. โรงรับจำนำ พ.ร.บ. โรงแรม พ.ร.บ.การพิมพ์ พ.ร.บ.จราจรทางบก พ.ร.บ.ภาพยนตร์ พ.ร.บ.ว่าด้วยการเก็บรักษา น้ำมันเชื้อเพลิง และควบคุมการดำเนินการตามกฎหมาย ในส่วนป้องกันดังกล่าวที่ต้องควบคุมตามกฎหมายเหล่านั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดการกระทำผิดอาญาขึ้น นอกจากนี้ หน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำความผิด และปราบปรามอาชญากรรมโดยทั่วไปแล้ว ยังเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองสวัสดิภาพของสังคมในด้านอื่น ๆ ด้วย

จากความหมายของตำรวจ ปรัชญาของตำรวจ หน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจและการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สรุปได้ว่า ตำรวจหมายถึง ข้าราชการประเภทหนึ่งที่มีหน้าที่ในการป้องกันและดูแลชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ โดยถือเอาหน้าที่และความสงบสุขของประชาชนเป็นหลัก ขอมเสียดสีเพื่อความสงบเรียบร้อย

ภายในของประเทศและปฏิบัติหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย และตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้ายกันตามที่ประชาชนร้องขอ

4. สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เดิมเรียกว่า “สถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย” โดยมีการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2550 เป็นต้นมาซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงชื่อสถานีตำรวจทั่วประเทศ สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 257 ถนนโกสุม-มหาสารคาม มีพื้นที่รับผิดชอบ 17 ตำบล จาก 230 หมู่บ้าน ประชากร 118,296 คน มีข้าราชการตำรวจทั้งสิ้น 146 คน และมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ เดือนละประมาณ 600 คน สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย. (2550 : 12-13)

4.1 โครงสร้างและการบริหารงาน

สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้จัดโครงสร้างและการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541 นับเป็นการปฏิรูประบบราชการของตำรวจในลักษณะของการกระจายอำนาจและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการบริหารงาน ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและการบริหารงานเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ในระดับสถานีตำรวจระดับอำเภอให้มีตำแหน่งผู้กำกับการทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจ และให้มีตำแหน่งรองผู้กำกับการ ทำหน้าที่รองหัวหน้าสถานีตำรวจระดับอำเภอ ในด้านต่างๆคือ ด้านการอำนวยความสะดวกและสนับสนุน ด้านการป้องกันปราบปราม ด้านการสืบสวนสอบสวน และด้านการจราจร สถานีตำรวจภูธร. (2550 : 8-9)

4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ดังนี้

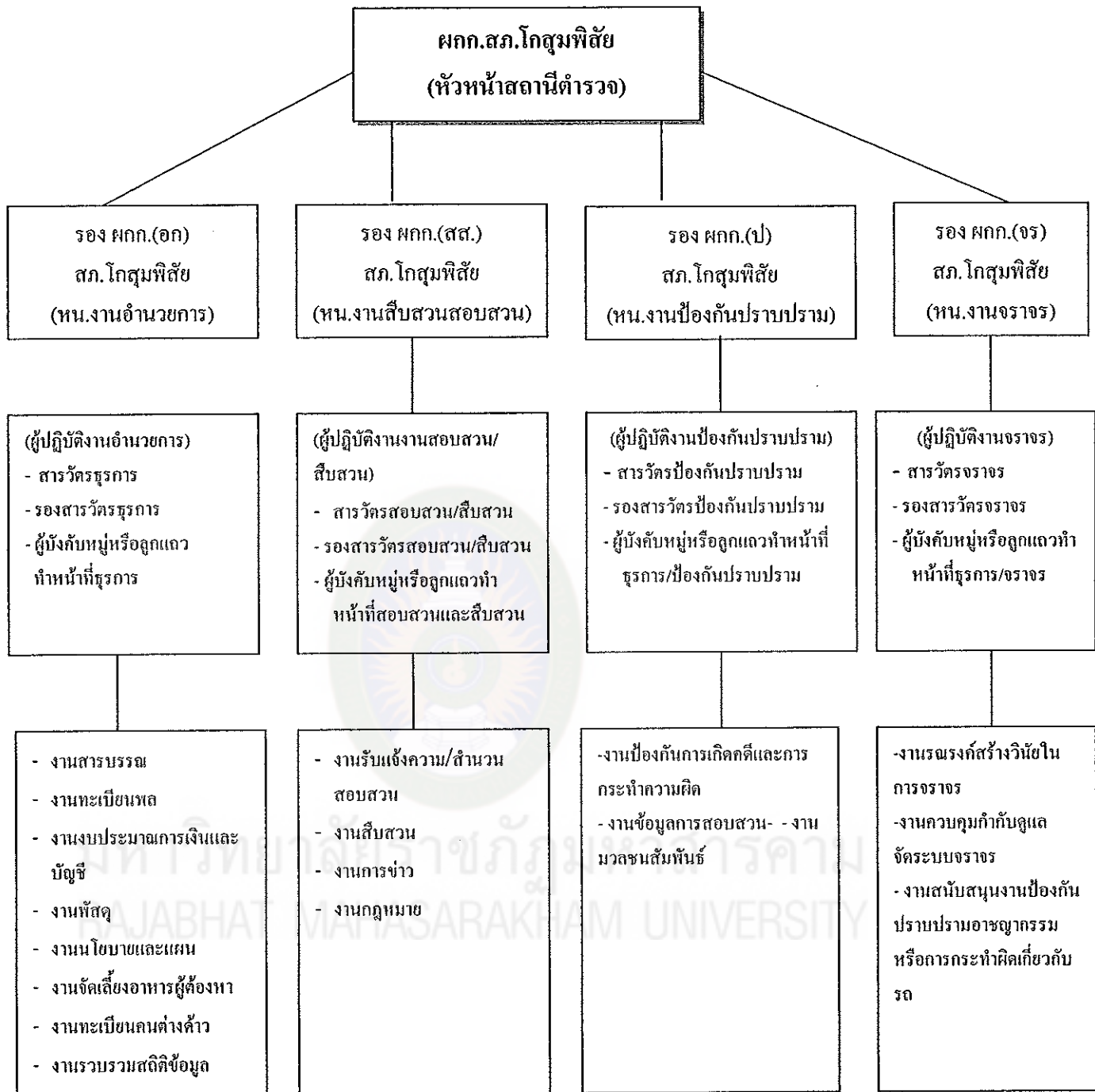
4.2.1 งานอำนวยความสะดวก เป็นที่รับผิดชอบงานสารบรรณ งานทะเบียนพล งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ นโยบายและแผน งานจัดเลี้ยงอาหารผู้ต้องหา งานทะเบียนคนต่างด้าว และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย งานรวบรวมสถิติข้อมูลข่าวสารจากงานสอบสวนงานสืบสวน งานป้องกันและปราบปรามและงานจราจร และนำมาวิเคราะห์ให้ทราบสาเหตุปัจจัยแล้วเสนอให้หัวหน้าสถานีพิจารณาสั่งการให้ฝ่ายต่างๆ ได้วางแผนและทำงานให้ตรงกับสภาพปัญหาและการกำกับดูแล ตลอดจนการประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.2 งานสืบสวน เป็นงานที่รับผิดชอบการสืบสวนก่อนและหลังเกิดเหตุ รายงานข่าว และรวบรวมข้อมูลเพื่อทราบข้อเท็จจริงในการกระทำผิดและปฏิบัติงานอื่นตามที่อยู่บังคับบัญชา มอบหมาย

4.2.3 งานสอบสวน เป็นงานแจ้งความและดำเนินการให้เกิดความสะดวกและเกิดความเป็นธรรมแก่คู่กรณี การทำสำนวนสอบสวนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว การให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนรวมทั้งการให้ความคุ้มครองพยาน

4.2.4 งานป้องกันปราบปราม เป็นงานที่รับผิดชอบการป้องกันการเกิดคดีและการกระทำความผิดต่างๆ โดยพยายามไม่ให้เกิดขึ้นอีก โดยรับข้อมูลจากฝ่ายสอบสวนที่รับแจ้งความเป็นหลักฐานในการป้องกัน ขจัดแหล่งอบายมุขทั้งปวงในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ประสานงานกับนักการเมืองท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและประชาชนให้มากที่สุดรวมถึงการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์

4.2.5 งานจราจร เป็นงานรณรงค์สร้างวินัยในการจราจร โดยให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎจราจร ควบคุมกำกับดูแลจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว สนับสนุนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมหรือการกระทำผิดเกี่ยวกับรถและปฏิบัติงานอื่นตามที่อยู่บังคับบัญชา มอบหมาย



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย

ที่มา สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย, 2550 : 9

4.3 งานบริการ

นอกจากภารกิจ 5 ด้าน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม คือ งานด้านอำนวย การงานป้องกันและปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวน และงานจราจร แล้ว ยังมีงานด้านการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย เพื่อให้ความสะดวกกับประชาชนผู้มาติดต่อ ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย (2550 : 20-23)

4.3.1 การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น ด้านสถานที่จอดรถ กำหนดเส้นทางเข้าออกไว้รวมกับการจัดสถานที่นั่งสำหรับผู้ขอรับบริการ ซึ่งพยายามทำดีที่สุดเท่าที่ได้รับงบประมาณ

4.3.2 จัดเจ้าหน้าที่ไว้ต้อนรับ โดยสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย ได้มอบหมายให้ข้าราชการชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุมการปฏิบัติในด้านการติดต่อสอบถาม การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การแจ้งความ การเปรียบเทียบปรับ รวมถึงการบริการด้านอื่น ๆ ที่ประชาชนร้องขอ ซึ่งสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้มีบุคลิก ลักษณะ กิริยวาจา ท่าทาง และมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการบริการตามลำดับก่อนหลังด้วยความสะดวก สุภาพ รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใดๆ ยึดความเสมอภาคเป็นหลัก รวมถึงมีการกำหนดเวลาในการบริการไว้

4.3.3 ด้านการให้ข้อมูลทั่วไป สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย ได้จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ภารกิจ และการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำเอกสารเกี่ยวกับกิจกรรมของหน่วยงาน การจัดทำแบบฟอร์ม และการกรอกแบบฟอร์มที่เป็นตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องาน และมีการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญด้วย นอกจากนี้ ยังมีการจัดประชาสัมพันธ์ให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่อยู่เสมอจากการจัดบริการด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ดังกล่าว สรุปได้ว่าสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัยได้ดำเนินการทั้งด้านสถานที่ คือ การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ด้านที่นั่งรอรับบริการ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เน้นความเสมอภาค ความสุภาพเรียบร้อย ความรวดเร็วทันต่อเวลา รวมถึงการให้บริการด้านข้อมูลทั่วไปที่เป็นในรูปของเอกสาร คู่มือ นิทรรศการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ แต่การดำเนินการด้านการให้บริการยังไม่มีการศึกษาที่เป็นวิชาการในรูปแบบของการวิจัย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ อาจเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนอันจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

กล่าวโดยสรุป ภารกิจหลักของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 5 งาน คือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันและปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวน และงานจราจร ซึ่งลักษณะงานทั้ง 5 ประการนี้เป็นงานที่ประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ติดต่อราชการกับสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัยทุกวัน ซึ่งเป็นหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จะต้องจัดให้มีการบริการประชาชนผู้มาติดต่อให้เกิดความพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ ในการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด ผลการวิจัยที่ได้รับสามารถที่จะนำเสนอเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารได้พิจารณานำไปปฏิบัติต่อไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

ปิยะ สุขประเสริฐ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ พบว่า ประชาชนเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ส่วนเพศหญิงเห็นว่าไม่มีประสิทธิภาพ และเมื่อเปรียบเทียบจากรายได้ของประชาชน พบว่า ประชาชนมีรายได้สูง เห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพ แต่ประชาชนที่มีการศึกษาปานกลาง เห็นว่า การให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพสูง เมื่อเปรียบเทียบการมาขอรับบริการที่เกี่ยวกับคดีกับที่ไม่เกี่ยวกับคดีพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเกี่ยวกับคดีเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ระดับปานกลางและต่ำ แต่ถ้าเป็นการติดต่อที่ไม่เกี่ยวกับคดีจะอยู่ในระดับปานกลางและสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วพบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

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

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อไปจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อย มีหนึ่งด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตอาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกรมตำรวจแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนชานเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และการสร้างความร่วมมือจากชุมชน และประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน

ณรสพล ศรีสุธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสถานีตำรวจตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยโดยภาพรวมประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในมากที่สุด ในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานี รองลงมา คือ ด้านความพร้อมในด้าน การให้ความเสมอภาคในบริการ รองลงมาคือ ด้านการป้องกันการผิดพลาดในการให้บริการซ้ำสอง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

พงษ์เทพ สัตบุตร์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่ พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ประสพการณ์ด้านอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ แต่ปัจจัยเกี่ยวกับเพศ ตำแหน่งทางสังคม ประสพการณ์ด้านการ

ติดต่อราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีสะเกษ ภายหลังจากการปรับโครงสร้างใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะชุมชนของประชาชน โดยเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐมในระดับปานกลาง ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตำแหน่งทางสังคม และประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการ จากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ .05

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมากและพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่อำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

วรพงษ์ ภาเวส (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองศรีสะเกษภายใต้โครงการ โรงพักของเรา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับปานกลาง จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงานปฏิบัติ ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์การได้รับการบริการจากสถานีตำรวจและความรู้เกี่ยวกับโครงการ โรงพักของเรา

ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ศรีสะเกษภายใต้โครงการ โรงพักของเรา

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะการมาติดต่อของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการของสถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ ปัจจัยด้านเวลา ที่อยู่อาศัยในท้องถิ่น ลักษณะชุมชนที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เทวินทร์ กองพร (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการ สถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี คือ ระดับการศึกษาและรายได้ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มีภาศึกษาระดับอื่นๆ และรายได้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

วินัย จิตต์ปรง (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการสถานีตำรวจ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายได้พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจระดับสูงได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแล ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและความสะดวกของการรับบริการด้านต่างๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจและความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ เพศ รายได้ และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เนติพงษ์ ธาตุท่าเล (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของสถานีตำรวจ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสถานีตำรวจ 5 ด้านคือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกหรือการอำนวยความสะดวก การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการจราจร และการบริหารจัดการสถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างๆของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนพบว่า ค่าเฉลี่ยความหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้าราชการตำรวจเห็นว่า การปฏิบัติงานของตนเองอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การบริหารจัดการสถานีตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติงานของตำรวจกับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านความต้องการพัฒนาบริการของสถานีตำรวจพบว่า ข้าราชการตำรวจ เห็นด้วยกับการพัฒนาบริการสถานีตำรวจในระดับสูงกว่า การปฏิบัติงานในปัจจุบัน

วิชัย ธัญญพานิชย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน ผลการศึกษา พบว่า สภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในปัจจุบันยังไม่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเองมีความคาดหวังที่จะพัฒนาบริการที่ทำให้เกิดความสะดวกและเป็นประโยชน์มากที่สุดแก่ผู้รับบริการ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจบริการการดำเนินคดีคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในบริการในระดับมากที่สุด ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพบริการดำเนินคดีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและตามความคาดหวังของผู้ให้บริการ พบว่า มีความสอดคล้องกัน และมีความสำคัญต่อคุณภาพบริการการดำเนินคดี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริการทั่วไปใน สคช. จังหวัด บุคลากรผู้ให้บริการบริหารสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ และการบริหารจัดการบริการดำเนินคดี

นนท์ ภักดีพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ระดับความความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

พัทลุง ศาสนะสุพินธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกตลาดสดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสมาชิกตลาดสดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับแตกต่างกัน

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แกเบรียล แอลมอนและซิดนีย์ เวอร์บา (Gagril Almond and Sidney Verba, 1965 อ้างถึงใน วรพงษ์ ภาวศ. 2540 : 42) ได้ศึกษาเรื่อง "The Civil Culture" ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

โบแมน และนอร์แมน จูเนียร์ (Bouman and Norman Jr. 1975 : 113- 12) ได้ศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวันอีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหานักคนเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการ

ทำงาน จะต้องมีกรสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์สดี และโรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Michael R. Fitzgerald and Robert F. Durant, 1980 อ้างถึงใน นนท์ ภักดีพันธ์, 2547 : 36) โดยศึกษาความคิดเห็นของประชาชนมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ การบริการด้านตำรวจ อัครศึกษา อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

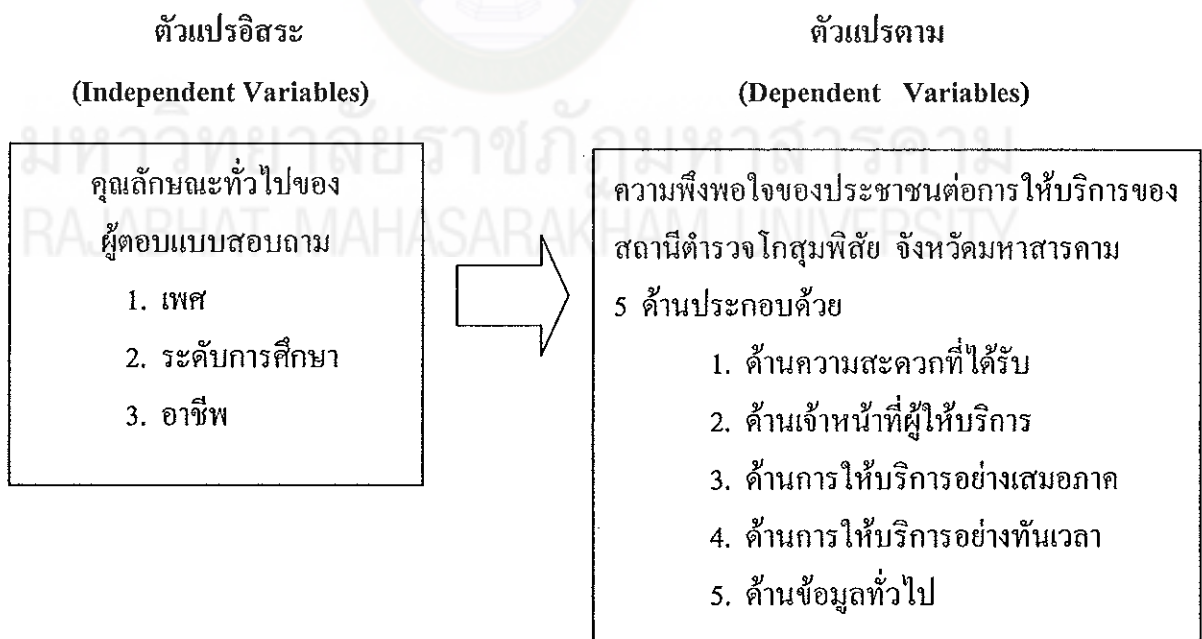
เบรนสติเพ็ค (Brian Stipak. 1979, อ้างถึงใน นนท์ ภักดีพันธ์, 2547 : 36) ได้ทำการศึกษาวิจัยในลอสแอนเจลิสเพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อบริการเพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของการบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะแต่ละบริเวณและลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตำรวจ สาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการส่วนอื่น ส่วนเกณฑ์ประเมินด้วยวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของการบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะสมบัติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขา

ขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้นำมากล่าวไว้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เช่น ผลการวิจัยของ ปิยะ สุขประเสริฐ ผลการวิจัยของ วิบูลย์ วงษ์ก้อม ของ วรพงษ์ ภาวเวส ของวินัย จิตต์ปรง ของ เนติพงษ์ ธาตุท่าเล และของ นนท กักดีพันธ์ เป็นต้น ส่วนความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เช่น ผลการวิจัยของ ณรสพล ศรีสุธรรม ของ จรูญ น้อยบัวทิพย์ และมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เช่น ผลการวิจัยของ นนท กักดีพันธ์ และของ เทวินทร์ กองพร เป็นต้น

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาและปรับกรอบแนวคิดจาก มณีวรรณ ต้นไทย (2533, 66-69) และมิลเลค.เจ.ดี (Millet .J.D. 1954 : 144) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดไว้ 5 ด้าน ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย