

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ  
ภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา  
ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
4. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการศึกษา

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษา พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ไว้หลายท่านและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

สมจิตร กาหวงศ์ (2540 : 30) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็น  
หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกยินดี  
ความรู้สึกละมุนใจ สุขใจ เต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ  
ในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

มณี โพธิเสน (2543 : 11) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า  
ความรู้สึกยินดีเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีใน  
สิ่งนั้น ๆ

ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2548 : 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น  
ความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ซึ่ง

ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดหมายที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่

วฤทธิ สารฤทธิคาม(2548 : 32) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นปฏิกิริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของ กระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาเคยไประหว่างการเสนอให้กับ สิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

อมร รักษาสัตย์ (2547 : 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดการบริการ ของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ ประชาชน

บุศรา เกิดแก้ว (2550 : 22) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่มนุษย์ สามารถสนองความต้องการได้โดยการลดความตึงเครียดลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้า บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบ ให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีต ของผู้ซื้อ

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกชอบ พอใจความรู้สึกที่แสดงออกมาหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และเป็น ความรู้สึกที่อาจมีการลดลงหรือเพิ่มขึ้นจากการประเมินผลการตอบสนองของสิ่งเร้าต่างๆ

## 2. ลักษณะความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2546 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความความรู้สึกในบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการ การบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

### 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

เนติพงศ์ ชาติท่าเล (2546 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีดำรง คือ

1. ด้านการให้บริการทั่วไป หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของสถานีดำรงไม่ว่าจะเป็นการจัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับประชาสัมพันธ์ จัดให้มีการรับแจ้งความทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร จัดตั้งสถานีย่อย ตู้ยามรับแจ้งเหตุ ติดตั้งเพิ่มตู้สายรับแจ้งเหตุตลอดจนจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้มาติดต่อรับบริการบนสถานีดำรง เป็นต้น
2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการอำนวยความสะดวกคดีอาญาไม่ว่าจะเป็นการจัดพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมกับปริมาณงานในเวรแต่ละผลัด การจัดเจ้าหน้าที่แนะนำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชน การแจ้งจับกุม ให้แก่ญาติผู้ถูกจับกุมอย่างรวดเร็ว และแจ้งผลคดีให้แก่ผู้เสียหายเป็นระยะ เช่น เมื่อเกิดคดีขึ้นแล้วมีการปฏิบัติอย่างทัดเทียมกันทุกคน การจัดตู้รับฟังความคิดเห็น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำรง เป็นต้น
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันปราบปรามการรักษาความสงบเรียบร้อย การปรับปรุงเจ้าหน้าที่สายตรวจเดินทางไปที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ขยายงานปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ จัดเจ้าหน้าที่ดำรงเข้าดำเนินงานรักษาความสงบเรียบร้อยในสภาตำบลและคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น
4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการควบคุมและการจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร การเผยแพร่ความรู้เรื่อง การจราจรให้แก่ประชาชน การเปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร เป็นต้น
5. ด้านการบริหารจัดการสถานีดำรง หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อ

งานในด้านอาคารสถานที่ทำการ การจัดสถานที่ใช้สอยสำหรับงานที่ประชาชนมาติดต่อมีความสะดวกความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน และอยู่ต่อเนื่องกันในชั้นล่างของอาคาร การจัดสถานที่นั่งพักเป็นสัดส่วนสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ และการปรับปรุงห้องควบคุมไม่ให้ประชาชนมองเห็นจากภายนอกได้ง่าย เป็นต้น

รุ่ง แก้วแดง (2543 : 191-194) ให้ทัศนะว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากสามารถรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้วยังเป็นการประเมินภาพขององค์กรในด้านอื่นๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร โดยเฉพาะเรื่องกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำมาใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ต้องมีการปรับการบริหารกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแม้การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นเรื่องจำเป็นและทุกองค์กรต้องทำ แต่ในระบบราชการพบว่ายังไม่มีการทำอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในระบบราชการของไทยและข้าราชการหลายคนก็กลัวการร้องเรียนอย่างมากตรงกันข้ามกับระบบราชการต่างประเทศซึ่งถือว่ามีความใส่ใจข้อมูลจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสามารถไปปรับปรุงงานองค์กร สามารถออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 44-48) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างประโยชน์ตามผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ นักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน



## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้ ดังนี้

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2544 : 6-7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ หรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

วิฑูรย์ สิมะโชคดี ( 2541 : 252) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่เห็นนามธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

S=Smiling +sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E=Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R=Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V=Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I=Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C=Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E=Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง  
 กุลธน ธนาพงศธร (2540 : 303-304) กล่าวถึง หลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้ผู้ใช้บริการมากเกินไป

รัฐธนา เนาวบุตร (2544 : 6-8) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประทับใจแก่ผู้รับบริการ สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรก เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อพนักงานและท่าดี ท่าหน้อยดี พนักงานที่มีต่อภารกิจของตนและต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีคุณสมบัติที่ประกอบไปด้วย

1.1 ความยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะคงไม่มีใครอยากจะทำติดต่อกับคนหน้าตาบูดบึ้งท่าทางไม่รับแขก การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันไม่ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาจะมีเรื่องนั้นเรื่องนี้เข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ ด้วยเหตุนี้หากเรามีหน้าที่พบปะติดต่อให้บริการ จึงเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติอย่าปล่อยให้ออกมาทางหน้าตาที่ทำให้คนอื่นเห็นแล้ว

อยากหลีกเลี่ยงนี้ให้ห่าง

1.2 การมีจิตวิญญานการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดที่ทำและพฤติกรรมของเรา ดังนั้นหากตั้งความคิดว่าเราอยากให้คนอื่นได้รับความพึงพอใจแบบนี้ จึงจะให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจได้ แต่มีเป็นจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญานของการให้บริการ ตั้งความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงาน เพราะเป็นหน้าที่ก็ทำให้ไปให้เสร็จๆ ไปวันหนึ่งๆ จึงทำหน้าที่อย่างแล้งน้ำใจและไร้ความรู้สึกที่จะคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร จริงอยู่เมื่องานนั้นจะแล้วเสร็จแต่คงไม่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการแต่อย่างใด

1.3 ความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขับสู้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับให้คำแนะนำให้บริการที่ดีอย่างสุดความสามารถอย่างนี้ใครๆ ก็ประทับใจเมื่อมาติดต่อ

1.4 มีมนุษยสัมพันธ์ การมีโอกาสปราศรัย การทักทายด้วยไมตรีจิต เป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

1.5 การมีศิลปะในการพูด หมายถึง การใช้ถ้อยคำวาจาโดยสุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

1.6 บุคลิกภาพดี หมายถึง การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ สีสันแบบหรือลวดลายทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ภาระหน้าที่ ตำแหน่งงาน การแต่งตัวจะหมายถึงในรายละเอียดมากมายตั้งแต่ทรงผม การแต่งหน้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้วหากเราศึกษาหาความรู้เราก็จะแต่งตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็น หลายคนคิดว่าการทำงานคงดูกันที่ผลงานไม่ว่าจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ แต่ถ้าเป็นงานให้บริการเรื่องบุคลิกภาพจะมีความสำคัญอย่างยิ่งทีเดียว เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

1.7 ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ คนที่จะบริการที่ดีจำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อที่จะแนะนำ ตอบคำถามให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง

1.8 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายความว่า มีวิธีการพูด การอธิบาย การตอบข้อซักถาม การแนะนำผู้รับบริการเข้าใจได้ตรงกันและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องมีบางครั้งที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิด



ความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตามการบริการที่ประทับใจย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

1.9 กริยามารยาทที่สภาพอ่อนน้อม เรื่องนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อนว่าขอบเขตควรจะเป็นอย่างไร วิธีปฏิบัติควรเป็นแบบไหน อาจพูดได้กว้างๆ ว่าการแสดงออกในอิริยาบถต่างๆ ของคนเรา เช่น การนั่ง การยืน การเดิน การพูด การทักทายล้วนจะต้องระมัดระวังให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ซึ่งเราควรปฏิบัติกับผู้สูงอายุ เด็ก ลูกน้อง เจ้านาย เพื่อนร่วมงานในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็จะมีมาตรฐานสำหรับค่านิยมในสังคม เช่นการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ผู้มีตำแหน่งในงานสังคมควรต้องเป็นไปโดยยกย่องให้เกียรติและสุภาพ ในขณะที่การปฏิบัติต่อบุคคลที่อายุใกล้เคียงกัน อาจจะ เป็นไปโดยสุภาพอ่อนโยนก็เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ควรต้องสนใจ สังเกตละศึกษาหาความรู้เราก็จะปรับปรุงตัวเองและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

1.10 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่นเร่งรัดให้การดำเนินการให้คุ้มค่ากับเวลาของผู้รับบริการ แข้งให้ทราบว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใดโดยประมาณ ถ้าขาดหลักฐานเอกสารใดและจะต้องนำมาเพิ่มเติมก็ควรแจ้งให้ชัดเจนหรือนัดวันที่ทำงานนั้นจะแล้วเสร็จ สิ่งใดก็ตามที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการอำนวยความสะดวก เห็นคุณค่าเวลา ย่อมทำให้ผู้รับบริการประทับใจทั้งสิ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า หลักการบริการ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าอย่างมากเกิน กว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

## 1. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐ นำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ประการ ดังนี้ (กุลธน ธนาพงศธร. 2540 : 46-47)

1.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการ

บริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการ ได้มาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจไปยังที่เกิดเหตุหรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือภายในเวลา 5 นาที การแจ้งผลการพิจารณาขอคำสั่งเพื่อรักษาความสงบภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบทุกครั้ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ จะให้รอคอยเมื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า

1.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในกาสรให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผนพับและแบบต่างๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลกานดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ดำเนินการ และติดหน่วยงานต่างๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินและผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือธรรมเนียมต่างๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง

1.3 ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่นรวมการบริการต่างๆ ไว้จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นและจัดประชุมสัมมนา เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือแก้ปัญหาต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

1.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในการบริการได้หลายวิธีและหลายสถานที่ เปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดย

ไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ ให้บริการทุกคนอยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ

1.5 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การบริการต้อนรับแนะนำ การให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชนและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ

1.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง หรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยคว่อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบโดยชัดเจน กรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษและแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่

1.7 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุดพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

1.8 สถานที่และสิ่งแวดลอม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายใต้สภาพความเป็นจริง และความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวาง เพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลา กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถจึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา

## 2. ตัวบ่งชี้ของการบริการ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสถานะสภาพการณ์ หรือเปลี่ยนแปลง หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างหนึ่ง ในภาษาไทยมีคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” อยู่หลายคำเช่น คชณี ตัวชี้ ตัวชี้หน้า และเครื่องชี้วัด ตัวบ่งชี้การบริการมีดังนี้ (เนติพงศ์ ธาตุทำเล. 2546 : 43)

### 2.1 ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

2.1.1 ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่บ่งบอก กำหนดปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำมีความหมายว่าอย่างไร และในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

2.1.2 ค่าตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามธรรมชาติและสถานที่นั้นคือ ตัวบ่งชี้จะบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับ กล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

2.1.3 ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกของสถานะที่มุ่งวัดในลักษณะกว้างๆ หรือในสภาพเชิงสรุปโดยทั่วไปมากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำหนดตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ยังจะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในเชิงปริมาณ มีการให้ความหมายและคำจำกัดความประสิทธิผลในการวัดระดับการทำงาน ถึงแม้ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะไม่อยู่ในการควบคุมโดยตรงของเจ้าหน้าที่ แต่ต้องมีความต่อเนื่องและสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติ

### 2.2 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี มีดังนี้

2.2.1 มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร

2.2.2 ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มี

ความสำคัญนั้นมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และตัวบ่งชี้ที่ใช่วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญซึ่งไม่ก่อผลผิดพลาด และถ้ากิจกรรมเหล่านั้นมีความผิดพลาดเมื่อใดจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างไรหลวงต่อองค์กร

2.2.3 ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงิน

2.2.4 ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นสาเหตุ

2.2.5 ตัวบ่งชี้ที่สามารถจะต้องประกอบด้วยตัวบุคคลหรือหน่วยงาน

ที่มีความรับผิดชอบทุกตัว

2.2.6 ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมากควรจะเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้เนื่องจากสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวบ่งชี้ไม่สามารถแสดงถึงแสดงถึงความสามารถดำเนินงานอย่างแท้จริงขององค์กร

2.2.7 เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไป ไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่มีผู้เข้าใจเพียงแค่ผู้ทำตัวบ่งชี้เท่านั้น

2.2.8 จะต้องช่วยเหลือให้ผู้บริการและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ที่เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร

2.2.9 ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันชิงทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุถึงเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของตนเอง และมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

## 2.3 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ

ในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติเพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้

2.3.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดหมายร่วมกันที่ชัดเจน

2.3.2 กำหนดขอบเขตของบริการ

2.3.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ

2.3.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการหรือการดูแลผู้ติดตาม

2.3.5 กำหนดตัวบ่งชี้



## ในการพัฒนา

2.3.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาส

2.3.7 วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล

2.3.8 ทบทวนผลที่วัดได้โดยตัวบ่งชี้

2.3.9 ทดสอบตัวบ่งชี้

2.3.10 กำหนดผู้ปฏิบัติงานจากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยามให้ชัดเจน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสรุปได้ว่า การบริการเป็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงานขององค์กร ความพึงพอใจในการบริการนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดจากการบริการ ความพยายามในการบริการที่ดีจะแสดงถึงความสำเร็จของการบริการของผู้บริการ การเตรียมความพร้อมและการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลย่อมจะเป็นประโยชน์ สามารถกำหนดบทบาทได้ถูกต้องตรงกับความต้องการผู้รับบริการได้สูงสุด

## การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

### 1. หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจนั้น มีผู้กล่าวว่า ตำรวจมีหน้าที่มากมาย ครอบคลุมแทบทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม แต่มีหน้าที่หลักของตำรวจก็คือ การบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ได้แก่ การสืบสวนคดีอาชญา การตรวจตราท้องที่ การควบคุมการจราจร ให้ความคุ้มกันในการชุมนุมของประชาชนรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้การชี้แนะ หรือตัดสินปัญหาให้แก่ประชาชน เป็นหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องจากอดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เรียกว่า การปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law enforcement and order maintaining) ได้มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ไว้ ดังนี้

ธนนันท์ชัย สุขา (2540 : 50) กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ตำรวจ เพื่อลดปัญหาอาชญากรรม ดังนี้

#### 1. หน้าที่ตำรวจโดยตรง ได้แก่

1.1 การจัดสายตรวจออกตรวจท้องที่

1.2 การจัดสายตรวจร่วมหรือสายตรวจผสมระหว่างเขตพื้นที่ หรือท้องที่

ที่อยู่ติดกัน

- 1.3 การจัดหน่วยสืบสวนหรือทีมสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิด
- 1.4 จัดตั้งหน่วยปราบปรามเฉพาะกิจ
- 1.5 การจัดระดมกำลังตำรวจกวาดล้างในเขตพื้นที่เป็นครั้งคราวตามความ

เหมาะสม

1.6 การเสริมสร้างกำลังใจ และขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการให้หลักประกันการปฏิบัติงาน

1.7 กวดขันปราบปรามเจ้าหน้าที่ที่ทุจริต ช่วยเหลือผู้กระทำผิดหรือรู้เห็นเป็นใจกับผู้กระทำผิด

2. หน้าที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ

2.1 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ด้วยการประชาสัมพันธ์เยี่ยมเยียนประชาชน และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ

2.2 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการพลเรือน หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ

2.3 ส่งเสริมการจัดตั้งองค์การหรือกลุ่มปฏิบัติการสุจริตในท้องถิ่น เพื่อผนึกกำลังต่อต้านอาชญากรรมต่างๆ

3. หน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญากรรมวิทยาและทัณฑ์วิทยา มี 6 ประการคือ

3.1 ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย

3.2 ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำให้ลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3.3 ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนไม่ให้เป็นอันตรายจากภัยต่างๆ

3.4 ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำผิดทางอาญาทั้งปวง

3.5 ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

3.6 หน้าที่พิเศษอื่นๆ ของตำรวจ ได้แก่ การป้องกันและรักษาความสงบ

ในยามสงคราม

4. หน้าที่ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยมี 4 ประการ ดังนี้ (สำนักงาน  
ตำรวจแห่งชาติ. 2547 : 23)

ประการที่ 1 รักษาความสงบเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอกจตุรมุขหมาย  
อันนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสุชนั้นเป็นที่  
พึงปรารถนาของคน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้ เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา  
การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำ  
ผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามสมควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่าง  
หนึ่ง เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติ  
ทั้งสิ้น

ประการที่ 2 การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญาซึ่ง  
จตุรมุขหมาย เพื่อควบคุมความประพฤติ และคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดก็  
ต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ

ประการที่ 3 การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกัน  
ว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมดามิตรที่ดีนั้นจำเป็นต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูล  
บำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้น ตำรวจที่ดีจึงต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตา  
กรุณาต่อประชาชน เอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกที่รักมักที่  
ชังตามควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้และไม่ผิดกฎหมาย

ประการที่ 4 ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่ง  
ประชาชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรศัพท์ โบราณวัตถุและ  
ทรัพย์สินซึ่งซ่อนหรือฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษา โดยเฉพาะก็ให้เป็น  
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาสมบัติสาธารณะนั้นอยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อ  
ประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป

5. หน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามี ดังนี้

5.1 ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย  
ย่อมมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร

5.2 ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจทำการ  
สอบสวนคดีอาญาได้ภายในเขตอำนาจของตน ตามที่กำหนดไว้ในประกาศ  
กระทรวงมหาดไทย เรื่องการกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การ  
ปกครองของหน่วยงานราชการในกรมตำรวจ

5.3 มีอำนาจจับกุมบุคคลผู้กระทำความผิดคดีอาญา ทั้งในกรณีที่มิ  
หมายจับ และไม่มีหมายจับตลอดถึงการตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ

5.4 มีอำนาจควบคุมผู้ถูกจับได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายให้อำนาจไว้มี  
อำนาจตรวจค้นเคหสถานที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รโหฐานได้ตาม  
เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจทุกนาย  
ต้องยึดถือนโยบายเป็นกรอบในการกำหนดรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผล  
เป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากงานปกติประจำ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องกำกับ ดูแล  
ควบคุม ผู้ได้บังคับบัญชาในทุกระดับอย่างใกล้ชิด รวมทั้งจะต้องติดตามผลการปฏิบัติและ  
ปรับแนวทางให้เหมาะสมสถานการณ์เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเกิด  
ผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อไป

## 2. นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติในยุคการปฏิรูป และพัฒนาระบบราชการไทย  
ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง  
จำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และ  
ภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยยึดถือประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิด  
ประโยชน์สุขต่อประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความ  
คุ้มค่าโดยการปฏิบัติที่โปร่ง จะต้องสอดคล้องกับ บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่ง  
ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5)  
พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่า  
ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติตำรวจ  
แห่งชาติ พ.ศ. 2547 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2549 : 7-8) เป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทุก  
นายจะต้องยึดถือ และปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนอง  
นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในเรื่องการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยา  
เสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้างอิทธิพล การจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าวผิด  
กฎหมาย การลักลอบค้ามนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้าง  
ชุมชนเข้มแข็ง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงกำหนดนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกนาย  
ปฏิบัติโดยเร่งรัดรวม 6 ประการ ดังนี้ (โกวิท วัฒนนะ. 2547 : 3-8)

1. การรักษาความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์ โดยดำเนินการในรูปแบบเพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์และธำรงไว้ซึ่งการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนสนับสนุนและนำแนวทางตามกระแสพระราชดำรัส และโครงการพระราชดำริไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจัง และรวดเร็วที่สุด

2. การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.1 ดำเนินการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ โดยน้อมนำพระราชดำรัส ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถมาเป็นแนวทาง ในการสร้างความเข้าใจปัญหา และเข้าถึงประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ปัญหาในภาพรวมยุติโดยเร็วที่สุด และเสริมสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขภายใต้กฎหมาย และบนเอกลักษณ์เฉพาะของศาสนา และวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธี โดยใช้หลักนิติศาสตร์ควบคู่กับหลักรัฐศาสตร์อย่างบูรณาการ เพื่อความสงบเรียบร้อย และความผาสุกของประชาชน

2.2 ระดมทรัพยากร และสรรพกำลังทั้งหมดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อคลี่คลายสถานการณ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้กลับสู่ความสงบเรียบร้อย

3. การทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

3.1 กำจัดบุคลากรที่เสื่อมแอบแฝง แสวงหาประโยชน์จากองค์กร และปฏิบัติหน้าที่พร้อมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมของข้าราชการของตำรวจในการต่อต้าน และร่วมมือกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

3.2 ดำเนินการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการตามอำนาจหน้าที่และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในภาพรวม โอบยี้คหลักกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

3.3 ปลุกฝังให้ข้าราชการตำรวจดำรงชีวิตโดยยึดหลักคุณธรรม 4 ประการ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในคราวการสมโภช กรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี ได้แก่ การรักษาความสัตย์ การรู้จักข่มใจตัวเอง การอดทน อดกลั้น และการรู้จักละวางความชั่ว โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องประพฤติปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน



4.1 ให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อย่างจริงจังเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการบริการให้เป็นในลักษณะมืออาชีพ ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางหรือลูกค้าคนสำคัญจัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการ (One Stop-Contact Service) และสร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ยิ้มแย้มแจ่มใสรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

4.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมโดยใช้ยุทธศาสตร์การป้องกัน นำการปราบปรามด้วยการพัฒนาการข่าวงานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจในทุกพื้นที่และเน้นให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานด้านการป้องกันหรือประเมินผลในเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สัมผัสกับประชาชนมากที่สุดจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน

4.3 ดำเนินการทำสงครามยาเสพติดภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยดำเนินการในเชิงรุกเพื่อสร้างพลังแผ่นดิน ทั้งการป้องกัน ปราบปรามบำบัดรักษา และฟื้นฟูตามนโยบายของรัฐบาล ให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในระดับปฏิบัติ เน้นการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ และองค์กรเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างกระแสต่อต้านยาเสพติด

4.4 ดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพลรวมถึงเครือข่ายและผู้สนับสนุนการกระทำความผิดในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับอย่างเฉียบขาด เพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และเกิดความสงบสุขของสังคม

4.5 กวดขัน ปราบปราม การค้ำมูขุขัย และให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี

4.6 สนับสนุนนโยบายจัดระเบียบสังคม โดยควบคุมพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนกวดขันปราบปรามสถานบริการ และสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.7 ส่งเสริม และสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ

5. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

5.1 ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม

จรรยาบรรณ และ ความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

5.2 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานสืบสวน สอบสวน งานวิชาการ เทคโนโลยี และนิติวิทยาศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญทันสมัยและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้มีการยกระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

5.3 ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ ได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลยหรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคลหรือช่วงเวลา เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและส่งเสริมให้ประชาชนได้มีการสร้างวินัยอย่างยั่งยืนต่อไป

## 6. การพัฒนาองค์กรและการบริหาร

6.1 ปรับปรุงโครงสร้าง และพัฒนาระบบการบริหารงานทุกระดับให้มีความทันสมัยและเป็นสากลเพื่อรองรับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยให้มีความเชื่อมโยงในการบูรณาการระหว่างตำรวจท้องที่ (Area) กับหน่วยงานเฉพาะหน้าที่ (Function) และหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยให้มีสายการบังคับบัญชาที่สั้น (Flat Organization) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสายงานอำนวยการ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะต้องรับผิดชอบตาม โครงสร้างใหม่

6.2 บริหารตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยกระจายอำนาจทางการบริหารทรัพยากรและการตัดสินใจสู่หน่วยปฏิบัติให้มากที่สุด และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับหน่วยงานตำรวจทุกระดับ เพื่อสร้างความศรัทธาให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

6.3 พัฒนางานการศึกษาและฝึกอบรมให้กว้างขวางและเข้มแข็งเป็นรากฐานของวิชาชีพตำรวจอย่างแท้จริง สอดคล้องกับความต้องการในการสร้างข้าราชการตำรวจมืออาชีพ และการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมรวมทั้งปรับทัศนคติ และวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นตำรวจที่ดีมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

6.4 ปรับปรุงระบบงานและพัฒนากุศลกรให้พร้อมรับการประเมินและตรวจสอบในด้านความเที่ยงธรรมและโปร่งใส

6.5 จัดหาสวัสดิการและค่าตอบแทนให้กับข้าราชการตำรวจอย่างเหมาะสม และทั้งถึงและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการค้ารังสีให้อยู่ในความพอดีตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง มีความเรียบง่าย ประหยัดไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

6.6 ให้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งภายใน และภายนอกประเทศ เพื่อการผนึกกำลังในการแก้ไขปัญหาประชาชน และประเทศชาติ

### 3. พระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548

มาตรา 1 พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกา การแบ่งส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548”

มาตรา 5 ส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

#### 1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจดังต่อไปนี้

1.1 กำหนดยุทธศาสตร์ แนวทางและแผนปฏิบัติราชการของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและคณะกรรมการนโยบายตำรวจ แห่งชาติกำหนด

1.2 ดำเนินเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริการบุคคล การเงิน การ บัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นของสำนักงานผู้บัญชาการ ตำรวจแห่งชาติ และส่วนราชการที่สังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

1.3 อำนวยการและสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์ พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรม วงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

1.4 อำนวยการและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่ง ปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิด ทางอาญา

1.5 อำนวยการและสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการกระทำ ผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ ประชาชนและ ความมั่นคงของราชอาณาจักร

1.6 อำนวยการและสนับสนุนการปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.7 อำนวยการและสนับสนุนช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่ ได้รับมอบหมาย

1.8 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. อำนาจหน้าที่ตำรวจภูธรภาค 1-9 มีอำนาจหน้าที่ในเขตรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังต่อไปนี้

2.1 กำหนดยุทธศาสตร์รวมทั้งวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำและเสนอแนะ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจภูธรภาคและหน่วยงานในสังกัด

2.2 บูรณาการร่วมกับหน่วยงานตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

2.3 ควบคุม ตรวจสอบ แนะนำ หน่วยงานในสังกัดและตำรวจหน่วยงานอื่นที่อยู่ในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นของตำรวจภูธรภาค

2.5 รักษาความปลอดภัยสำหรับสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

2.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อย และให้ความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

2.7 ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา

2.8 ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

2.9 ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย

2.10 ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร

2.11 ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเพื่อเข้ารับราชการตำรวจ

2.12 ดำเนินการวิเคราะห์ค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างและพัฒนาหลักสูตร ระบบการเรียนการสอน จัดฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการตำรวจ และจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด

2.13 ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยในกิจการตำรวจ

2.14 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย รักษาความปลอดภัยตามความเหมาะสม และความต้องการของแต่ละพื้นที่

2.15 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เกี่ยวข้อง ตามความในมาตรา 10 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

ตำรวจภูธรภาค 1-9 ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศกำหนด โดยแต่ละกองบัญชาการแบ่งเป็นดังต่อไปนี้

1. กองบังคับการอำนวยการ ประกอบด้วย

1.1 ฝ่ายอำนวยการ 1

1.2 ฝ่ายอำนวยการ 2

1.3 ฝ่ายอำนวยการ 3

1.4 ฝ่ายอำนวยการ 4

1.5 ฝ่ายอำนวยการ 5

2. ตำรวจภูธรจังหวัด ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศกำหนด

โดยแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย

2.1 ฝ่ายอำนวยการ

2.2 กลุ่มงานสืบสวน

2.3 กลุ่มงานสอบสวน

2.4 สถานีตำรวจภูธร ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศ

กำหนด

2.5 ศูนย์กลางจราจร ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศกำหนด

3. ศูนย์ความมั่นคง ให้มีเฉพาะตำรวจภูธรภาค 5 และตำรวจภูธรภาค 9

โดยแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย

3.1 กลุ่มงานความมั่นคง



- 3.1.1 ศูนย์เทคโนโลยี
- 3.1.2 ศูนย์ฝึกอบรม
- 3.2 กลุ่มงานวิชาการและบริการทางการศึกษา
  - 3.2.1 ศูนย์สืบสวนสอบสวน
  - 3.2.2 กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย
  - 3.2.3 กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ
  - 3.2.4 กลุ่มงานสวัสดิภาพเด็ก เยาวชน และสตรี
  - 3.2.5 กลุ่มงานสืบสวน
  - 3.2.6 กลุ่มงานสอบสวน

### ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน

ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถอธิบายได้ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน. 2553 : 4)

#### 1.สภาพทั่วไป

สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ได้ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2507 ตั้งอยู่เลขที่ 49 หมู่ 9 บ้านคอนหว่าน ตำบลคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เดิมเรียกว่า “สถานีตำรวจภูธรตำบลคอนหว่าน” โดยมีการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2550 เป็นต้นมา ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงชื่อสถานีตำรวจทั่วประเทศ สถานีตำรวจภูธรคอนหว่านมีพื้นที่ 3 ไร่ ห่างจากตัวเมือง 20 กิโลเมตร พื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 153 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดกับ	อำเภอนาโพธิ์
ทิศตะวันออก	ติดกับ	อำเภอแกลง
ทิศตะวันตก	ติดกับ	อำเภอบรบือ

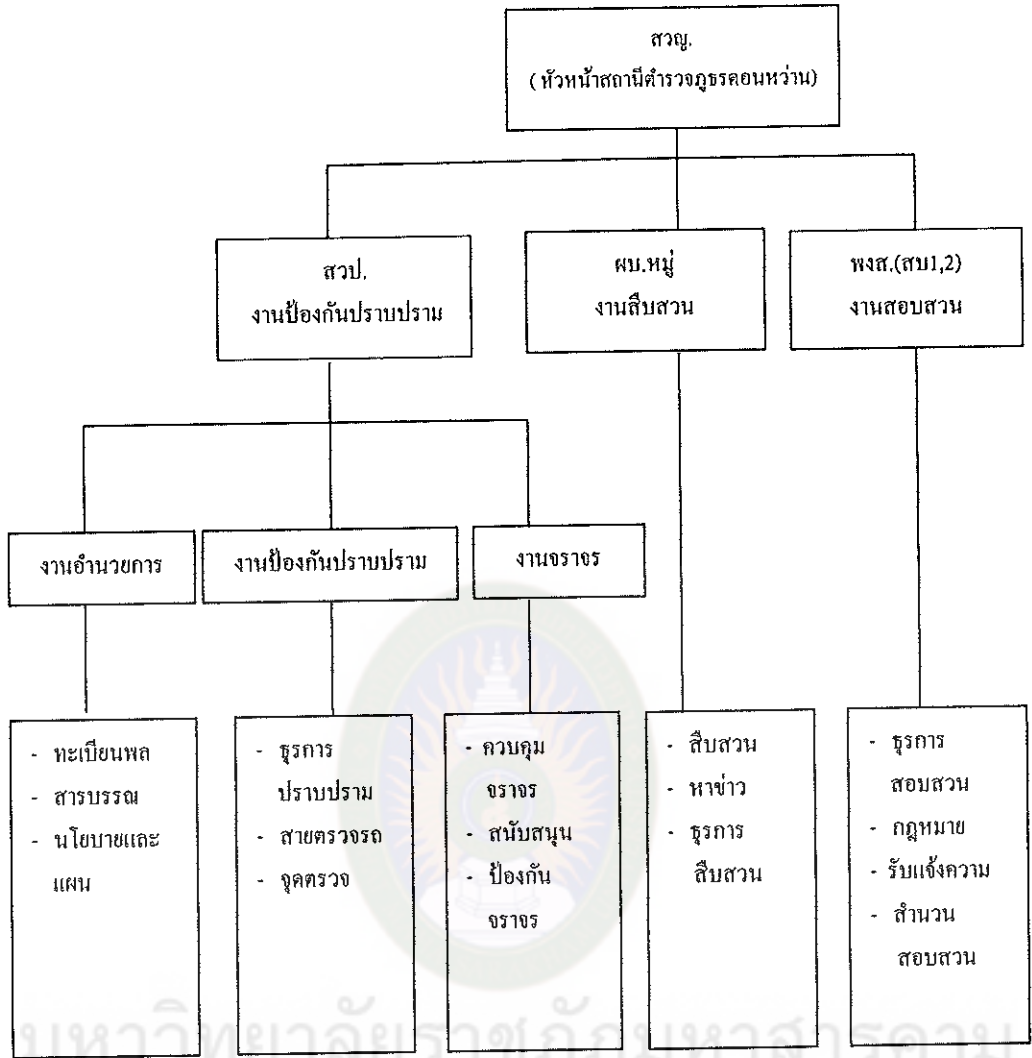
ข้าราชการตำรวจทั้งสิ้น 60 คน ชั้นสัญญาบัตร 4 คน ชั้นประทวน 56 คน พื้นที่รับผิดชอบ 4 ตำบล 43 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 24,470 คน

## 2. โครงสร้างและการบริหารงาน

สถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน จังหวัดมหาสารคาม ได้จัดโครงสร้างและบริการตามพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541 นับเป็นการปฏิรูประบบราชการของตำรวจในลักษณะของการกระจายอำนาจและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและบริหารงานเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ในระดับสถานีตำรวจระดับตำบลให้มีตำแหน่งสารวัตรใหญ่ ทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจ ภารวัตรป้องกันปราบปราม หัวหน้างาน ด้านป้องกันปราบปรามงานอำนวยความสะดวก งานจราจร สารวัตร สบ.1 หัวหน้างานสอบสวน สารวัตร สบ.2 รองหัวหน้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีดํารวจภูธรคอนหว่าน  
ที่มา : สถานีดํารวจภูธรคอนหว่าน. 2553 : 7

### 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

สถานีดํารวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ไว้ดังนี้

3.1 งานอํานวยการ เป็นงานที่รับผิดชอบงานสารบรรณ งานกำลังพล งานการเงินและบัญชี นโยบายและแผน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย ตลอดจนการประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 งานป้องกันปราบปราม เป็นงานที่รับผิดชอบการป้องกันการเกิดคดี

บริการโคกก่อ ขจัดแหล่งอบายมุขทั้งปวงในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ประสานงานกับผู้นำชุมชน และประชาชนให้มากที่สุดรวมถึงการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์

3.3 งานจราจร เป็นงานที่รับผิดชอบควบคุมดูแลจัดระบบจราจรให้เกิด ความคล่องตัว ธรณรังค์สร้างวินัยในการจราจร โดยให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎ จราจร

3.4 งานสืบสวน เป็นงานที่รับผิดชอบการสืบสวนก่อนและหลังเกิดเหตุ รายงานข่าวและรวบรวมข้อมูล เพื่อทราบข้อเท็จจริงในการกระทำผิดและปฏิบัติงานอื่น ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.5 งานสอบสวน เป็นงานเฝ้าระวังและดำเนินการให้เกิดความสะอาด และเกิดความเป็นธรรมแก่คู่กรณี การทำสำนวนสอบสวนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว การให้ความรู้ ด้านกฎหมายแก่ประชาชนรวมทั้งการให้ความคุ้มครองพยาน

4. แผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้

แผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรดอนหวาน. 2553 : 13-14)

4.1 การจัดสายตรวจ แบ่งออกเป็น 3 ชุดปฏิบัติการ ดังนี้

4.1.1 สายตรวจจักรยานยนต์ ปฏิบัติการในเขตพื้นที่ตำบลดอนหวาน โดยเฉพาะบ้านดอนหวานซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมสายหลัก ได้แบ่งเขตตรวจเป็น 1 เขตตรวจ จุดตรวจจัดเจ้าหน้าที่สายตรวจเป็นชุดปฏิบัติการ ชุดละ 2 นาย ปฏิบัติหน้าที่ 24 ชั่วโมงต่อ 4 รอบการตรวจ

4.1.2 สายตรวจตำบล ปฏิบัติการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 2 ตำบล แบ่งเขตตรวจเป็น 2 เขต ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนการตรวจของสายตรวจตำบล โดยลงนามใน สมุดตรวจร่วมกับผู้ใหญ่บ้านหรือประชาชนในหมู่บ้านที่ปฏิบัติหน้าที่

4.1.3 สายตรวจสืบสวนเฉพาะกิจ จำนวน 1 ชุดปฏิบัติการ ปฏิบัติ หน้าที่ออกตรวจสืบสวนหาเป้าหมายในการตรวจค้นจับกุม หาข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นในเขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมทั้งประสาน การปฏิบัติด้านข่าวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2 การตั้งจุดตรวจ-จุดสกัด

4.2.1 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตั้งจุดตรวจ-จุดสกัด ตามแผนปฏิบัติการของตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม สับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติตามรอบของแผนการตรวจ

4.2.2 จัดเจ้าหน้าที่คอยรับแจ้งเหตุที่หน่วยบริการประชาชนบริเวณถนนสายมหาสารคาม-วาปีปทุม โดยจัดเวร 20 สายตรวจจราจร สายตรวจรถจักรยานยนต์ สับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง

4.3 การระดมกวาดล้างป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และระดมกวาดล้างตามแผนปฏิบัติการของตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นการป้องกันปราบปราม กวดขัน หาข่าว หาเป้าหมายในการตรวจค้นจับกุม

4.4 ด้านการรณรงค์ประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

4.4.1 จัดตั้งชุดปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ออกปฏิบัติการในเขตพื้นที่หมู่บ้านเป้าหมาย และพื้นที่รับผิดชอบ โดยเน้นการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน การมีส่วนร่วม และการได้มาซึ่งการยอมรับและความเข้าใจอันดีในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

4.4.2 ส่งเสริมและร่วมกิจกรรมด้านวัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่น

4.4.3 ปรับปรุงการบริการพื้นฐานของสถานีตำรวจให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ระบบ one stop service ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุ และการอำนวยความสะดวกอื่น

4.4.4 กวดขันประพฤติกติและวินัยของข้าราชการตำรวจในปกครอง ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงตรงเป็นธรรมและโปร่งใส



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามผู้ศึกษาได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

โสฬส เอี่ยมสะอาด (2545 : 64-70) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรชลบุรีจำแนกตามอายุ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เนติพงษ์ ชาติท่าเล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนามาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของสถานีตำรวจ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ 5 ด้าน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกคืออาญาการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการจราจร และการบริหารจัดการสถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและขาดความหวังของประชาชนพบว่า ค่าเฉลี่ยความหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงเยาว์ กิจที่พึง (2547 : 63-75) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการบนสถานีภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานรับจ้างทั่วไปมีรายได้ 10,001-15,000 บาทขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจัยทางด้านการบริการประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจมาติดต่อแจ้งเอกสารหาย การมาติดต่อใช้เวลารอเจ้าหน้าที่เวลา 1-10 นาที ใช้ระยะเวลาทั้งหมดในการดำเนินการนาน 1-10 นาที ช่วงเวลาที่มาใช้บริการระหว่างเวลา 08.01-12.00 น. ลักษณะการเดินทางมาติดต่อเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่คนแรกที่พบบนสถานีตำรวจ คือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เวรประชาสัมพันธ์และประสานงานที่ประชาชนเคยได้รับบริการบนสถานีตำรวจอื่น ๆ

เคย 1-2 ครั้ง จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานี  
 ตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา  
 ลักษณะการมาติดต่อประสานงานที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่รับบริการ  
 แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
 สถิติที่ 0.05 การวิจัยครั้งนี้ แบ่งความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานี  
 ตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็น 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการ  
 อำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการ  
 ควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจาก  
 ประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและ  
 การปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัด  
 พระนครศรีอยุธยาที่มีความพึงพอใจระดับดี ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานี  
 ตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควร  
 บริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ  
 ราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจ เพื่อให้  
 ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจ

กิริมา ชนะไพร์พล (2549 : 123-130) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการ  
 ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O. ผล  
 การศึกษาพบว่า 1. ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และรายได้ แตกต่างกัน มีคาดหวังการได้รับ  
 บริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O. โดยรวม  
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2. ผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา  
 สถานภาพ และอาชีพ แตกต่างกัน มีคาดหวังการได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธร อำเภอ  
 เมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O. โดยรวม ไม่แตกต่างกัน 3. ผู้มาใช้บริการที่มี  
 เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีการได้รับบริการจาก  
 สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O. โดยรวม ไม่แตกต่างกัน  
 4. ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังและการได้รับบริการมีความคาดหวังและการได้รับบริการ  
 จากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีตามมาตรฐาน P.S.O. โดยรวม แตกต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มาใช้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านประสิทธิภาพ  
 ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้าน

สนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ แต่ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจ ด้านความทั่วถึงของการให้บริการ

วสันต์ เตชะฟอง (2549 : 56-63) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชนคือ ให้พัฒนาบุคลากรและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่จัดสถานที่บริการกว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

คำมวน คงแสนคำ (2550 : 75-79) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรท่าบอง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า 1) จากความพึงพอใจ 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรท่าบอง จังหวัดหนองคาย ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพประชาชนมีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ระดับการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ธีระชัย ระพิทย์พันธ์ (2550 : 67-79) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่ 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 64-87) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 74.2 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 41.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.7 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ร้อยละ 39.7 ส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 35.5 และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 61.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 3.58) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร (ค่าเฉลี่ย = 3.29) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย = 3.22) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 3.17) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา (ค่าเฉลี่ย = 3.14) และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย = 3.03) ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัย อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

จงใจ เชนอำนาจ (2551 : 77-87) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า 1. ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท สถานภาพโสด และเรื่องที่ชอบรับบริการคือแจ้งความเอกสารหาย 2. ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสถานแวดล้อม 3. ประชาชนที่ที่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเรื่องที่ชอบรับบริการ ต่างกัน

มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดำรงจักษุพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

เรวัตี บุญานุรักษ์ (2551 : 49-60) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจักษุ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรงจักษุโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ( $x = 3.77$ ) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $x = 3.57$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $x = 3.53$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ( $x = 3.28$ ) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $x = 3.24$ ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจักษุโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามกลุ่มเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า เพศชาย เพศหญิง มีความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

สุจินต์ วินทะไชย (2553 : 42-57) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงจักษุรรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 46-55 ปี มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรม รายได้ 7,5001-10,000 บาท ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของของสถานีดำรงจักษุรรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจราจร ( $x = 3.38$ ) มากกว่าด้านการป้องกันปราบปราม ( $x = 3.26$ ) จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนของสถานีดำรงจักษุรรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 กล่าวคือ เพศชายมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ ประชาชนมีความพึงพอใจในแต่ละช่วงอายุ การเปรียบเทียบความแปรปรวนต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและรายได้ต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะด้านการป้องกันปราบปราม คือ การเพิ่มความถี่ในการออก



ตรวจไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้งและครอบคลุมทุกตำบล และการดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้องยุติธรรม โปร่งใส และข้อเสนอแนะด้านจรรยา คือ ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจรรจากับประชาชนตามหมู่บ้านต่างๆ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ แตกต่างกันพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาโดยประยุกต์จากงานศึกษาของเนติพงศ์ ธาดูท่าเด เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

เขตพื้นที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน ดังนี้
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตำบลโคกก่อ</li> <li>2. ตำบลหนองโน</li> <li>3. ตำบลบัวค้อ</li> <li>4. ตำบลดอนหวาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านการบริการทั่วไป</li> <li>2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา</li> <li>3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</li> <li>4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร</li> <li>5. ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ</li> </ol>

### แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดการศึกษา