

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดปฏิรูประบบราชการ
2. แนวคิดยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4
3. แนวคิดยุทธศาสตร์งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของมนุษย์
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 1. แนวคิดการปฏิรูประบบราชการ

เอกพงษ์ศร คำใจสู้ (2543 : 5-6) ได้กล่าวถึงแนวคิดการปฏิรูประบบราชการไว้ว่า การปฏิรูประบบราชการ จะใช้คำว่า (Reengineering) หรือที่ทางราชบัณฑิตยสถานได้แปลคำนี้ว่า การรื้อระบบ เป็นการปฏิรูประบบ เพื่อมุ่งเน้นปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพของการบริการ หรือความรวดเร็วของงานและบริหารนั้น ซึ่งการศึกษาการปฏิรูปราชการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของระบบราชการนั้น ต้นแบบหรือแนวคิดทางด้านการปรับปรุงการบริหารหรือการรื้อระบบการบริหารธุรกิจเอกชนจะโดดเด่นมากกว่าการบริหารรัฐกิจ และที่สำคัญคือ แนวความคิดในการบริหารธุรกิจนั้นมักถูกนำมาดัดแปลงใช้กับการบริหารรัฐกิจอยู่เป็นประจำ โดยสม่ำเสมอ การปฏิรูปในยุคแรก เป็นการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่ได้มีคุณภาพรวดเร็ว และบริการเป็นที่น่าสนใจ และการปรับปรุงระบบการทำงานในยุคแรกมีการปรับปรุงจากมุมมองของนายจ้างเป็นหลัก โดยเป็นผู้กำหนดกระบวนการผลิต คุณภาพการผลิตและจัดการประสิทธิภาพของภาคเอกชนการปรับปรุงโครงสร้างของรัฐบาล โดยเฉพาะโครงสร้างหลักในฝ่ายบริหารและฝ่ายปกครอง (Executive-Administration) มักเรียกว่า การปรับโครงสร้างใหม่ (Restructuring) การปรับปรุงขนานใหญ่ในเชิงปรับปรุงแบบ

ของรัฐบาลเพื่อเปลี่ยนจุดเน้นหรือมองการจัดบริการของรัฐบาลจะเรียกว่า การคิดประดิษฐ์ รัฐบาลแนวใหม่ โดยเป้าหมายของ ริเอ็นจิเนียริง ระบบราชการคือการเพิ่มประสิทธิภาพของ งาน คุณภาพของการบริการประชาชน เพิ่มศักดิ์ศรีและความสุขของข้าราชการ ไม่ใช่การลด จำนวนข้าราชการ

ปธาน สุวรรณมงคล (2544 : 256-257) ได้กล่าวถึงแนวคิด การบริหารจัดการราชการ ยุคใหม่ไว้ว่า การบริหารราชการยุคใหม่นั้น ควรต้องตอบสนองของความต้องการของผู้มารับ บริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและในการบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดีควรหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม
2. หลักคุณธรรม
3. หลักความโปร่งใส
4. หลักความมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า

นำพล พรหมการ์ตัน (2542 : 8) ได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายและวิธีการปรับปรุงระบบ ราชการ โดยทั่วไปการปฏิรูประบบราชการจะต้องมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดย ต้องมุ่งแก้ปัญหาที่ประเทศนั้นเผชิญอยู่ในขณะนั้น โดยรัฐบาลจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจนและ เข้มงวดที่จะบังคับให้ส่วนราชการต่างปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้ วัตถุประสงค์ที่สำคัญ ของการปฏิรูประบบราชการเพื่อ

1. ประหยัดงบประมาณแผ่นดินโดยเฉพาะเมื่อสถานะการเงินรัดตัว
2. ประสิทธิภาพ คือ ให้ได้ผลงานมากมีคุณภาพดี
3. ประสิทธิภาพ คือ ให้งานสำคัญสัมฤทธิ์ผล
4. สนองตอบความต้องการของประชาชนเห็นความสำคัญของประชาชน

วิธีการปฏิรูประบบราชการที่ใช้มากมีดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายที่รัฐบาลต้องการทำให้ชัดเจน เช่น ต้องการทำโครงการใหม่ ตัดโครงการเก่าออกในระดับส่วนราชการ บริษัท ห้างร้าน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายให้ เจาะจงลงไปว่าจะผลิตอะไรขายใครและตัดเรื่องไม่เกี่ยวข้องออก

2. ขจัดงานซ้ำซ้อน

3. ยกเลิกงานที่หมดความสำคัญแล้ว หรือหน่วยงานเบ็ดเตล็ดที่ไม่มีผลหรือมีผลต่อเป้าหมายน้อย
4. มอบอำนาจการตัดสินใจให้ส่วนราชการระดับรองลงไปตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองเพื่อให้ประหยัดรายจ่าย เพิ่มรายได้ เพิ่มผลงานหรือเพิ่มคุณภาพงาน
5. แปรรัฐวิสาหกิจและให้เอกชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการมากขึ้น
6. คำนึงถึงความสะดวกสบาย ความพึงพอใจของประชาชนโดยจัดบริการให้รวดเร็วและราคาถูกลง
7. ลด เลิก ระเบียบข้อบังคับที่รุงรังต่างๆ
8. ลดหรือไม่เพิ่มจำนวนที่ราชการและพนักงานของรัฐเพื่อจะนำงบประมาณมาเพิ่มให้แก่ละคนมีเงินและสวัสดิการดีขึ้น จะได้มีกำลังใจทำงานดีขึ้น

กฤษฎา จีนเลิศ (2548 : 7-8) ได้กล่าวไว้ว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 มุ่งเน้นการแก้ปัญหของระบบบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้สอดคล้องกับความจริงในภาคเอกชนและประชาคมโลก โดยการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดิน การพัฒนากฎหมาย การพัฒนาระบบการเมือง การบริหารเศรษฐกิจและสังคม โดยได้ปรับเปลี่ยนระบบราชการด้วยการกำหนดกลยุทธ์และวิธีการเพื่อเป้าหมายในการสร้างระบบบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด ยกกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีโอกาสและมาตรฐาน การดำรงชีวิตที่ดีขึ้น มีระเบียบวินัยและคั่งมั่นอยู่ในคุณธรรม ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับระหว่างประเทศ และเป็นผู้นำในอาเซียน ทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุษยชน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความร่วมมือกับ ประชาคมโลก และเมื่อเดือนพฤษภาคม 2546 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) เพื่อให้ประเทศไทยสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงรอบด้านได้ ด้วยการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งในส่วนปัญหาพื้นฐานและจุดอ่อนของระบบราชการที่มีการสั่งสมมานาน ดังนั้นคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546-2550 ไว้ว่า “พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และประโยชน์ที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน” ซึ่งสามารถกำหนดเป้าประสงค์ได้ 4 ประการ

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality)
2. ปรับบริบท การกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)
3. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance)
4. คอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance)

เป้าประสงค์ข้อ 3 และข้อ 4 มีตัวชี้วัดให้ส่วนราชการอย่างน้อยร้อยละ 90 ได้รับการพัฒนาให้บริการหรือสามารถดำเนินงานในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในปี พ.ศ. 2550 ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความเชื่อมั่นศรัทธาเกี่ยวกับความโปร่งใสในราชการภายในปี พ.ศ. 2550 หน่วยงานราชการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ได้วางมาตรการหรือดำเนินกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมภายในปี พ.ศ. 2550 ภายใต้วัตถุประสงค์และเป้าหมายดังกล่าวจึงกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สนับสนุนและเชื่อมโยงกัน 7 ยุทธศาสตร์

1. การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีทำงาน
2. การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน
3. การปรับปรุงระบบการเงินและการงบประมาณ
4. การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่
5. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม
6. การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
7. การเปิดระบบราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการประชาชนอย่างกว้างขวาง กำหนดมาตรการสนับสนุนให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ พัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ ที่สามารถประยุกต์ใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ ในการบริหารงาน สนับสนุนให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประสานกำหนดมาตรฐาน เพื่อให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการควบคู่ไปกับการวางระบบ เพื่อแลกเปลี่ยนแบ่งปันและให้มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลาง เพื่อให้ส่วนราชการได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันและลดการลงทุนซ้ำซ้อน โดยอย่างน้อยให้มีโปรแกรมประยุกต์สำหรับงาน

ธุรการ-สารบรรณ งานบัญชี-การเงิน งานบริหารบุคคล การประชุมออนไลน์ งานบริหาร พัสดุ งานจัดซื้อจัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์

ยุทธศาสตร์การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประชาชนเข้ามา เสนอความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน ให้ทุกส่วนราชการ นำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงภาระรับผิดชอบ ความโปร่งใส และ เปิดเผยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานลงเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ดังกล่าวได้โดยง่าย การพัฒนาระบบราชการไทยมุ่งเน้นที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้ ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น มุ่งพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐให้ทันสมัย มีความเหมาะสม กับสภาพแวดล้อมและปรับตัวให้เข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงและสร้างความโปร่งใสในการ บริหารบ้านเมือง

อัครเดช มนตรีบุตร (2551 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารงานในองค์การภาครัฐกิจ เอกชน มีความคล่องตัวและความยืดหยุ่น (Flexibility) ในการปรับเปลี่ยน จึงสามารถ เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองทั้งในด้าน โครงสร้าง ขั้นตอนการทำงาน เพื่อความอยู่รอด ขององค์การ ได้ดีกว่าภาคราชการ ด้วยเหตุเพราะการทำงานในภาคราชการมีลักษณะแข็งงวด (Rigidity) ซึ่งเกิดจากการที่ต้องมีการตรวจสอบและสอดคล้องดูแลจากสาธารณะ (Public Accountability) โดยบุคคลทั่วไปจะสนใจและสอดคล้องดูแลการทำงานของข้าราชการ เหมือน ปลูกปลาทองที่กำลังว่ายอยู่ในอ่างแก้ว (Gold-fish bowl) ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่า เงินภาษีอากร ของประชาชน ได้นำไปใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสมปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ลักษณะ การแข็งงวดดังกล่าวทำให้เกิดความล้มเหลวของระบบราชการไทยที่ได้เริ่มใช้มาเป็นเวลานาน และขาดการปรับปรุงตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นจุดอ่อนทำให้เกิด ความร่วมมือกันระหว่างนักธุรกิจเอกชนกับข้าราชการที่เกี่ยวข้องร่วมกันกระทำการทุจริต

วิทวัส สุทธมณี (2546 : 23-24) ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้ประเทศไทย ประสบปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจ และการเงินอย่างรุนแรงเมื่อปี พ.ศ. 2540 มาจากความ อ่อนแอของกลไกการบริหารราชการและการกำหนดนโยบายสาธารณะไม่โปร่งใส ไร้ ประสิทธิภาพ และปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันทั้งในวงราชการและธุรกิจเอกชน ดังนั้นการที่จะ กู้วิกฤติและนำประเทศกลับสู่ภาวะที่มั่นคงมีเสถียรภาพทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ภาครัฐต้องเร่งสร้างกลไกการปฏิรูประบบราชการ และกำหนดนโยบายสาธารณะที่โปร่งใส ภาครัฐและเอกชนหันมาร่วมกันสร้างกลไกประกอบกิจการบ้านเมืองที่ปราศจากการทุจริต

คอร์รัปชัน อันจะเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างการปกครองที่ดี (Good Governance) ให้เกิดขึ้นในสังคมไทย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การปฏิรูประบบราชการของไทยเพื่อมุ่งเน้นปรับปรุงประสิทธิภาพคุณภาพของการบริการ หรือความรวดเร็วของงานและบริการนั้น ซึ่งการศึกษาการปฏิรูประบบราชการนั้น เพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบราชการนั้น การบริการของราชการยุคใหม่ควรต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเพื่อจะได้อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ และจะได้นำไปอภิปรายในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 2. แนวคิดยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 เกี่ยวกับงานสอบสวน

กองงานนโยบายและแผน ภ.4 (2551 : 25) ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 เกี่ยวกับงานสอบสวนไว้ว่า เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันกับแผนแม่บทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 4 ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2541 ซึ่งได้กำหนดแนวนโยบายและกำหนดวัตถุประสงค์ที่จะต้องให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นไปแนวทางเดียวกันและในด้านงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 ดำรงเป็นหน่วยงานหลักในการบังคับใช้กฎหมายที่มีความเป็นมืออาชีพ (Professional) มีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการในที่นี้ได้นำยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับงานสอบสวนให้เป็นไปตามแนวนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่

### 1. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การอำนวยความสะดวกชุมชน

- 1.1 พัฒนาการฝึกอบรมพนักงานสอบสวน ให้มีความรู้และทักษะพื้นฐานในงานนิติวิทยาศาสตร์และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในงานสอบสวน
- 1.2 จัดและพัฒนาบุคลากรผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวน ให้มีความรู้ความชำนาญและระบบงานที่ดี มีคุณภาพควบคู่ไปกับพนักงานสอบสวน
- 1.3 ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินคดี เพื่อนำมาปรับใช้เป็นมาตรฐานในการใช้ดุลพินิจของพนักงานสอบสวน

1.4 เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการดำเนินงานกับผู้กระทำผิด ในชั้นสอบสวนการพิจารณาของอัยการศาล และราชทัณฑ์ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกระบวนการยุติธรรม

1.5 จัดให้มีการทางกฎหมาย เพื่อช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการให้คำปรึกษา และตอบข้อกฎหมายตลอด 24 ชั่วโมง มีบุรุษศาสตร์ย่อยและแนวทางที่ชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมายแบบบูรณาการ

1.6 พัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล (Data base) โดยการนำระบบ GIS (Geographic Information System) มาใช้โดยอาศัยหลักการทางภูมิศาสตร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สภาพอาชญากรรมและ ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพิ่มหรือลดพนักงานสอบสวนในแต่ละพื้นที่

1.7 จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาวิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในกระบวนการยุติธรรมและบุรุษศาสตร์ที่ 5 การบังคับใช้กฎหมายที่เป็นธรรมและเสมอภาค คือ

1.7.1 บริการอย่างมืออาชีพและภาวะผู้นำ ตามนัยดังกล่าวต่อไปนี้ คือ

- 1) บริการประชาชนอย่างมีทักษะตามศาสตร์ของวิชาชีพตำรวจ
- 2) บริการด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- 3) มีความพร้อมในการปฏิบัติและแก้ไขสถานการณ์ด้วยความรับผิดชอบ

1.7.2 บริการด้วยความรวดเร็วเป็นกลางเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติซึ่งได้กำหนดแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ถือปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพตำรวจอย่างเคร่งครัด
- 2) มีระบบการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจอย่างสม่ำเสมอ

1.7.3 บริการภายใต้กรอบกฎหมาย โดยคำนึงถึงเสรีภาพส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักนิติธรรมหรือเจตนารมณ์ของกฎหมาย
- 2) ใช้อำนาจหน้าที่โดยคำนึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนตามกฎหมาย

รัฐธรรมนูญ

2. บุรุษศาสตร์ที่ 7 การกระจายอำนาจในการบริหารงาน ได้วางหลักดังนี้

2.1 ปลดปล่อยศักยภาพของบุคลากรในสังกัด ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเต็มกำลัง เพื่อให้เกิดการบริการที่คือนำมืออาชีพ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและให้ชุมชนเป็นฐานการบูรณาการในภารกิจของตำรวจ

2.2 กระจายบริการลงสู่ชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชนอย่างทั่วถึง โดยการจัดให้มีสถานีตำรวจย่อยและจุดบริการประชาชนในชุมชนและให้บริการอย่าง ถูกต้องสะดวกรวดเร็วแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการ

2.3 ให้บริการอย่างมืออาชีพ โดยให้บริการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้บริการ ประชาชนโดยใช้วิจารณ์งานในการแก้ไขสถานการณ์อย่างมีทักษะ ตามยุทธวิธีตำรวจและ เครื่องจักรในระเบียบแบบแผนอันดีของตำรวจ

2.4 จัดตั้งศูนย์ควบคุมสั่งการในแต่ละจังหวัด และพัฒนาเป็นศูนย์บริการรับแจ้ง เหตุ (One Call Center) ที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายครอบคลุมตำรวจภาค 4

3. ยุทธศาสตร์ที่ 8 โดยการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารปกครอง ที่โปร่งใส ด้วยจริยธรรมวางแนวปฏิบัติ คือ

3.1 เปิดใจกว้างให้สาธารณชน รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการบริการและการ บริหารงานของตำรวจ ข้าราชการตำรวจต้องเปิดใจกว้างต่อสาธารณชน ในการรับข้อมูล ข่าวสารและให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรรู้และพึงมีสิทธิรับรู้โดย ปราศจากการกีดกันขัดขวางจากเจ้าหน้าที่เพื่อปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็น ตำรวจที่ดีมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์พร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

3.2 มาตรฐานความโปร่งใสและความยุติธรรมในการปฏิบัติราชการ ความโปร่งใส ของการบริหารงานตำรวจเป็นการเปิดเผยให้สาธารณชนทราบถึงนโยบายกระบวนการวิธีปฏิบัติ และผลการดำเนินงาน โดยเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา โดยมีข้อมูล ข่าวสารที่มีรายละเอียดอย่างเพียงพอต่อการทำความเข้าใจ ถึงการดำเนินงานในภารกิจของ ตำรวจที่เป็นจริง

3.3 ความยุติธรรม คือความเที่ยงธรรม ความชอบธรรม ความชอบด้วยเหตุผลเป็น การกระทำที่ถูกต้องมีเหตุผล ที่สมควรยอมรับได้ โดยปรับระบบการบริหารงานบุคคลภายใน หน่วยงานที่รับผิดชอบให้เกิดความมั่นใจและหลักประกันความก้าวหน้าของการรับราชการบน พื้นฐานของผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้วยการจัดให้มีมาตรฐานการกำกับบริหารงานที่เน้น ผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยการจัดทำเป็นข้อตกลงว่าด้วยผลงาน พร้อมด้วยดัชนีวัดผลสัมฤทธิ์ของ งานและระบบการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

3.4 การดูแล สวัสดิการและสวัสดิภาพของตำรวจ ได้แก่

1. การพัฒนาอาคารสถานที่ในหน่วยงานให้สะอาด สวยงามและเป็นระเบียบ
2. การดูแลสวัสดิการพื้นฐานของตำรวจอย่างแท้จริง



3. การประกันชีวิตหมู่ให้กับตำรวจ
4. พัฒนาคุณภาพและขวัญกำลังใจข้าราชการตำรวจ โดยการยกย่องคนดีลงโทษคนที่ทำผิด
5. ดำรงชีพในความพอดีตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง ไม่ใช่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ โดยให้ผู้บังคับบัญชาประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดี

#### 4. ยุทธศาสตร์ที่ 9 การใช้หลักการตรวจสอบที่เข้มข้นและโปร่งใส

โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ คือ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของตำรวจทุกชั้นตอน เพื่อ

- 4.1 ป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติ
- 4.1 ป้องกันภัยการทุจริตจากการปฏิบัติหน้าที่
- 4.3 เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4.4 ส่งเสริมให้นโยบายของกองบัญชาการเกิดประสิทธิผล
- 4.5 ใช้ในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แผนแม่บทสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 4 ยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 ได้วางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติงานของการให้บริการงานสอบสวนไว้ โดยเน้นการอำนวยความสะดวก การกระจายอำนาจในการบริหารงาน การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารปกครอง การใช้หลักการตรวจสอบที่เข้มข้นและโปร่งใส เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ดีและทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการงานสอบสวนของตำรวจดียิ่งขึ้น

### 3. แนวคิดยุทธศาสตร์งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี

สถานีตำรวจภูธรราชบุรี งานนโยบายและแผน ได้วางแผนยุทธศาสตร์งานสอบสวนไว้ โดยอาศัยแผนแม่บทสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 เกี่ยวกับงานสอบสวนไว้ในแนวทางเดียวกันกล่าวคือ

#### 1. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การอำนวยความสะดวก

- 1.1 พัฒนาการฝึกอบรมพนักงานสอบสวน ให้มีความรู้และทักษะพื้นฐานในงานนิติวิทยาศาสตร์และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในงานสอบสวน

1.2 จัดและพัฒนาบุคลากรผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนให้มีความรู้ความ  
ชำนาญและระบบงานที่ดี มีคุณภาพควบคู่ไปกับพนักงานสอบสวน

1.3 ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานคืบหน้า เพื่อนำมาปรับใช้เป็นมาตรฐานในการ  
ใช้ดุลพินิจของพนักงานสอบสวน

1.4 เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการดำเนินงานคืบหน้ากับผู้กระทำผิด ในชั้นสอบสวนการ  
พิจารณาของอัยการศาล และราชทัณฑ์ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกระบวนการยุติธรรม

1.5 จัดให้มีการทางกฎหมาย เพื่อช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการให้  
คำปรึกษาและตอบข้อกฎหมายตลอด 24 ชั่วโมง มียุทธศาสตร์ย่อยและแนวทางที่ชัดเจนใน  
การบังคับใช้กฎหมายแบบบูรณาการ

1.6 พัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล (Data base) โดยการนำระบบ GIS  
(Geographic Information System) มาใช้โดยอาศัยหลักการทางภูมิศาสตร์ในการเก็บรวบรวม  
ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สภาพอาชญากรรมและ ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพิ่ม  
หรือลดพนักงานสอบสวนในแต่ละพื้นที่

1.7 จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาวิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ใน  
กระบวนการยุติธรรมและยุทธศาสตร์ที่ 5 การบังคับใช้กฎหมายที่เป็นธรรมและเสมอภาค คือ

1.7.1 บริการอย่างมีอาชีพและภาวะผู้นำ ตามนัยดังกล่าวต่อไปนี้ คือ

- 1) บริการประชาชนอย่างมีทักษะตามศาสตร์ของวิชาชีพตำรวจ
- 2) บริการด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- 3) มีความพร้อมในการปฏิบัติ และแก้ไขสถานการณ์ด้วยความรัดกุม

1.7.2 บริการด้วยความรวดเร็วเป็นกลางเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติซึ่งได้  
กำหนดแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ถือปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพตำรวจอย่างเคร่งครัด
- 2) มีระบบการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจอย่างสม่ำเสมอ

1.7.3 บริการภายใต้กรอบกฎหมาย โดยคำนึงถึงเสรีภาพส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักนิติธรรมหรือเจตนารมณ์ของกฎหมาย
- 2) ใช้อำนาจหน้าที่โดยคำนึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนตาม

กฎหมายรัฐธรรมนูญ

2. ยุทธศาสตร์ที่ 7 การกระจายอำนาจในการบริหารงาน ได้วางหลักดังนี้

2.1 ปลดปล่อยศักยภาพของบุคลากรในสังกัด ให้สามารถบริการประชาชนได้

อย่างเต็มกำลัง เพื่อให้เกิดการบริการที่คืออย่างมืออาชีพ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและให้ชุมชนเป็นฐานการบูรณาการในภารกิจของตำรวจ

2.2 กระจายบริการลงสู่ชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชนอย่างทั่วถึง โดยการจัดให้มีสถานีตำรวจย่อยและจุดบริการประชาชนในชุมชนและให้การบริการอย่างถูกต้องสะดวกรวดเร็วแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการ

2.3 ให้บริการอย่างมืออาชีพ โดยให้บริการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ บริการประชาชนโดยใช้วิจารณญาณในการแก้ไขสถานการณ์อย่างมีทักษะ ตามยุทธวิธีตำรวจและเคร่งครัดในระเบียบแบบแผนอันดีของตำรวจ

2.4 จัดตั้งศูนย์ควบคุมสั่งการในแต่ละจังหวัด และพัฒนาเป็นศูนย์บริการรับแจ้งเหตุ (One Call Center) ที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายครอบคลุมตำรวจภาค 4

3. ยุทธศาสตร์ที่ 8 โดยการใช้หลักกรรมมาภิบาลในการบริหารปกครอง ที่โปร่งใสด้วยจริยธรรมวางแนวปฏิบัติ คือ

3.1 เปิดใจกว้างให้สาธารณชน รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการบริการและการบริหารงานของตำรวจ ข้าราชการตำรวจต้องเปิดใจกว้างต่อสาธารณชน ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรรู้และพึงมีสิทธิรับรู้โดยปราศจากการกีดกันขัดขวางจากเจ้าหน้าที่เพื่อปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นตำรวจที่ดีมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์พร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

3.2 มาตรฐานความโปร่งใสและความยุติธรรมในการปฏิบัติราชการ ความโปร่งใสของการบริหารงานตำรวจเป็นการเปิดเผยให้สาธารณชนทราบถึงนโยบายกระบวนการวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงาน โดยเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา โดยมีข้อมูลข่าวสารที่มีเพียงพอต่อการทำความเข้าใจในภารกิจของตำรวจที่เป็นจริง

3.3 ความยุติธรรม คือความเที่ยงธรรม ความชอบธรรม ความชอบด้วยเหตุผลเป็นการกระทำที่ถูกต้องมีเหตุผล ที่สมควรยอมรับได้ โดยปรับระบบการบริหารงานบุคคลภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบให้เกิดความมั่นใจและหลักประกันความก้าวหน้าของการรับราชการบนพื้นฐานของผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้วยการจัดให้มีมาตรฐานการกำกับกับการบริหารงานที่เน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยการจัดทำเป็นข้อตกลงว่าด้วยผลงาน พร้อมด้วยดัชนีวัดผลสัมฤทธิ์ของงานและระบบการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

3.4 การดูแลสวัสดิการและสวัสดิภาพของตำรวจ ได้แก่

1. การพัฒนาอาคารสถานที่ในหน่วยงานให้สะอาด สวยงามและเป็นระเบียบ

2. การดูแลสวัสดิการพื้นฐานของตำรวจอย่างแท้จริง
3. การประกันชีวิตหมู่ให้กับตำรวจ
4. พัฒนาคุณภาพขวัญกำลังใจของตำรวจ โดยการยกย่องคนดีลงโทษคนที่ทำผิด
5. ดำรงชีพในความพอคิตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง ไม่ใช่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ โดยให้ผู้บังคับบัญชาประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดี

#### 4. ยุทธศาสตร์ที่ 9 การใช้หลักการตรวจสอบที่เข้มข้นและโปร่งใส

โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ คือ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของตำรวจทุกขั้นตอน เพื่อ

- 4.1 ป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติ
- 4.1 ป้องกันภัยการทุจริตจากการปฏิบัติหน้าที่
- 4.3 เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4.4 ส่งเสริมให้นโยบายของกองบัญชาการเกิดประสิทธิผล
- 4.5 ใช้ในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย

โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะมีเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆที่จะนำไปปฏิบัติในระดับสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีแผนกงาน 7 แผนก ดังนี้

1. แผนกธุรการงานคดี
2. แผนกเสมียนประจำวัน
3. แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ
4. แผนกพลขับ
5. แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน
6. แผนกเดินรายงาน
7. แผนกวิทยาการพิมพ์มือ (งานนโยบายและแผน สก.ราชบุรี. 2551 : 2-4)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แผนแม่บทสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 4 ยุทธศาสตร์กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 แผนยุทธศาสตร์งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี ได้วางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติงานของการให้บริการงานสอบสวนไว้ โดยเน้นการอำนวยความสะดวก การกระจายอำนาจในการบริหารงาน การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารปกครอง การใช้หลักการตรวจสอบที่เข้มข้นและโปร่งใส เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม

กัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ดีและทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการงานสอบสวนของตำรวจสืบขึ้น

#### 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความต้องการของมนุษย์ มีแนวคิดของ มาสโลว์ (Abraham Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งได้ให้ความสนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมา (Hierarchy of Needs Theory) โดยมีสาระสำคัญคือ (Abraham H. Maslow, 1970) มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุดคราบใดที่ยังมีชีวิตและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญโดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นตามมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการสิ่งต่าง ๆ ลงไปเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา (บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. 2546 : 7-8)

Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะขาดมิได้ ได้แก่ ความต้องการทางด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 คืออาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การได้รับความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆรอบด้าน และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Affiliation or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม ต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น ด้วยความต้องการขั้นนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วเหมาะสม

ขั้นที่ 4 ความต้องการยกย่องนับถือยอมรับ (Esteem or Recognition Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับความเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ยอมรับในความรู้ ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถมีทักษะ ความรู้สึกร่างกายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงควมมีชื่อเสียงเกียรติยศของบุคคล ซึ่งจะเห็นว่าความต้องการในขั้นนี้จะมีค่าเพิ่มขึ้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นที่ 4 นี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำ และหวังที่จะทำความต้องการขั้นนี้ถือเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ มาเป็นอย่างดี ดังนั้นบุคคลจะเกิดความต้องการขั้นสูงสุดนี้ ได้จึงมีไม่มากนักจะเกิดกับบุคคลที่ได้รับการประสบความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งที่น่าท้าทายและต้องการเอาชนะจึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

#### 4.1 แนวความคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีแนวความคิดทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้หลายคน เช่น มอส Morse (อ้างใน พิภพ ตรีภูวนานิชย์, 2545 : 96-98) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็น

ผลจากความต้องการของมนุษย์เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 6 - 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพสินค้า ( Perceived Performance ) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง ( Expected Performance ) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ( Product Performance ) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ ( Dissatisfied Customer ) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ( Satisfied Customer ) และถ้าผลที่ได้รับ จากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ( Delighted Customer ) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขั้นสิ่งสำคัญสิ่ง หนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการ ตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

ความเชื่อถือได้ ( Reliability ) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานใน ลักษณะเชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

ความพร้อมในการตอบสนอง ( Responsiveness ) หมายถึง ความเต็มใจที่จะ ให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ความสามารถในการแข่งขัน ( Competence ) หมายถึง ทักษะความรู้ ความ สามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

การเข้าถึงง่าย ( Access ) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ ง่าย

การมีมารยาทที่ดี ( Courtesy ) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว

การติดต่อสื่อสารที่ดี ( Communication ) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย

ความน่าเชื่อถือ ( Credibility ) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ และมีความซื่อสัตย์

ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตรายความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความเป็นส่วนตัวที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (need) ของลูกค้า

สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง อำนาจความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

#### 4.2 ปัจจัยที่กำหนดถึงความพึงพอใจในงานบริการทั่ว ๆ ไป

ภัทรวุฒิ อุตภีระ (2544 : 18) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ พาราซันแมน ซิตทอด และ บารารี (Parasurman, Zeithal และ Barry) ไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้อง ประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 การติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการให้บริการ
  - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย



- 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร(Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
  - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
  - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด ธรรมชาติยังมีชีวิตและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับ ความสำคัญโดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับกรตอบตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นตามมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการต่างๆลงไปเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ เมื่อมนุษย์มีความต้องการและได้รับการตอบสนองแล้วเพียงพอแล้วในระดับหนึ่งก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

## 5. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่อันสำคัญในการให้บริการงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี

หน้าที่ส่งผลต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้มารับบริการ การให้บริการสาธารณะโดยหลักทั่วไปแล้วส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่ยังมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ภาคเอกชนก็สามารถให้บริการสาธารณะได้เช่นกัน ฉะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการหน่วยงานใดก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการ (Provider) กิจกรรมที่ให้บริการ (Service) และผู้เข้ารับบริการ (Recipients) เสมอมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมาย การให้บริการ ได้แก่

จอห์น ดี.มิลเลท(John D.Millt. 1954:11) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค(Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับบริการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ในทุกแห่งทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้การบริการประชาชนจะรับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา(Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ(Ample Service) การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวเบอร์(Weber.1966; อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล. 2538 :7)ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการ

ให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในที่เหมือนกัน

กฤษณ ธนาพงศธร (2540 : 303-304) ได้กล่าวถึงการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเบ็ดเสร็จรัดกุม ไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่มีการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2545 : 21) ได้กล่าวถึง ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า การให้บริการสาธารณะหมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ไพโรจน์ ทองขาว (2545 : 21) ได้กล่าวถึงความหมายการบริการสาธารณะว่า การบริการสาธารณะหมายถึง เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และรับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

### 5.1 หลักการให้บริการที่ดี

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการสาธารณะที่ดี ไว้ดังนี้

หลักการให้บริการของ เวอร์ม่า B.M.Verma (อ้างใน พิภพ ตระกูลพานิชย์. 2545 : 93-94) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและเสนอ แนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่าง บริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้ รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ กิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ ผู้รับบริการ

การบริการ คือ การกระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์ สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึงการดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบ ระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ
2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็น ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหมายหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วย ความรู้สึกตลอดเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรม บริการให้ผู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ
  - 2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
  - 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
  - 2.3 ด้านการพูดจากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

## 5.2 คุณลักษณะของการบริการที่ดี

พิภพ ประทุมวัลย์ (2545 : 14) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของการบริการที่ดีไว้ว่า การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการด้วยความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลักๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการ สามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยาก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการคือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้นๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3. มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันจะให้การบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการ จากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4. การจัดเก็บ การบริการไม่สามารถจัดเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านการบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ถ้าความต้องการ ด้านบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราว

ต่อไปได้หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

### 5.3 การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ (2546 : 18-19) กล่าวว่า iva การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลัก 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้มารับบริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะเสร็จสิ้น
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ไปเรื่อยๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมการบริการหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคลสองฝ่าย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งประกอบกิจกรรมที่จะให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการ ด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจการบริการ การบริการนั้นมีทั้งในองค์กรเอกชนทั่วไป หรือองค์กรภาครัฐ การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาจะได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ไปใช้ในการอภิปรายผลต่อไป

### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คนัยศักดิ์ เกตุบุญลือ (2542 : 65) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชากรส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติด

2. ประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ

สุเทพ บุญคำ (2542 : 72) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองจันทบุรี โดยรวมในทุกด้านในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านวิธีการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชนด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม

2. ผลเปรียบเทียบ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชากรมีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในระดับ ไม่แตกต่างกัน ทั้งความพึงพอใจรวมทุกด้านและเป็นรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามประเภทยานพาหนะที่ใช้พบว่าประชากรที่ใช้ยานพาหนะแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ยุทธพงศ์ ตัณฑิกุล (2543 : 80 - 81) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับกลาง เรียงตามลำดับคือ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและความสำเร็จในการทำงานและด้านวิธีบังคับบัญชา ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบแล้วการจำแนกตามประสบการณ์และสถานที่ตั้ง พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์มาก ส่วนพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานคิดแนวชายแดนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานนอกเขตแนวชายแดน

พิภพ ตระกูลพานิชย์ (2545 : 93-94) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรพิงค์ราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรพิงค์ราชนิเวศน์ และได้แสดงข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ กล่าวคือประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจสถานีตำรวจภูธรพิงค์ราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดย พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบเหตุ โดยได้ให้การบริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจและเป็นที่พึงพาของประชาชนเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถเข้าแก้ปัญหาต่างๆที่ประชาชนขอรับบริการลุล่วงไปได้ด้วยดีสามารถให้คำปรึกษาแนะนำเสนอแนะทางออก รวมทั้งบริการที่ประทับใจในประชาชนทั่วไป สามารถพบเห็นนอกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจอยู่เสมอในพื้นที่และพบว่าไม่มีความพอใจเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบางนายเข้าระงับเหตุหรือใช้เวลาเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้าหรือปล่อยให้ประชาชนที่ประสบเหตุร้ายหรือขอรับบริการบริการ ต้องรอคอยโดยใช้เวลาานานกว่าที่ควร และเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทั่วไป กริยาวาจา ไม่สุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งแสดงความไม่เต็มใจในการบริการประชาชนอันหมายถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่โดยมีอคติต่อประชาชน ไม่มีความยุติธรรม เสมอภาค รวมทั้งเลือกปฏิบัติ และประชาชนยังให้ข้อเสนอแนะในการที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจสถานีตำรวจภูธรพิงค์ราชนิเวศน์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับความสำคัญ ดังนั้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปดูที่เกิดเหตุ หรือเข้าระงับเหตุด้วยความรวดเร็ว ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ให้ใช้กริยาวาจา สุภาพ อ่อนน้อม มีความเป็นมิตรและความเป็นกันเองกับประชาชน และขอให้มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ มีความยุติธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

พิภพ ประทุมวัลย์ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับงานพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนใน 3 ประเด็นใหญ่ คือ

1. นโยบายการบริหารงาน ต้องมีความเป็นธรรมและเสมอภาคกับประชาชน การเข้มงวดผู้ประกอบการ สถานบริการ ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์ และสถานบันเทิงให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายไม่ให้อยู่เบื้องหลังกระทำที่ผิดกฎหมาย



2. ความประพฤตินและการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้แสดงมารยาทที่ดีทั้งการแสดงออกทางวาจาด้วย การให้เกียรติกับประชาชน ให้มีจิตใจพร้อมที่จะบริการมีความประพฤติที่ดีทั้งด้านศีลธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณ เช่น การรับสินบน

3. ด้านการปฏิบัติงาน ให้มีการพัฒนาสถานีตำรวจให้เป็นสถานที่ดึงดูดใจให้บุคคลทั่วไปเข้าเยี่ยมชมให้เพิ่มกำลังพล ณ จุดตรวจต่าง ๆ และเพิ่มงบประมาณในการซื้อยานพาหนะตลอดอุปกรณ์ที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์ ให้มีการประชาสัมพันธ์ตลอดจนให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องให้มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นและขอให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น ได้แก่ ขอให้มีการตรวจชุดมวลชนสัมพันธ์มาให้ความช่วยเหลือ หรือร่วมงานต่าง ๆ กับประชาชนเป็นประจำ เพื่อชี้ให้เห็นถึง การเอาใจใส่ต่อหน่วยงานในส่วนกลาง เช่น การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อให้การบริการประชาชนผู้ให้การบริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งเป็นแนวทางที่สถานีตำรวจทั่วประเทศจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะส่งผลดีต่อประชาชนผู้มารับบริการทั่วประเทศ และจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการ เสมอภาค เป็นธรรมต่อประชาชน จึงได้นำงานวิจัยนี้มาศึกษา

ภัทรวดี อุตภีระ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงเห็นว่า มีระดับคุณภาพไม่สูง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงในภาพรวมทุกด้าน โดยพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดการจราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนน้อยที่สุด สำหรับในด้านความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของสถานีตำรวจสำหรับการให้บริการนั้น ถือว่ายังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ พบว่า สถานีตำรวจยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจ อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ในด้านประสิทธิผลการดำเนินงานพบว่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตำรวจกำหนดไว้และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่องสังคมแล้ว พบว่าการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง ส่งผลให้มีความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ที่มีการพัฒนาเกิดขึ้นในทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้นส่งผลกระทบต่องสังคมในภาพที่ดีมาก

อนุพล ชมพูนุช (2546 : 65 - 66) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ

ประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมือง นครนายกภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ด้านบริการทั่วไป ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำ การและสภาพแวดล้อม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการอำนวยความสะดวก

พิสุทธิ์ สังขวัตร (2547 : 70 - 71) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอยู่ใน ระดับดี ความเสมอภาคและความเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ความสะดวกที่ได้รับอยู่ใน ระดับดี วิธีการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และการสร้างความร่วมมือกับชุมชนอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของประชาชน พบว่า ประชาชนชายกับ หญิง อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จะมีทัศนคติ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจร ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม และ ความสะดวกที่ได้รับในภาพรวมแตกต่างกันและประชาชนที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านวิธีการ บริการ และด้านความร่วมมือกับชุมชนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จำริญ สุภาคำ (2549 : 69) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจ ภูธร อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสะดวก รวดเร็วใน การให้บริการ ด้านงานสอบสวน ด้านแผนกพลขับ ด้านแผนกธุรการคดี ด้านแผนกเสมียน ประจำวัน เป็นต้น

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง เชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

พงค์ระพี ลอยสายออ (2549 : 86) ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรี ราชามีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี พบว่า ประชาชนในเทศบาลเมืองศรีราชามีทัศนคติค่อนข้างเป็นบวกต่อการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชาทั้งในภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติปรากฏว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างของทัศนคติ

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 66) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยสถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

## 7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

เนื้อหาสาระในการวิจัยครั้งนี้ คือ

ผู้วิจัย ได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดของเวอร์ม่า ( Verma, อังโน พิกพ ตรีกุลพานิชย์. 2545 : 93-94) หลักการของการให้บริการ และบุญเลิศ นุรณุปกรณ์ (2546 : 18-19) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่งานสอบสวนได้ให้คำแนะนำ ปรีกษา และให้บริการที่ดีสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการก่อให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความประทับใจ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองหรือเป็นทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวน สถานที่ บรรยากาศหรือสิ่ง

อำนวยความสะดวก ต่างๆที่มากกระทบต่อความรู้สึกความ เมื่อได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ ที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรชลบุรี อำเภอชลบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 ความพึงพอใจในด้านกิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2.2 ความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมบริการ หมายถึง ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหมายหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง ประกอบด้วย

2.2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม

2.2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม

2.2.3 ด้านการพูดจากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม