

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาดำรา เอกสาร หลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บทบาทหน้าที่ตำรวจ
4. การพัฒนาสถานีตำรวจและลักษณะการบริหารงาน
5. บริบทสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
- 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรด ผู้เข้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจ พอสรุปได้ ดังนี้

ศิริวรรณเสวีรัตน์ (2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้ำเป็นระดับความรู้สึกที่ ได้รับบริการหรือความสามารถให้บริการนั้น ได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยดังนี้

1. ความพึงพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

รุ่งแก้วแดง (2542 : 116) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของภาครัฐราชการส่วนราชการต้องคำนึงถึงคุณภาพรวดเร็วของบริการความถูกต้องและอรรถาศัยในการบริการคือบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้คนมารับบริการอย่างมีความสุขในหลักการเดียวกันกับการบริการของภาคเอกชน

จิตตินันท์เดชะคุปต์ (2543 : 119) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ และการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สมวงศ์พงศ์สถาพร (2547 : 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ(Dissatisfaction)

ธีรจิตินวรัตน์ อยุธยา (2547 : 182) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

วิมลสิทธิ์หรรษากร (2549 : 35) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์เกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี- เลว พอใจ -ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก หรืออารมณ์เป็นความรู้สึกชอบยินดีพอใจถูกใจซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุขที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองที่เป็นไปในทางที่ดีซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคนและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆซึ่งอาจทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้เช่นความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงามความเป็นกันเองการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

จิตตินันท์เดชะคุปต์(2539 : 24-25) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆหากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจาก โฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งของบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่

เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

เสถียร เหลืองอร่าม (2542 : 11) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารเพราะจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่องานและองค์การดังนี้ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

1. สร้างความจงรักภักดีมีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
2. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับบังเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
3. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วม (group effort) ในหมู่คณะทำให้เกิดพลังสามัคคีตั้งที่ว่าพลังสังฆัสสามัคคีอันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
4. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
5. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆขององค์การ
6. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

สมบุญ วรรณานภพ(2542 :21) ได้เสนอว่าความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคคลกรดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตน
3. ความตั้งใจเอาใจใส่และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของตนคือจะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่างๆเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงานและการแก้ปัญหาต่างๆ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจากการบริการซึ่งถ้าเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของ

ผู้ใช้บริการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละคนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการให้บริการ

3. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่ายได้แก่(อเนกสุวรรณ วัฒนชิตและภาสกรอคุณพัฒน์กิจ, 2548:172)

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการกล่าวคือในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือสิ่งต่อไปนี้คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อนจากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆด้านเช่นอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการกล่าวคือสิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการ นั่นก็คือความสะดวกสบายความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขัน

เพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้นเกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

จากความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการสรุปได้ว่าความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการแบ่งออกได้เป็นความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการและความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้มาจากการรับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็วความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

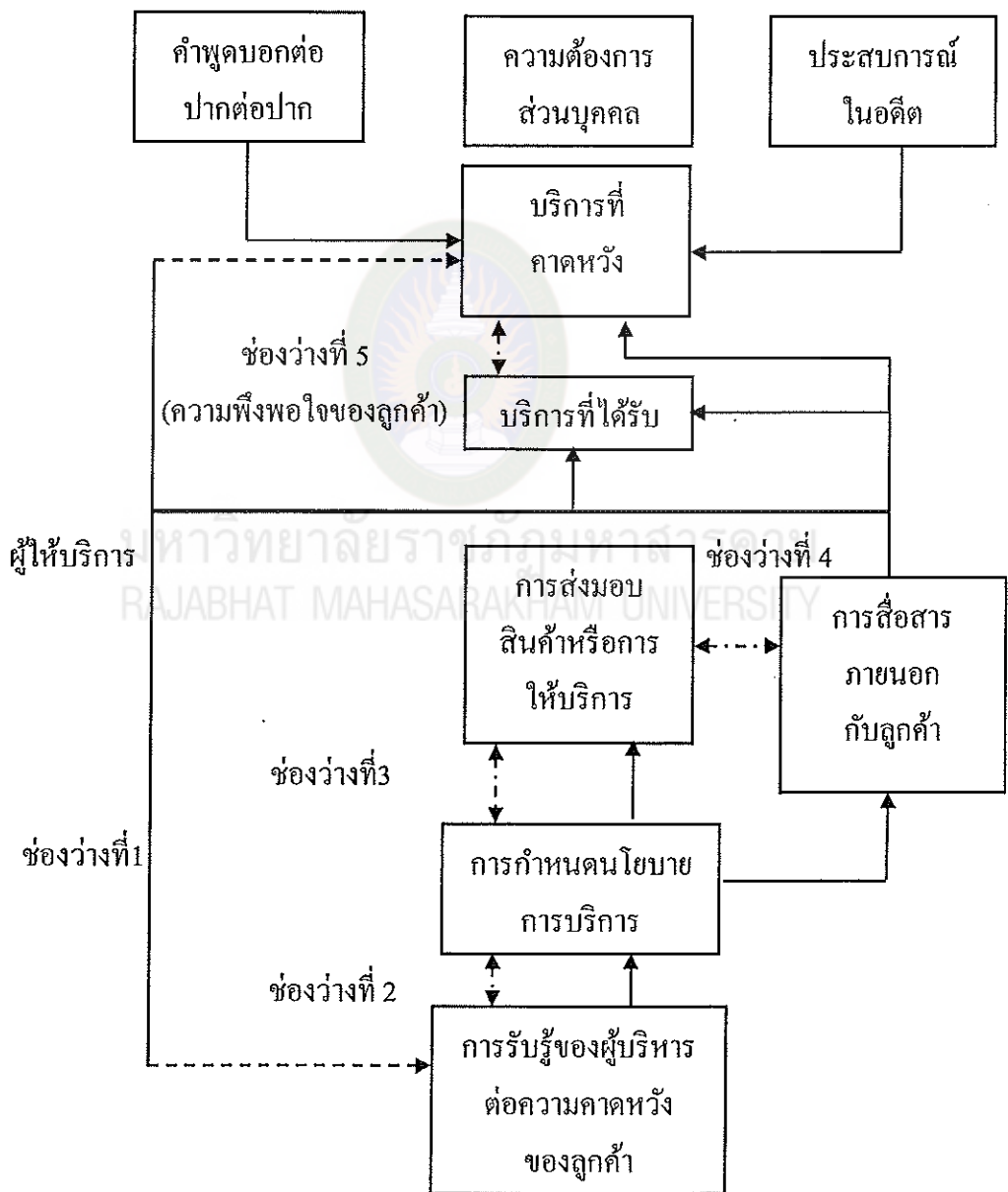
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Chester I. Barnard(อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2539:38)กล่าวถึงสิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินวัสดุอุปกรณ์อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับ โอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียงความมีอิทธิพล โดยการได้รับตำแหน่งใดๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือและมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้นมีได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อจำกัด(ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและ

ผู้ใช้บริการพาราสุรามานและคณะParasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L (1985: 44) ได้กำหนดแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการขึ้นเพื่อที่จะสามารถเข้าใจองค์ประกอบของการบริการ และสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ พาราสุรามานและคณะได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการดังที่แสดงในแผนภูมิที่2

ผู้รับบริการ



ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.(1985: 44)

แผนภูมิที่ 2 แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า

จากแผนภูมิที่ 2 จะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ 3 ด้านคือคำบอกเล่าแบบปากต่อปากความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการ ไปเปรียบเทียบกับอ้างอิงกับแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขึ้นหน้าที่ของผู้ให้บริการจึงอยู่ที่การส่งมอบการบริการที่ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการซึ่ง ไม่ใช่เรื่องง่ายเลยเนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะมีช่องว่างหรือ จุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ก็จะทำให้การบริการที่ส่ง ต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพและสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการได้ช่องว่างในการดำเนินงาน การบริการให้มีคุณภาพได้แก่

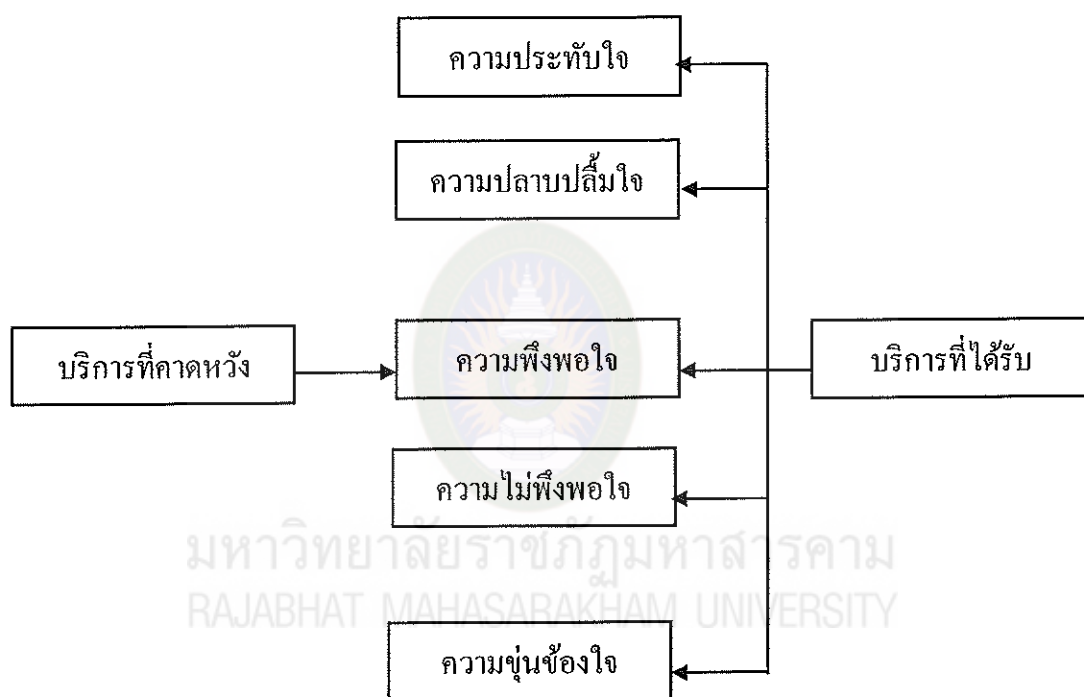
ช่องว่างที่ 1 เกิดจากการรับรู้หรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการต่อความ คาดหวังของผู้รับบริการซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมินความคาดหวังของ ผู้รับบริการทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังจึงส่งผลให้เกิดความไม่พึง พอใจดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมุ่งมั่นศึกษาและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้องเพื่อที่ การลงทุนในการบริการนั้นจะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

ช่องว่างที่ 2-3 เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวังของ ผู้บริหารการบริการ ไปสู่นโยบายการบริการถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วก็ตามแต่ในการ กำหนดเป็นนโยบายขึ้นมา นั้นอาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบายหรือมีการเข้าใจความหมาย ผิดพลาดทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนตามไปด้วยส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะ ไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 4 การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่สื่อสารออกไปนั่นคือการที่ ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าถูกเอา เปรียบจากผู้ให้บริการเนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับการ สื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่ 5 การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการเป็น จุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุด เนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการจะ เปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาหรือสถานการณ์ดังนั้น การให้บริการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ตรง กับความคาดหวังนั้นอยู่เสมอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ถ้าผู้ ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิมๆ ในทุกครั้งนั้นอาจเป็นมาตรฐานในการให้บริการแต่การบริการ นั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลงไปได้ในที่สุดเมื่อ พิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง 5 จุดแล้วจะพบว่ามีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลบ

จุดบกพร่องเหล่านั้นถ้าสามารถลบจุดบกพร่องลงได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ แต่ถ้การส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวังก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจความชุ่นข้องหมองใจและเกิดเป็นความโกรธเคืองได้ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกและยังเป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่นๆอีกด้วยดังนั้นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจะต้องมองหาสิ่งทีเหนือกว่าการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นคือความปลาบปลื้มใจหรือความประทับใจดังแผนภูมิที่3



แผนภูมิที่ 3 แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกด้วยดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย(อเนกสุวรรณบัณฑิตและภาสกรอกุลพัฒน์กิจ. 2548: 172)

1.ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการกล่าวคือในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือสิ่งต่อไปนี้เป็น

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้รับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไป องค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆด้านเช่นอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากบริการที่ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการกล่าวคือสิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือความสะดวกสบายความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้นเกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

จากความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการสรุปได้ว่าความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการแบ่งออกได้เป็นความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้อง

คำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการและความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้อาจมาจากการรับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็วความ สะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักคั่นคุณภาพของการบริการ ของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก หรืออารมณ์ เป็นความรู้สึกชอบยินดีที่ได้รับการ ตอบสนองความต้องการกับสิ่งที่ได้รับจากการบริการซึ่งดำเนินไปตามความคาดหวังหรือความ ต้องการของผู้ใช้บริการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับโดยผู้รับบริการมุ่งหวังความ รวดเร็วความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักคั่นคุณภาพ ของการบริการของผู้ให้บริการ ที่ต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการและความสำคัญ ของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้อาจมาจากการรับบริการนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการ ให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้น สร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเพื่อที่จะ สามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมายได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) ได้ให้ความหมายของบริการไว้หลายความหมายคือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลาสถานที่รูปแบบหรือสิ่งที่ประเทืองเอื้ออำนวย ทางจิตวิทยาและบริการคือสิ่งที่จับสัมผัสแต่ละต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการ จะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลา เกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนสำนักงาน ก.พ. (2546 : 40-41) กล่าวว่าบริการคือสิ่งที่ จับสัมผัสแต่ละต้องได้ยากและเสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) กล่าวว่าบริการคือการกระทำพฤติกรรมหรือการ ปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่คิดขึ้นนั้นนี้อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็น เจ้าของได้

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมใดๆที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆกับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการการปฏิบัติของผู้บริการที่ได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นการอำนวยความสะดวกซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถตอบสนองความต้องการของแก่ผู้รับบริการในลักษณะต่างๆเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการ ได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการสร้างความประทับใจในการบริการและเกิดความพึงพอใจต่อการบริการแก่บุคคลหรือหน่วยงานนั่นเอง

2. ประเภทของการบริการ

การบริการมีหลายประเภทซึ่งได้มีนักวิชาการได้จำแนกประเภทของการบริการไว้หลากหลายซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอ ดังนี้

จิตตินันท์ เคะขุปต์ และ ชุชนะ รุ่งปิจฉิม (2543 : 181) ได้อธิบายว่าจากความหมายของการบริการจะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายสาขาโดยถ้าหากจำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญก็สามารถที่จะแบ่งการบริการออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (Business Service) หมายถึงการบริการที่มีลักษณะการเนินการ ในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญการบริการ ในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์การบริษัทและห้างร้านเอกชนเช่นการบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคารบริการทำความสะอาด เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการ โดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญการบริการ ในลักษณะนี้ได้แก่การบริการของหน่วยงานต่างๆของรัฐเช่นการบริการสาธารณสุข โรงพยาบาลงานทะเบียนราษฎร เป็นต้น

ชัยสมพลชาวประเสริฐ (2548 : 23-24) ได้กล่าวถึงประเภทการบริการในธุรกิจโดยปกติแล้วในธุรกิจบริการประเภทใดๆก็ตามสามารถแบ่งบริการออกได้เป็น 3 ประเภทตามความสำคัญหรือการทำการใดให้ธุรกิจได้ดังนี้

1. การบริการหลักการบริการประเภทนี้เป็นหัวใจของธุรกิจโดยทั่วไปบริการหลักจะสร้างกำไรให้กับธุรกิจมากแต่อย่างไรก็ตามบริการหลักมักก็จะมี ความซับซ้อนในการบริการหรือการส่งมอบให้กับลูกค้า

2. การบริการเสริมการบริการประเภทนี้สร้างรายได้และทำกำไรให้กับธุรกิจได้ แต่น้อยกว่าบริการหลักบริการเสริมเป็นเหมือนการเพิ่มสีสันให้กับธุรกิจนั้นๆบริการเสริมมีความซับซ้อนน้อยกว่าบริการหลักดังนั้นธุรกิจใดจะมีการให้บริการเสริมได้ก็ต่อเมื่อมีการพัฒนาบริการหลักให้มีความไว้วางใจจากลูกค้าก่อนมิฉะนั้นบริการเสริมจะกลายเป็นบริการหลักและในที่สุดจะต้องเปลี่ยนประเภทของธุรกิจ

3. การบริการอื่นๆการบริการประเภทนี้ไม่ได้เป็นหัวใจของธุรกิจแต่เป็นบริการที่ขาดไม่ได้เนื่องจากเป็นบริการสนับสนุนบริการหลักและบริการเสริมให้ดำเนินต่อไปได้อย่างสะดวกการบริการประเภทนี้มักไม่ทำกำไรให้กับธุรกิจหรือเป็นค่าใช้จ่ายนั่นเองการบริการประเภทนี้เช่นการบริการที่จอดรถ

Ghim, Kheng and Choon (1997: 608 - 609) ได้จัดแบ่งประเภทของการบริการไว้เป็น 4 ประเภทคือ

1. บริการที่มีรูปปลั๊กอินพร้อมสินค้าเช่นการผลิตและขายรถยนต์ยออดขายของผลิตภัณฑ์จะขึ้นอยู่กับคุณภาพและการบริการลูกค้าที่มาพร้อมกับผลิตภัณฑ์ (ห้องแสดงสินค้าการซ่อมแซมและการบำรุงรักษาการแนะนำติดตั้งและการประกัน)

2. บริการที่ผสมผสานกับสินค้าเป็นการผสมผสานระหว่างการบริการกับสินค้าในสัดส่วนที่เท่าๆกันเช่นผู้คนมักเข้าไปในร้านอาหารเพื่อต้องการทั้งรับประทานอาหารและรับบริการ

3. การบริการหลักพร้อมด้วยสินค้าและการบริการรองเป็นการบริการที่ประกอบด้วยบริการหลักที่พร้อมด้วยบริการเสริมและ/หรือสินค้าสนับสนุนเช่นการซื้อบริการโดยสารเครื่องบินซึ่งจุดประสงค์คือการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางแต่ในการเดินทางนั้นๆจะรวมค่าสินค้ารูปปลั๊กอินเช่นอาหารและเครื่องดื่มต้นข้าวของตัวและนิตยสารของสายการบินไว้แล้ว

4. การบริการอย่างแท้จริงเช่นการเลี้ยงเด็กการบำบัดทางจิตและการนวดจากการศึกษา ประเภทของการบริการข้างต้นผู้ศึกษาสามารถสรุปประเภทของการบริการได้ดังนี้

1. การบริการเพื่อประโยชน์แก่สาธารณะคือลักษณะของการบริการ โดยทั่วไปเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยเป้าหมายของการบริการนี้มุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมีความรู้สึกที่ดีกับบริการที่ได้รับ

2. การบริการเพื่อผลประโยชน์เชิงธุรกิจคือลักษณะของการให้บริการมีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนในการบริการนั้นๆโดยวัตถุประสงค์ของการบริการมีปัจจัยของผลประโยชน์ตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้องและมุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและตอบสนองต่อสินค้าจากการได้รับบริการนั้น

3. องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการให้บริการที่วัดจากคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 ข้อ (ชัยสมพลชาวประเสริฐ. 2548: 106 - 107) ได้แก่

3.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) สิ่งสัมผัสได้ได้แก่อาคารของธุรกิจบริการเครื่องมือและอุปกรณ์เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการที่จอดรถสวนห้องน้ำการตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มต่างๆรวมทั้งการแต่งกายของพนักงานสิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7

3.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบการบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็น ได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสมเช่นการรักษาคนไข้ของโรงพยาบาลต้องรักษาให้หายป่วยการฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด

3.3 ความรวดเร็ว (Responsiveness) รอคิวานรวมทั้งต้องลูกค้าได้เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3.4 การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและมีความสุภาพจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวลนอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย

3.5 การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนองเน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

สมิตส์ซมูกร (2543 : 173-174) ได้กล่าวว่าบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ เป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการ ประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่ คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็น ได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความ สมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำ ขอโทษขอภัยที่ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการให้บริการที่ทันต่อ กำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่าง รอบคอบไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นแต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลาย ฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมควรยึดหลักการให้บริการว่าจะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผล กระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

4. ลักษณะของการบริการ

การบริการที่ดีและทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจพึงพอใจนั้นควรมีลักษณะของ การบริการที่เป็นพื้นฐานมาตรฐานของการบริการมีนักวิชาการได้อธิบายถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้ อเนกสุวรรณบัณฑิตและภาสกรอดุลพัฒน์กิจ (2548 : 25-26) การบริการมีคุณลักษณะที่ แตกต่างจากการผลิตสินค้าทั่วไปโดยการบริการที่มีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ความวางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้ บริการ ในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้นผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็น รูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็นเจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิตการบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการที่มีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน ได้รับการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish Ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

สมิตส์ซมูกร (2543 : 25 – 27) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่นพฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีที่ผลเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้ สึกนึกคิด และจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้ สึกนึกคิด และจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

4. ลักษณะของงานบริการงานสำนักงานโดยลักษณะของงานเป็นงานบริการให้สนับสนุนการปฏิบัติ(Operation Support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายในเพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่างๆบรรลุผลงานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารงานเอกสาร ได้ตอบการรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไปซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยในองค์การ

Kotler (1997: 108) กล่าวว่าลักษณะบริการที่สำคัญมี 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ตรงที่ตัวบริการเป็นนามธรรมไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสใดๆได้ แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังรับบริการ (Performance) ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกรับบริการนั้นผู้มารับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการได้จากการนับวัดหรือทดสอบโดยตรงได้ดังนั้นผู้มารับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการจากสถานที่ตัวบุคคลเครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณ์และราคาเพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น

2. การบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้(Inseparability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและบริโภคในขณะเดียวกันซึ่งแตกต่างจากผลิตภัณฑ์กล่าวคือผลิตภัณฑ์ต้องมีการผลิตจัดเก็บและจำหน่ายโดยผ่านผู้แทนจำหน่ายแล้วจึงมีการบริโภคเกิดขึ้นแต่สำหรับการบริการผู้มารับบริการต้องมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิตบริการ โดยต้องปรากฏตัวต่อหน้าผู้ให้บริการซึ่งการปรากฏตัวขณะรับบริการทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์รูปแบบพิเศษทางการตลาดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการกล่าวคือทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างก็มีผลต่อบริการ

3. การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความหลากหลายในตัวเองคุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ให้บริการเปลี่ยนผู้มารับบริการหรือแม้แต่เปลี่ยนเวลาสถานที่สิ่งแวดล้อมทำให้ความสม่ำเสมอเกิดขึ้นได้ยากสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการได้รับเนื่องจากการรับรู้หรือเข้าใจไม่ตรงกัน

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้(Perish ability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันจึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อจำหน่ายในภายหลังได้เหมือนผลิตภัณฑ์ดังนั้นเมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้ว เช่นการจ้างบุคลากรการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆการจัดเตรียมสถานที่แล้วถึงเวลาที่มีผู้รับบริการมากเกินไปหรือใช้เวลาน้อยเกินไปจะทำให้เกิดปัญหาคือให้บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้มารับบริการ

จากการที่นักวิชาการ ได้อธิบายลักษณะการบริการข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าลักษณะการบริการที่นำมาซึ่งความประทับใจและสร้างความพึงพอใจนั้นมีความหลากหลายแตกต่างกันออกไปตามแต่ประเภทของบริการซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. การบริการที่สามารถรู้สึกสัมผัสหรือจับต้องได้โดยตรง
2. การบริการที่รับรู้ได้ด้วยความรู้สึกที่สะดวกกายและสบายใจ
3. การบริการที่สิ้นสุดในเวลาที่ย่ำกักและเมื่อเกิดการเปลี่ยนผู้มารับบริการ
4. การบริการที่มีความต่อเนื่องเช่นการให้คำแนะนำในสินค้าการให้บริการ

หลังการขยายเป็นต้น

5.หลักในการบริการ

โดยพื้นฐานของการบริการประชาชนแล้วมีเป้าหมายที่คล้ายๆกันกล่าวคือมีเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสำคัญผู้ให้ทัศนะและกำหนดหลักการบริการไว้หลายท่านดังนี้

กรมตำรวจ (2541 : 7-9) ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ของกรมตำรวจเป็นหลักในการบริการประชาชนมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบความสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการคือ

1. มีมาตรฐานสถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการบริการที่ชัดเจนทั้งในส่วนของการบริการประชาชนในสถานีตำรวจและการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจเพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชน ในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกันทั้งนี้มาตรฐานดังกล่าวนี้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

2. โปร่งใสทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ใช้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3. ซื่อสัตย์สุจริตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีจิตสำนึกในการบริการประชาชนและมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4. สะดวกและรวดเร็วการบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่าง สะดวกรวดเร็วมีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุดภายใต้ หลักการทำงานเสร็จสิ้นสุดณจุดเดียว

5. เสมอภาคและเป็นธรรมการบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่าง เสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิดเชื้อ ชาติภาษาเพศอายุสภาพทางกายภาพหรือสุขภาพสถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคมความ เชื่อทางศาสนาการศึกษาอบรมหรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

6. มีประสิทธิภาพการบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัดมีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

7. สุขภาพและช่วยเหลือเกื้อกูลเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้การ ต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพกระตือรือร้นเป็นมิตรเอาใจใส่เอื้ออาทรและให้ความ ช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

8. มีทางเลือกประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะ สามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

9. มีส่วนร่วมการบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและ ข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆเพื่อรับทราบความ ต้องการตั้งแต่ต้นและจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องสอดคล้องเหมาะสมกับความเป็น จริงและความต้องการของประชาชน

10. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมสถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกัน ของชุมชนผลการปฏิบัติงานต่างๆที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนได้รับเป็นสำคัญ จากลักษณะการบริการและหลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวข้างต้นพอที่จะ สรุปได้ว่าเป็นการให้บริการประชาชนที่จะประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้ บริการก่อให้เกิดความรู้สึกระหัดใจช่วยเหลือและผ่อนคลาย ความตึงเครียดได้

สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ (2549 : 42) กล่าวว่าธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการ บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบายดังนี้

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอหมายถึงคำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่แย้งเพื่อยืนยันว่าถูกคิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ

Parasuraman Barry and Zeithaml (1985: 284) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะบริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness)
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะบริการ
 - 2.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.3 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence)
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access)
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่
 ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ความปลอดภัยทางกายภาพเช่นเครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด

John D Millet (1978: 5) ได้กล่าวถึงหลักการบริการว่าให้พิจารณาในหลัก 5 ประการด้วยกันคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

นอกจากนี้ Katz and Danet (1973 : 19) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐบาลไว้ 5 ประการคือ

1. ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบแบบแผนของทางราชการ
2. ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รวดเร็ว
4. เสมอภาคเป็นธรรม
5. เต็มใจและจริงใจ

Katz and Danet (1973: 45) มีความเห็นว่าการบริการประชาชนควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specification) หมายถึงกาติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้นผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง
2. ควรให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universality) หมายถึงผู้บริการควรจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยความเป็นธรรมเหมือนกันและเท่าเทียมกัน
3. ควรบริการอย่างไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง (AffectiveNeutrality) หมายถึงผู้ให้บริการควรให้การบริการ โดยไม่ต้องเอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องปฏิบัติงานด้วยเหตุผล

และใช้หลักการความถูกต้องไม่ใช่ชู้ตคอกหรือหาเหตุขวนพะเถาะวิวาทกับผู้มารับบริการการอุทิศเวลาที่มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและปฏิบัติต่อผู้บริการเป็นอย่างดี

6. ความสำคัญของการให้บริการ

ความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็นดังนี้ (จิตินันท์ เคะระคุปต์และชัชชนะ รุ่งปัจฉิม, 2543: 9)

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบและแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลการบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากใน รูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าธุรกิจบริการในปัจจุบัน จึงมีหลากหลายประเภทซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้ง ทางด้านร่างกายอารมณ์สังคมสติปัญญาและจิตใจผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจ บริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดเพื่อให้ ได้รับบริการที่ตนเองพึงพอใจตามอัตภาพแต่ละบุคคลพร้อมกันนี้ยังช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเมื่อ ลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้นซึ่งประสิทธิภาพของการ ให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการผู้ประกอบการจำเป็นที่ จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับ การบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการ ประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งขั้นอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการกล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรในระยะยาวให้กับธุรกิจการบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผล กำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดีเนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการ ตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งขั้นได้ทำธุรกิจ สามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมา นั้นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจการดำเนินธุรกิจทุกประเภทการบริการจะ เข้ามาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายไม่ว่าบริการนั้นจะประกอบภาคตัดสินใจ ซื้อการแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการและ

การเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อสินค้าหรือลูกค้าสิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้าซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้าเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าจากธุรกิจธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่วนเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาตัดสินใจซื้อจะมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่ม โดยไม่ลังเลรวมทั้งมีการแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการเป็นอย่างมากกล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราที่สูงได้พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่นแต่ในทางกลับกันธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่าธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจกรรมนั้นนานหรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพธุรกิจจึงประสบผลสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการการขยายตัวของธุรกิจอุตสาหกรรมบริการช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการกับพนักงานได้งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้เสนอขายให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบ

ประกอบการตัดสินใจซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการ โน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมากทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลายผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆมากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้ เป็นไปอย่างปกติสุขการแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาด การค้าเสรีทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถ ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบบริการ หลักในการบริการ และความสำคัญของการบริการซึ่งในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัด มหาสารคาม เป็นการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของตำรวจประชาชน และสังคมจะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนจะได้รับผลประโยชน์โดยตรง ก่อให้เกิดความพอใจและเกิดศรัทธาแก่ผู้ติดต่อรับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมตำรวจ ในการศึกษาผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งงานออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 2. ด้านระบบการให้บริการ 3. ด้านข้อมูลข่าวสาร 4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมซึ่งจากการศึกษา องค์ประกอบบริการ หลักในการบริการที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษา จึงได้นำมาสรุปเกี่ยวกับหลักในการบริการแก่ประชาชน ดังนี้ 1. การบริการที่ประทับใจเป็นการให้บริการที่มุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ โดยให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ ตรงต่อเวลา มีน้ำใจ มีความซื่อสัตย์ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ตีความเหมาะกับงานที่ให้บริการ มีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ 2. การบริการที่เป็นธรรมเป็นการให้บริการ โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าผู้รับบริการอยู่ในสถานะใดให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันดังนั้นการให้บริการจึงไม่ควรเลือกปฏิบัติและ 3. การบริการที่มีมาตรฐานเป็นการรักษาระดับการให้บริการโดยมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริการของแต่ละหน่วยงานองค์การที่ให้บริการนั่นเอง

บทบาทหน้าที่ตำรวจ

1. ความหมายของตำรวจ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของตำรวจที่แตกต่างสามารถนำเสนอได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2542 (2546 : 69) ให้ความหมายว่าตำรวจ หมายถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบจับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่ที่รับผิดชอบเช่นตำรวจสันติบาลตำรวจกองปราบตำรวจดับเพลิงตำรวจน้ำตำรวจรถไฟตำรวจป่าไม้

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติพ.ศ.2547 (2547 : 1 - 77) มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของ “ข้าราชการตำรวจ” หมายความว่าบุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้รับเงินจากงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติและให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ โดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย

ชายเกษศรีสังข์(2548 : 8) ได้ให้ความหมายของตำรวจหมายถึงเจ้าพนักงานผู้ที่กฎหมายให้อำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนตำรวจจะต้องคอยตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชนหากมีพฤติการณ์ได้ที่จะทำให้เกิดความกระทบกระเทือนถึงความผิปกดีสุขของประชาชนแล้วแม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกันเข้าแก้ไขหรือขจัดสิ่งนั้นให้หมดไปหรือบรรเทาความร้ายแรงลง

จากความหมายของตำรวจที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปความหมายของตำรวจหมายถึง ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์เป็นเจ้าพนักงานที่มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนตามกฎหมายมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนสร้างสันติสุขในสังคมตรวจตราดูแลป้องกันมิให้สิ่งใดมาทำลายความสงบเรียบร้อยและสวัสดิภาพของประชาชนแก้ไขและบรรเทาความร้ายแรงให้ลดลงหรือป้องกันมิให้เกิดขึ้น

2. หน้าที่ของตำรวจ

อำนาจหน้าที่ของตำรวจนั้นได้มีนักวิชาการอธิบายไว้ซึ่งสามารถสรุปหน้าที่ตำรวจไว้ดังนี้

อชิรวินัยสุพรรณเภสัช (2540 : 18) ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญาวิทยาแบ่งออกได้เป็น 6 ประการคือ

1. ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย
2. ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยได้แก่การตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน
3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมิให้เป็นอันตรายจากภัยต่างๆ
4. ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำผิดอาญาทั้งปวง
5. ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
6. หน้าที่พิเศษอื่นๆของตำรวจได้แก่การป้องกันรักษาความสงบในยามสงคราม

นอกจากอำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญาวิทยาแล้วการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้มีกฎหมายระเบียบข้อต่างๆกำหนดอำนาจของตำรวจไว้เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ตำรวจได้อย่างสมบูรณ์กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่สำคัญอาทิ

1. ประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญาพ.ศ.2547 ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2478 เป็นกฎหมายหลักที่มีความสำคัญยิ่งฉบับหนึ่งที่กำหนดถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจพอสรุปได้ดังนี้

- 1.1 ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบของประชาชนรวมอยู่ในคำจำกัดความของคำว่า “เจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ” ตามความในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามีอำนาจสืบสวนคดีอาญาทั่วราชอาณาจักร

- 1.2 ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวนย่อมมีอำนาจสอบสวนคดีอาญาภายในเขตอำนาจของตนตามที่กำหนดไว้ในกระทรวงมหาดไทยเรื่องการกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจความรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ

- 1.3 ตำรวจจับกุมผู้กระทำผิดในคดีอาญาอาจเป็นทั้งกรณีที่มีหมายจับและไม่มีหมายจับรวมทั้งการค้นตัวในที่สาธารณะสถาน

- 1.4 อำนาจควบคุมผู้กระทำความผิดที่ถูกจับไว้ได้ตามที่กำหนดเวลาที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

- 1.5 อำนาจตรวจค้นเคหะสถานที่อยู่อาศัยและสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รโหฐานตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

2. อำนาจตามกฎหมายพิเศษอื่นๆกฎหมายที่มีโทษทางอาญานั้นนอกจากประมวลกฎหมายอาญาเป็นหลักแล้วยังมีกฎหมายอื่นๆที่บัญญัติให้อำนาจตำรวจไว้โดยเฉพาะ

ซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนี้ได้แก่พระราชบัญญัติอาวุธปืน พระราชบัญญัติจรรยาบรรณทางบกเป็นต้นจะสังเกตเห็นว่าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติต่างๆดังกล่าว เป็นสิ่งที่ส่งเสริมและหล่อแหลมต่อการประกอบอาชญากรรมและบางประเภทก็เป็นภัยต่อความปลอดภัยรวมทั้งศีลธรรมอันดีของประชาชนจึงมีกฎหมายออกมาควบคุมในลักษณะป้องกันดังนั้น อำนาจของตำรวจตามกฎหมายพิเศษเหล่านี้สามารถทำให้ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชนในด้านต่างๆ

3. อำนาจของตำรวจตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องกำหนดหน่วยเขต

อำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจซึ่งออกประกาศโดยอาศัยอำนาจพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมตำรวจในกระทรวงมหาดไทยเป็นการกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยในกรมตำรวจไว้เป็นการเฉพาะหน่วยเพื่อประสิทธิผลในการรักษาความสงบเรียบร้อย

นอกจากนี้ยังมีพระราชกำหนดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอื่นๆกำหนดอำนาจและหน้าที่ของตำรวจไว้อีกมากมายตำรวจจึงมีอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวางเพื่อให้ปฏิบัติราชการในหลายฐานะได้อย่างมีประสิทธิภาพตำรวจไทยทั่วไปแม้ตามปกติจะไม่มีเขตอำนาจหรือเขตพื้นที่รับผิดชอบในการระงับปราบปรามผู้กระทำความผิดคืออาญาต่างๆหรือเป็นการปฏิบัติงานนอกเขตอำนาจหรือเขตพื้นที่ซึ่งตนต้องรับผิดชอบ โดยตรงแต่หากมีเหตุเกิดขึ้นซึ่งอยู่ในลักษณะที่จะต้องระงับปราบปรามก็ต้องปฏิบัติตามความจำเป็นแก่กรณีอาทิระงับหรือป้องกันมิให้เหตุนั้นลุกลามร้ายแรงขึ้นหรือเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นซึ่งหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบตามตัวผู้กระทำความผิดเพื่อจับกุมโดยกระชั้นชิดเป็นต้นตำรวจทุกคนต้องถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องรับดำเนินการเรื่องนั้นตามอำนาจจะละเว้นไม่ได้

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2528 : 53) ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมซึ่งในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้นตำรวจมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยวแต่อยู่ภายใต้สภาวะสิ่งแวดล้อมต่างๆของสังคมทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมืองการทหารกฎหมายและเทคโนโลยีซึ่งสิ่งแวดล้อมต่างๆทุกๆด้านดังกล่าวเหล่านี้จะมี “ประชาชน” เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชนซึ่งรวมกันเรียกว่าชุมชนเป็นหลักดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชนจึงเป็นปัจจัยข้อสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตยซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคมเพราะตำรวจนั้นได้รับงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชนตำรวจจึงต้องยอมรับความเจ็บปวดที่จะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชนหรือชุมชนต้องการอะไรจากบริการของตำรวจและพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อัน

ดีกับประชาชนซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น

ลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจคือเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Agency) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้นๆ กำหนดให้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติเพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่กันอย่างเป็นปกติสุขหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นผู้ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิดและทำให้เกิดความปลอดภัยในสังคมมั่นคง

หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลาตามยุคสมัยและมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันนี้หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ 8 ประการ (โสภานุพิกุลชัย, 2532: 142-144) คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) คือการปฏิบัติใดๆก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นเพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลในด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิดหรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นเป็นสำคัญประกอบด้วยการกำหนด โครงการแผนงานหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยการจัดระบบงานป้องกันปราบปรามและเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสมรรถภาพสูงประกอบด้วยคุณลักษณะความสามารถส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจการควบคุมแหล่งเสื่อมโทรมอันเป็นปัจจัยสาเหตุแห่งอาชญากรรมอย่างกวาดขันการให้การศึกษาด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชนการให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่นๆที่เกี่ยวข้องและประสานงานระหว่างตำรวจอัยการศาลและราชทัณฑ์อย่างใกล้ชิดเหล่านี้จักเป็นประโยชน์เกื้อกูลอย่างยิ่งในการเรียกร้องความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนให้สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยตรงซึ่งจะมีส่วนช่วยลดจำนวนอาชญากรรมและสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้น ได้เป็นอย่างดี

2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ได้แก่การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถนน(Police Patrol) อย่างเพียงพอและเอาใจใส่อย่างทั่วถึงทั้งในรูปแบบสายตรวจเท้า (Foot Patrol) สายตรวจจักรยาน(BicyclePatrol) สายตรวจรถจักรยานยนต์ (Scooter and MototrcyclePatrol)สายตรวจรถยนต์ (Automobile Patrol) สายตรวจทางน้ำ (Marine Patrol) สายตรวจหน่วยม้า (House Patrol) สายตรวจสุนัขตำรวจ (PolicecaninePatrol) สายตรวจพิเศษ (Spacial Types of Patrol) ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิคตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยมและมีความสามารถเคลื่อนที่ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว (Ompresence) นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลสนองต่อการควบคุมหรือขจัดปัจจัยต่างๆอัน

เป็นภัยต่อสังคมไว้ก่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจับพลันและในลักษณะขาดต่อการที่จะกระทำผิด ยิ่งขึ้นจึง ได้มีคำกล่าวเป็นที่ยอมรับนับถือของตำรวจอย่างจริงจังว่า “การจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจ สำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ” (The heart of police effort against crime is patrol)

3. การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of Offenders) เป็นมาตรการ ปราบปรามหลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้วการสืบสวนสอบสวนหลังจากการจับกุมผู้กระทำผิด ได้โดยจับพลันทันด่วนย่อมเป็นการช้บชวัญผู้กระทำผิดให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับจากการ ประกอบอาชญากรรม โดยทันทีและเป็นการสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป ตำรวจพึงระลึกอยู่เสมอว่าการจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิดจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายและมี ประจักษ์พยานหลักฐานยืนยันเป็นที่แน่ชัดอย่างแจ่มแจ้งทั้งในด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริงทั้งนี้เพื่อกันผู้ บริสุทธิ์ออกจากข่ายการสงสัยหมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีจะต้องรักษาความ เที่ยงธรรมและความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุดนอกจากนั้นการจับกุมผู้กระทำผิดที่ถูกต้องตามความ เป็นจริงจะมีผลอย่างดียิ่งในด้านการปราบปรามอาชญากรรมและการกำหนดมาตรการฟื้นฟูจิตใจของ ผู้กระทำผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดีภายหลังจากการฟื้นฟูไปแล้วอีกด้วย

4. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of Property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย หรือทรัพย์สินที่ได้ถูก โจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็วมีผลในด้านลดความเสียหายทาง เศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและเป็นการข้บข้บผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของ ผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้นๆ โดยตรงทั้งนี้ให้รวมตลอดถึงการกำหนด มาตรการควบคุมโรงจ้มนำหรือขจัดแหล่งรับซื้อของ โจรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความสูญเสียหรือ ตัดโอกาสช่องทางแห่ง โจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดกวัดขันยิ่งขึ้น

5. การรักษาระเบียบข้อบังคับต่างๆที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of Criminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ได้แก่การควบคุมการจราจรและควบคุม กิจการสาธารณสุขการจัสดสวัสดิการต่างๆแก่ประชาชนการจัสดควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ ผุ่ชชนและการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว (Domestic Disputes) ไป จนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชนปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อรักษาไว้ซึ่งความ เป็นระเบียบเรียบร้อยและความผาสุกของชุมชน

6. การจัสดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of Service) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ประชาชนทั่วไปที่สอดคล้องกับ หลักการจัสดบริการของตำรวจแก่สังคมอาทิการจัสดบริการข่าวสารการแจ้งบอกถนนหนทางให้ คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนการจัสดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนการจัสดระบบห้องขังที่ถูกต้องตาม

มาตรฐานการดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตการควบคุมทะเบียนต่างๆการควบคุมการเลือกตั้ง การจัดทำล้างตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

7. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of Individual Freedom)

นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาคปกป้องพิทักษ์ ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงรังแกจากเหล่ามิชชันนารีแล้วตำรวจยังมี การทํางานในการคุ้มครองปัจเจกชนมิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวัน ตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ รวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดีโดยสมบูรณ์อีกด้วย

8. การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ (Different Kind of Function) หน้าที่ในประการอื่นของ

ตำรวจได้แก่การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่นๆนอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่าการปฏิบัติ หน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิธีทางแห่งรัฐธรรมนูญการ อารักขาคู่ครองบุคคลสำคัญการจัดกำลังตำรวจรักษาและป้องกันจับไล่ต่อผู้เข้าศึกษาศึกษาที่บุตรภรรยา ยี อธิปไตยของชาติบ้านเมือง เป็นต้น

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติพ.ศ. 2547 (2547 : 2-3) บทบาทอำนาจหน้าที่ของ ตำรวจมาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของ นายกรัฐมนตรีและมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์พระราชินีพระราชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์พระบรมวงศานุวงศ์ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของ ราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อ 1, 2, 3, 4 หรือ 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวถึงหน้าที่ตำรวจข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าอำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญา วิทยาได้แก่มีหน้าที่รักษากฎหมายรักษาความสงบเรียบร้อยป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมิ

ให้เป็นอันตรายจากภัยต่างๆสืบสวนการกระทำผิดอาญาทั้งปวงให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
หน้าที่พิเศษอื่นๆของตำรวจได้แก่การป้องกันรักษาความสงบในยามสงครามนอกจากนี้ตำรวจมีหน้าที่
ตามกฎหมายพิเศษต่างๆอีกมากมายและมีอยู่ไม่น้อยที่ได้บัญญัติขึ้นซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้
มีกฎหมายระเบียบข้อต่างๆกำหนดอำนาจของตำรวจไว้เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ตำรวจได้อย่าง
สมบูรณ์ตำรวจจึงมีอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวางเพื่อให้ปฏิบัติราชการในหลายฐานะได้อย่างมี
ประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3. ขั้นตอนการบริการประชาชน

เพื่อให้การบริการประชาชนของกรมตำรวจโดยเฉพาะในสถานีตำรวจเป็นไปตาม
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองพ.ศ.2539
รวมทั้งกฎและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของ
รัฐพ.ศ. 2540 ให้ประชาชนทราบเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและเกิด
ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (กรมตำรวจ. 2541 : 33)

กรมตำรวจจึงได้ยกร่างขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็น
หลักเกณฑ์ขั้นต้นเพื่อให้ทุกสถานีตำรวจและหน่วยงานในลักษณะเดียวกันนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม
กับสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละแห่งตลอดจนความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น
ซึ่งบางสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอาจสามารถลดขั้นตอนและใช้ระยะเวลาสั้นกว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าว
รวมทั้งเพิ่มเติมหลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานอื่นๆให้ครบถ้วนอีกก็ได้เมื่อได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนและ
ระยะเวลาการบริการประชาชนเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วให้สถานีตำรวจหรือหน่วยงานนั้นๆคิด
ประกาศแจ้งให้ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ทราบทั่วกันเพื่อขอรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
โดยเฉพาะในส่วนที่ประชาชนผู้มาใช้บริการหากไม่ได้รับบริการตามที่กำหนดไว้ขอให้แจ้งผู้กำกับ
การหัวหน้าสถานีตำรวจหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปหรือแจ้งกรมตำรวจเพื่อ
พิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมและครบถ้วนก่อนที่กรมตำรวจจะประกาศใช้
บังคับเป็นระเบียบให้ทุกหน่วยถือปฏิบัติต่อไป

ขั้นตอนการบริการประชาชนของสถานีตำรวจและหน่วยงานในลักษณะเดียวกันทุกแห่ง
จะมีเงื่อนไขทั่วไปดังนี้

1. จะต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์หรือระเบียบในเรื่องนั้นๆ
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ยื่นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์
3. กรณีมีเหตุเร่งด่วนซึ่งเป็นเหตุร้ายแรงจำเป็นต้องปฏิบัติโดยลับพลัน

ในเวลาเดียวกันหรือเป็นกรณีที่มีผู้ใช้บริการในเวลาเดียวกันจำนวนมากก็อาจใช้เวลาเกินกว่าที่กำหนด ซึ่งจะต้องแจ้งให้ทราบเป็นแต่ละกรณีไป

สรุปได้ว่าขั้นตอนในการให้บริการประชาชนนั้นมีข้อกำหนดหรือเกณฑ์การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ทุกสถานีตำรวจและหน่วยงาน ในลักษณะเดียวกันอาจมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการบริการเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละแห่งตลอดจนความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังลดขั้นตอนและใช้ระยะเวลาสั้นกว่าตามเหตุอันสมควร

4. บทบาทหน้าที่ของงานบริการบนสถานีตำรวจภูธร

จากบทบาทหน้าที่ดังกล่าวมาแล้วสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้จัดตั้งสถานีตำรวจขึ้นในจังหวัดอำเภอและตำบล โดยมีผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอหรือรองผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอหรือสารวัตรสถานีตำรวจภูธรตำบลเป็นหัวหน้าควบคุมดูแลบังคับบัญชาตามลำดับและเพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความสุขการจัดสถานีตำรวจในปัจจุบัน ได้ยึดถือแนวทางตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537 เรื่อง การกำหนดหน้าที่การงานตำแหน่งในสถานีตำรวจเนื่องเพราะได้มีการปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการของกรมตำรวจเสียใหม่ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 โดยได้ยุบเลิกกองบัญชาการตำรวจภูธร 1-4 กองบังคับการตำรวจภูธร 1-12 ตำรวจภูธรจังหวัดเขตทุกจังหวัดและกองกำกับการตำรวจนครบาล 1-19 ซึ่งกรมตำรวจ

ได้กำหนดลักษณะของงานในสถานีตำรวจไว้ 5 สายงานดังนี้ (ตำรวจภูธรภาค 4 .2538: 13-37)

1. งานอำนวยความสะดวกทำหน้าที่เป็นกลไกของหัวหน้าสถานีตำรวจในการอำนวยความสะดวกบริหารปัจจัยทั้งหลายและจัดการภารกิจของสถานีตำรวจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ งานรวบรวมสถิติข้อมูลข่าวสารจากทุกสายงานในสถานีตำรวจนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อเสนอให้หัวหน้าสถานีสั่งการให้ฝ่ายต่างๆนำไปทำการวางแผนและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริงตลอดจนกำกับดูแลและประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2. งานป้องกันปราบปรามเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจงานป้องกันปราบปรามเป็นงาน โขว์เป็นหน้าเป็นตาและเป็นชื่อเสียงของสถานีตำรวจนั้นๆเพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่เดียวกันประชาชนก็ควรจะให้ความร่วมมือร่วมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นการสนองตอบด้วยงานป้องกันปราบปรามมีหน้าที่ดังนี้

2.1 ป้องกันการเกิดคดีและการกระทำผิดกฎหมายต่างๆที่เกิดขึ้น ไม่ให้เกิดขึ้นอีก โดยเอาข้อมูลจากฝ่ายสอบสวนที่รับแจ้งความเป็นหลักฐานในการป้องกัน

2.2 จัดแหล่งอบายมุขทั้งปวงในพื้นที่ที่รับผิดชอบให้หมดสิ้นไป

2.3 ทำความรู้จักกำนันผู้ใหญ่บ้านผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด

2.4 นำชุดมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติการในพื้นที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.5 จัดการประชุมชี้แจงประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบเพื่อแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมและการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันตนเองให้พ้นภัยอาชญากรรมประเภทต่างๆที่เกิดขึ้น

2.6 ดำเนินกลยุทธ์ให้เหมาะสมในอันที่จะแสวงหาแนวร่วมจากประชาชนเพื่อปฏิบัติการกิจให้บรรลุเป้าหมายทุกด้านนั้นคือต้องทำตนเป็นที่พึ่งของประชาชนในทุกๆเรื่องที่จะช่วยเหลือได้เช่นติดต่อโรงพยาบาลให้ติดต่อหน่วยราชการให้แนะนำเรื่องการศึกษาบุตรหรือชี้แจงเรื่องโทษภัยของการซื้อเสียงเป็นต้น

2.7 ให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการป้องกันระงับปราบปรามเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม

3. งานสอบสวนเป้าหมายที่สำคัญของงานสอบสวนคือการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม โดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐและยังเป็นเจ้าพนักงานของรัฐในเบื้องต้นที่มีโอกาสสัมผัสกับปัญหาที่แท้จริงพนักงานสอบสวนควรจะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับศาลด้วยการวางตนเป็นกลางและให้ความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่ายจึงจะเป็นที่พึ่งของประชาชนที่ได้รับ ความทุกข์ยากเดือดร้อนและต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วยเช่นการเยี่ยมผู้ต้องหาการให้ประกันตัวการรับคำร้องทุกข์การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะดำเนินการโดยรวดเร็วเพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็วและหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่พิจารณาแล้วเป็นคดีแพ่ง

4. งานสืบสวนเป็นงานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปรามโดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับคือเมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้นแล้วก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจนได้แล้วการสืบสวนยังต้องกระทำในเชิงรุกควบคู่ไปด้วยโดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและพื้นที่รวมทั้งสืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไปและแหล่งที่จัดตั้งขึ้นเพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นนอกจากนี้งานสืบสวนต้องมีการ

ประชาสัมพันธที่ดีและให้การสนับสนุนงานสอบสวนงานป้องกันปราบปรามในการร่วมกันอำนวยความสะดวกยุทธธรรมะจับป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพงานสอบสวนมีหน้าที่ดังนี้

- 4.1 รับแจ้งความโดยพิจารณาว่าเป็นคดีอาญาหรือไม่หากเป็นคดีแพ่งต้องชี้แจงให้ผู้แจ้งทราบว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร
- 4.2 ทำสำนวนการสอบสวน โดยแสวงหาพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดของผู้ต้องหาด้วยความเป็นธรรมแล้วมีความเห็น ไปยังพนักงานอัยการ
- 4.3 ให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน
- 4.4 ให้ความสำคัญกับพยานและคุ้มครองพยาน
- 4.5 พนักงานสอบสวนต้องทำการสอบสวนด้วยความขยันหมั่นเพียรและให้สำนวนการสอบสวนเสร็จสิ้น โดยเร็ว

5. งานจราจรเป็นภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจคือต้องควบคุมกำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัวรณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนเพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรลดอุบัติเหตุจากการจราจรด้วยการป้องกันลดปัญหาที่ก่อให้เกิดมลพิษต่างๆจากการใช้รถเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมและสนับสนุนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมรวมทั้งการกระทำผิดเกี่ยวกับรถยนต์งานจราจรมีหน้าที่ดังนี้

- 5.1 รณรงค์สร้างวินัยในการจราจร โดยให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนหันมาให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง
- 5.2 ควบคุมกำกับดูแลการจัดระบบการจราจรให้เกิดความคล่องตัว
- 5.3 สนับสนุนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมหรือการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับรถเช่นการป้องกันการโจรกรรมทุกชนิด

ภารกิจตำรวจภูธรมีอำนาจตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติพ.ศ. 2547 มาตรา 6 ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่รับผิดชอบแบ่งตามลักษณะของงานดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ, 2557:ออนไลน์)

1. รักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์พระราชินีพระราชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์พระบรมวงศานุวงศ์ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะในการเสด็จพระราชดำเนินเปิดงานพิธีต่างๆหรือโครงการพระราชดำริในเขตพื้นที่ของตำรวจภูธร
2. หน้าที่บังคับใช้กฎหมายและดำเนินการต่างๆตำรวจจะต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาคือดำเนินงานสืบสวนสอบสวนด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพ

3. ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาคือ

3.1 ดำเนินการป้องกันแลปราบปรามตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา

ความอาญาและตามพระราชบัญญัติที่เป็นความผิดอาญาแผ่นดิน โดยจัดให้มีชุดปฏิบัติการออกปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีในความผิดต่างๆตามประมวลกฎหมายอาญาซึ่งคดีอาญาแผ่นดินนั้นคู่ความตกลงยอมความกัน ไม่ได้ถือเป็นการกระทำผิดทางอาญาที่กระทบต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนเช่นความผิดต่อความมั่นคงของรัฐความผิดต่อชีวิตต่อร่างกายความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินรวมทั้งความผิดตามพระราชบัญญัติอื่นๆที่รัฐเข้าไปควบคุมการดำเนินการในกิจการที่สำคัญได้แก่การค้ายาเสพติดการตัดไม้ทำลายป่าเปิดบ่อนเล่นการพนันโดยไม่ได้อนุญาตการค้าอาวุธสงครามที่นำไปสู่การก่อความไม่สงบการละเมิดลิขสิทธิ์ห่วยเดือนการทุจริตคอร์รัปชั่นซึ่งความผิดทางอาญาแผ่นดินมักจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐและประชาชน

3.2 การป้องกันเหตุในเขตพื้นที่มีการศึกษาสภาพพื้นที่สถิตการก่ออาชญากรรมนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนป้องกันเหตุและประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในความผิดต่างๆตามกฎหมายซึ่งคดีอาญาบางคดีคู่ความสามารถตกลงยอมความได้คือความผิดส่วนตัวตามประมวลกฎหมายอาญาที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนทั่วไปเช่นความผิดฐานหมิ่นประมาทความผิดฐานเปิดเผยความลับความผิดฐานโกงเจ้าหน้าที่ความผิดฐานยักยอกการข่มขืนกระทำชำเราเป็นต้น

4. งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจในพื้นที่โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม

การพัฒนาสถานีตำรวจและลักษณะการบริหารงาน

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานแรกและหน่วยงานพื้นฐานเบื้องล่างสุดที่สัมผัสกับปัญหาความเป็นอยู่และทุกข์สุขของประชาชนการปฏิบัติงานจึงเป็นหน้าตาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจสังคมและการเมืองของประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและจะต้องมีความเป็นสากลเป็นที่ยอมรับของนานาชาติอารยประเทศทั่วโลกสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามทุกวิถีทางเพื่อพัฒนาสถานีตำรวจให้ดีขึ้นโดยที่เป็นรูปธรรมคือ (กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1. 2549: 4)

ระหว่างพ.ศ. 2537-2539 พล.ต.อ.พจน์บุญจินดาอธิบดีกรมตำรวจได้ริเริ่มจัดทำโครงการ “โรงพักของเรา” เพื่อให้สอดคล้องกับคำขวัญที่ว่า “เสริมภาพพจน์ลดความขัดแย้งแข่งขันกันทำงานมุ่งบริการประชาชน”

ระหว่างพ.ศ. 2540 – ปัจจุบัน พล.ต.อ. ประชาพรหมนอก ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจ และผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้สานต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง แต่ได้เปลี่ยนชื่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ตามคำขวัญว่า “ขยันประหยัด โปร่งใสมีน้ำใจต่อประชาชน”

โครงการ โรงพักของเราหมายถึงทั้งประชาชนและตำรวจต่างก็เป็นเจ้าของร่วมกันและเป็นสถานที่ที่ประชาชนผู้เดือดร้อนสามารถพึ่งพิงได้อย่างแท้จริงเมื่อมาใช้บริการแล้วต้องกลับไปด้วยความพึงพอใจและประทับใจ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการคือ

1. เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้สูงขึ้นและให้บริการแก่ประชาชนที่สะดวกรวดเร็วเสมอภาคและมีมาตรฐานเทียบระดับสากล
2. เพื่อสรรหาพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพมีคุณธรรมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ
3. เพื่อแสวงหาและพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีเพียงพอทันสมัยใช้งานได้ และมีสถานที่ทำงานสมบูรณ์สะอาดสะอ้านและสวยงาม
4. เพื่อสร้างและพัฒนาระบบวิธีปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพสูงมีความสะดวกรวดเร็วสอดคล้องประสานสัมพันธ์กันและประชาชนพอใจ

โดยได้ดำเนินโครงการ โรงพักนำร่องด้วยการปรับปรุงสถานีตำรวจที่คัดเลือกจำนวน 13 แห่ง ได้แก่ สน. ลุมพินี, สน. พญาไท, สน. หลักสอง, สภ. อ. เมืองสระบุรี, สภ. อ. เมืองลพบุรี, สภ. อ. เมืองจันทบุรี, สภ. อ. เมืองอุบลราชธานี, สภ. อ. เมืองมุกดาหาร, สภ. อ. เมืองเชียงใหม่, สภ. อ. เมืองนครสวรรค์, สภ. อ. เมืองสุพรรณบุรี, สภ. อ. เมืองภูเก็ตและสภ. ก. เมืองสงขลาและต่อมาได้ขยายผลปฏิบัติไปยังสถานีตำรวจอื่นๆ เพื่อหาข้อมูลประกอบการพิจารณาคำเนิการให้เป็นไปตามโครงการอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพซึ่งโครงการดังกล่าวประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้โครงการ โรงพักเพื่อประชาชนยึดถือยุทธศาสตร์สำคัญคือการกระจายอำนาจการบริการและการปฏิบัติการไปสู่ท้องถิ่นและการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้สอดคล้องตามกฎหมายรัฐธรรมนูญที่ค้ำประกันสิทธิมนุษยชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

บริบทสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

1. ประวัติของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม

สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม จัดตั้งเมื่อ พ.ศ.2464 โดยมี สิบตำรวจโททา คชภักดี เป็นหัวหน้าสถานีตำรวจคนแรก ตั้งชื่อขึ้นตามชื่อของอำเภอ มีข้าราชการตำรวจรวม 8 นาย มีอาคาร ไม้ 2 ชั้น จำนวน 1 หลัง และบ้านพักจำนวน 1 หลัง ต่อมาได้มีการสนับสนุนงบประมาณ ด้านบุคลากร เลื่อนให้เพิ่มจำนวนเรื่อย ตามลำดับ จนถึง พ.ศ. 2497 หัวหน้าสถานีตำรวจ ได้มียศเป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร จนถึง พ.ศ.2502 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น ผบ.กอง

1.1 พ.ศ. 2514 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น สารวัตร

1.2 พ.ศ.2528 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น สารวัตรใหญ่

1.3 พ.ศ.2534 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น รองผู้กำกับการ

1.4 พ.ศ.2540 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น ผู้กำกับการ จนถึงปัจจุบัน

สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม เป็น สถานีตำรวจภูธร ในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 291 ถนนกฤษมามินต์ หมู่ที่ 1 ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม บนเนื้อที่ 6 ไร่ 3 งาน 96 ตารางวา ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2464 มีสิบตำรวจโททา ครภักดี เป็นหัวหน้าสถานีคนแรก ปัจจุบัน พันตำรวจเอกวิศักดิ์ อินทรธุดม ผู้กำกับการสถานี(วิศักดิ์ อินทรธุม. 2557: 2-4)

สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม เป็นองค์กรหนึ่งที่เกิดขึ้นตรงต่อกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคามตำรวจภูธรภาค 4 และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ โดยสภาพทางภูมิศาสตร์ ประชากรส่วนมากนับถือศาสนาพุทธอิสลามตามลำดับ มีเส้นทางในการคมนาคมที่ติดต่อเศรษฐกิจ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรและรับจ้างทั่วไปมีพื้นที่จำนวน 6 ไร่ 3 งาน 96 ตารางวา ตั้งอยู่ทางหลวงสายคอนหวาน-อำเภอนาดูน หมายเลข 2045 มีพื้นที่ทางทิศเหนือติดกับคอนหวาน ทางทิศใต้ติดกับอำเภอนาดูน ทางทิศตะวันออกติดกับอำเภอ จตุพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ทางทิศตะวันตกติดกับอำเภอ บรบือ โดยมีประวัติและความเป็นมาดังนี้

2. สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุมจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2464 โดยมี สิบตำรวจโททา คชภักดี เป็นหัวหน้าสถานีตำรวจคนแรก ตั้งอยู่เลขที่ 291หมู่ที่ 1 ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามพ.ศ.2508สถานภาพสิ่งก่อสร้างอาคารที่ทำการ 1หลัง สภาพเก่า ปลูกสร้างเมื่อปีพ.ศ.2520 มีอายุการใช้งานกว่า29 ปี

2.1 เรือนแถวชั้นประทวน 5เรือนแถว จำนวน50 ห้อง (1 เรือนแถว 10 ห้อง เป็นไม้สภาพเก่า ปลูกสร้างเมื่อปี พ.ศ.2519)

2.2 เรือนแถวชั้นสัญญาบัตร (รอง สว.) 1 เรือนแถว จำนวน 4 ห้อง

2.3 บ้านพักสารวัตรใหญ่จำนวน 1 หลัง

2.4 บ้านพักรองสารวัตร จำนวน 2 หลัง

3. ปัญหาที่อยู่อาศัย ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเนื่องจากตำรวจร้อยละ 90 มีภูมิลำเนาและครอบครัวในพื้นที่ บางส่วนได้ปลูกสร้างบ้านเป็นของตนเอง จึงไม่เกิดปัญหา สำหรับปัญหาจะมีแต่ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรหรือนายตำรวจเรือนแถวมีไม่เพียงพอ การคมนาคมตั้งอยู่ติดถนนสายคอนหวาน - อ.นาคูน ถนนทางหลวงหมายเลข 2045 ห่างจากคอนหวาน 15 กม. และห่างจาก อ.นาคูน 14 กม. มีรถยนต์โดยสารสาธารณะวิ่งผ่าน การเดินทางไปมาสะดวกสบาย

4. มีพื้นที่รับผิดชอบ 12 ตำบล ตำบลหนองแสง, ตำบลหัวเรือม, ตำบลเสือโก้, ตำบลงัวบา, ตำบลหนองไฮ, ตำบลขามป้อม, ตำบลคงใหญ่, ตำบลโพธิ์ชัย, ตำบลประชาพัฒนา, ตำบลโคกสีทองกลาง, ตำบลหนองแสน และตำบลหนองทุ่ม มีอำนาจในการสืบสอบสวนภายในเขตที่รับผิดชอบตามกฎหมาย เป็นเพียงหน่วยรับแจ้งเหตุและคอยป้องกันเหตุ

5. หัวหน้าสถานีตำรวจ มีอำนาจในการสอบสวน มีพนักงานสอบสวน มีการแบ่งสายงาน การปฏิบัติในสายงานสอบสวนสายงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมสายงานอำนาจการ สายงานสืบสวนสอบสวนสายงานตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีสายงานบริการจราจร มีชุดปฏิบัติการพิเศษ (ชุดควบคุมฝูงชน) ปัจจุบันได้รับการก่อสร้างบนเนื้อที่เดิมยังไม่เสร็จรอว่างงบประมาณจากรัฐบาลอนุมัติที่ยังมีปัญหาคาราคาซังกันอยู่จนถึงปัจจุบัน ยอดกำลังพลจำนวน 118 นาย ประชากรรวมทั้งประชากรแฝงด้วย 114,192 คน สายการบังคับบัญชาเหมือนเดิม มีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากหน่วยต้นสังกัดเช่น มีรถยนต์สายตรวจเพิ่มขึ้น มีเครื่องมือครุภัณฑ์และศาสตราภัณฑ์ที่ทันสมัยขึ้นมีการก่อสร้างจุดบริการรับแจ้งเหตุ

6. สถานภาพกำลังพล

6.1 อัตรากำลังพลอัตราอนุญาต 145นายแบ่งเป็น

6.1.1 ชั้นสัญญาบัตร อัตราอนุญาต50 นาย

6.1.2 ชั้นประทวน อัตราอนุญาต95นาย

6.2 ปัญหาด้านกำลังพล

ยังมีปริมาณไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน และความต้องการของชุมชน ซึ่งปัจจุบันชุมชนได้มีความเจริญขึ้น อย่างรวดเร็ว พื้นที่ในความรับผิดชอบมีจำนวน 12ตำบล191 หมู่บ้าน จัดแบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น 1 เทศบาลตำบล 12 องค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนในพื้นที่ 98เปอร์เซ็นต์เป็นคนที่มีความรู้พื้นฐาน มีขนบธรรมเนียมประเพณีแบบอีสาน มีการจัดงานบุญประเพณีตามฤดูกาลตามวัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น การรักษาความสงบในงานต่างๆ ได้รับการสนับสนุนกำลังจาก ราษฎรอาสาสมัคร ที่หน่วยได้จัดฝึกอบรมในนาม“ ตำรวจอาสา” และ “ อปพร.” ช่วยในการรักษาความสงบเรียบร้อย

7. สถานภาพการส่งกำลังบำรุง

7.1 อาวุธปืนปลย (HK 33)จำนวน31กระบอก

7.1.1 ปลย(M16)จำนวน 3 กระบอก

7.1.2 ปลก. (05นาโต้)จำนวน8กระบอก

7.1.3 ปฟ.97จำนวน2กระบอก

7.1.4 ปลบ.87จำนวน14กระบอก

7.1.5 ปฟ.91(38)จำนวน26กระบอก

7.1.6ปลก. 14จำนวน4กระบอก

7.2 เครื่องมือสื่อสาร

7.2.1 วิทยุแบบหิ้วถือจำนวน4เครื่อง

7.2.2 วิทยุแบบมือถือจำนวน59เครื่อง

7.3 ยานพาหนะ

7.3.1 รถยนต์จำนวน7คัน

7.3.2 รถจักรยานยนต์จำนวน26คัน

7.3.2 รถเช่าจำนวน 5คัน

7.4 คอมพิวเตอร์

7.4.1 ได้รับแจกจ่ายจากทางราชการจำนวน 8 เครื่อง

7.4.2 หน่วยจัดหา และเครื่องส่วนตัวที่นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่จำนวน 11

เครื่อง

** หมายเหตุ ที่ได้รับการจัดสรรจากทางราชการ ยังมีปริมาณ ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

8. ด้านสวัสดิการ

8.1 ด้านการพัฒนาข้าราชการตำรวจได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และปริญญาโท อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ในการประกอบอาชีพเสริม เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองและครอบครัว ได้

8.2 จัดสวัสดิการร้านค้า สนับสนุนให้ครอบครัวตำรวจทำการค้าขายหารายได้เสริมให้ครอบครัว

8.3 มีเงินกองทุนให้กู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยราคาถูกให้กู้ยืมเงิน โดยได้งบประมาณเบื้องต้นจาก อติดสส.๗ ซึ่งปัจจุบันมีเงินหมุนเวียน เป็นเงินจำนวน 75,000 บาท

8.4 เงินประจำตำแหน่งชั้นสัญญาบัตร ได้รับตามระเบียบทางราชการ

8.5 ค่าตอบแทนพนักงานสอบสวน ได้รับตามปริมาณงานของสำนวนที่รับผิดชอบ

8.6 เงินประจำตำแหน่ง ด้านป้องกันปราบปรามสืบสวน และจราจร ได้รับตามระเบียบ

8.7 การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ติดตั้งคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ตระบบเครือข่าย ทั้งระบบ Lan network และ Wireless Network เพื่อเชื่อมต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้แก่ข้าราชการตำรวจทั้งในระบบ อินเทอร์เน็ตทั่วไป และในระบบการปฏิบัติงานเฉพาะในระบบPolis ปัจจุบันได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตLan network และWilllessnetwork จำนวน2 วง ได้แก่ที่ทำการอาคารชั่วคราวด้านทิศเหนือ 1 จุด และฝั่งทิศใต้ 1 จุด

8.8 การดำเนินการมาตรการประหยัดสาธารณูปโภค ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการใช้สาธารณูปโภคประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจ เกี่ยวกับการเปิด-ปิด ไฟฟ้า พัดลม ในอาคารที่ทำการหากบุคลากรออกจากที่ทำงานให้ปิดให้เรียบร้อยห้ามเปิดทิ้งไว้เป็นอับขาด แก๊วท่อประปาที่ชำรุดหรือมิเตอร์เสื่อมสภาพ ตรวจสอบเช็คพาวเวอร์เครื่องยนต์อยู่ประจำการใช้โทรศัพท์ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ และใช้ในเรื่องที่เป็นเท่านั้น กำชับข้าราชการตำรวจและครอบครัว ที่พักในเรือนแถวของทางราชการให้ช่วยกันดูแลและประหยัดการใช้สาธารณูปโภคอย่างใกล้ชิด ดำเนินการประสานกับการไฟฟ้าในการแยกมิเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศส่วนตัวในทำการสำนักงาน

8.9 ช่องทางในการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานและข่าวสาร โครงการของตำรวจ โดยจัดทำเอกสารแผ่นพับ ป้ายประกาศเตือนเชิญชวน ปิดไว้ในที่เปิดเผยอีกได้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆทางวิทยุชุมชนในพื้นที่ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสถานี

(<http://www.wapipathum.mahasarakham.police.go.th/>) และผ่านด้านตัวแทนประชาชน คือ คณะกรรมการข้าราชการตำรวจประจำสถานี

จากแนวความคิดของParasuramanสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของงานบริการ ในแต่ละด้านให้เหนือกว่าหน่วยงานอื่นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

จากแนวความคิดของกรมตำรวจ สรุปได้ว่า องค์ประกอบหลักในการบริการ เป็นการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของตำรวจประชาชน ซึ่งการให้บริการนี้เป็นการให้บริการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การบริการของกรมตำรวจ เป็นการบริการที่มุ่งหวัง ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมากที่สุด มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และได้รับความเป็นธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐชานันท์ วีระกาญจน์กุล (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรประจวบคีรีขันธ์ จุฬาลงกรณ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรประจวบคีรีขันธ์ จุฬาลงกรณ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อบทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรประจวบคีรีขันธ์ จุฬาลงกรณ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลประจักษ์ศิลปาคม อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 76,973 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลประจักษ์ศิลปาคม จำนวน 398 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่ายของทาโร ยามาเน่ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จากบัญชีรายชื่อของประชาชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ผลการค้นคว้าอิสระ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าข้าราชการตำรวจฯ แสดงบทบาทการให้บริการประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้าราชการตำรวจฯปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการจราจร ด้านการบริหารงาน และการบริการทั่วไป และด้านการป้องกันและปราบปรามเมื่อพิจารณา

จำแนกตามด้านปรากฏผล ดังนี้ 1. ด้านการบริหารงาน และบริการทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าข้าราชการตำรวจฯ แสดงบทบาทการให้บริการประชาชน ด้านการบริหารงาน และบริการทั่วไป ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้าราชการตำรวจฯ ปฏิบัติงานเรื่อง “สถานีตำรวจได้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ ด้านหน้าทำให้ดูมีระเบียบ และประชาชนที่สัญจรไป-มา สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน” สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่อง “สถานีตำรวจได้มีการปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้มาติดต่อราชการ มีความสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น” และเรื่อง “สถานีตำรวจมีการปรับปรุงห้องทำงานของพนักงานสอบสวนทำให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก และเป็นส่วนตัวมากขึ้น

2. ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าข้าราชการตำรวจฯ แสดงบทบาทการให้บริการประชาชน ด้านอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้าราชการตำรวจฯ ปฏิบัติงานเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วโปร่งใสตรวจสอบได้” สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่อง “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง” และเรื่อง “สถานีตำรวจมีการอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ”

3. ด้านการป้องกัน และปราบปราม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจฯ แสดงบทบาทการให้บริการประชาชน ด้านการป้องกันและปราบปรามภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้าราชการตำรวจฯ ปฏิบัติงานเรื่อง “สถานีตำรวจมีการกวดขันจับกุมรถจักรยานยนต์ที่ไม่ติดแผ่นป้ายทะเบียน เพื่อเป็นการป้องกันเหตุที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ” สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่อง “สถานีตำรวจมีการจัดหามาตรการป้องกันรถยนต์และรถจักรยานยนต์ถูกโจรกรรม” และเรื่อง “สถานีตำรวจมีการจัดทำโครงการศึกษา เพื่อต่อต้านยาเสพติดในเด็กวัยเรียน”

4. ด้านการจราจร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าข้าราชการตำรวจฯ แสดงบทบาทการให้บริการประชาชนด้านการจราจรภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้าราชการตำรวจฯ ปฏิบัติงานเรื่อง “สถานีตำรวจมีการอำนวยความสะดวกการจราจรบนถนนรังสิต-นครนายก” สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เรื่อง “สถานีตำรวจมีการเร่งระบายรถในช่วงโมงเร่งด่วนเพื่ออำนวยความสะดวกบนท้องถนน” และเรื่อง “สถานีตำรวจมีการจัดเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกการจราจรประจำจุดกัณฑ์รถจุดละ 1 นาย” ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นอื่นๆ ที่ต้องการให้ข้าราชการตำรวจแสดงบทบาท

3.1 ด้านการบริหารงานและบริการทั่วไป ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจฯ มีการให้บริการที่ดีอยู่แล้วแต่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าจะอยากให้มีการบริการที่ดีแบบนี้ตลอดไป

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจฯ ส่วนใหญ่มีการให้บริการที่ดีมาก แต่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าจะอยากให้มีการรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ดีแบบนี้ตลอดไป

3.3 ด้านการป้องกันและ

ปราบปรามประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีการให้บริการที่ดีอยู่แล้วแต่ควรมีการออกตรวจสถานที่ให้ทั่วถึงและมีระยะเวลาความถี่มากขึ้นเพื่อเป็นการป้องกันเหตุร้ายไม่ให้เกิดขึ้นภายในชุมชน 3.4 ด้านการจราจรประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีการให้บริการที่ดีอยู่แล้วแต่ควรเพิ่มการกวดขันในเรื่องของการจับกุมรถจักรยานยนต์และรถยนต์ที่มีการขับฝ่าฝืนกฎจราจร

ขงยุทธ ฉายแสง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม
2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชน
- และ 3. เสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จังหวัดนครปฐม จำนวน 1,545 คน กลุ่มที่สอง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม รวมทั้งสิ้นจำนวน 851,426 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จากทั้งหมด 8 อำเภอ กำหนดขนาดโดยใช้วิธีการเปิดตารางของเครจซ์ และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐมจำนวน 298 คน และประชาชนที่มีอายุ 18 ขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครปฐม และมาใช้บริการที่สถานีตำรวจจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกันยายน พ.ศ. 2553 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เนื้อหาผลจากการศึกษา พบว่า 1.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม ที่ระบุโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านทรัพยากรด้านกระบวนการบริหาร ด้านคุณภาพงาน และด้านการมีส่วนร่วม ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม ที่ระบุโดยประชาชน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วม 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐมจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าแตกต่างกันตามตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อ

เปรียบเทียบตามระดับการศึกษาและสายงานที่รับผิดชอบ พบว่า ไม่แตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐมจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า แตกต่างกันตามระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบตาม เพศ อายุ และอาชีพพบว่า ไม่แตกต่างกัน 3. เสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม คือ การเพิ่มกำลังผลการเสนอเพิ่มงบประมาณ เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจการสร้างความสัมพันธ์ และเพิ่มเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยอย่างเร่งด่วน

รุจิگانต์ ทองแลส้ม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองจำแนกตามเพศระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือน กลุ่มงานที่ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจำแนกตามอายุมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 3)หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ศิริรัตน์ แสงทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง 2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง 3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนและ 4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน โดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD. ผลงานวิจัย พบว่า 1. พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนพบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับรถส่วนตัวมาติดต่อกับสถานีตำรวจมาใช้บริการในช่วงเวลา 6.00 น.-11.00 น. ประชาชนไม่เคยไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น และประชาชนมาแจ้งความเอกสารหาย 2. ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากเมื่อวิเคราะห์โดยละเอียด พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านบุคลากร สถานที่ และสภาพแวดล้อมมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 3. ประชาชนที่มี เพศ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .054. ประชาชนที่มีลักษณะการมาติดต่อของประชาชน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการการไปใช้บริการ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น และประเภทการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สันต์ รอดสุด (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ระดับมาก ในด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารและด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ถึงแม้ผลปรากฏว่าประชาชนผู้มาใช้บริการพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับหนึ่งก็ตาม สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงาก็ควรจะนำผลการศึกษาทั้งส่วนที่เป็นจุดเด่นและจุดด้อยมาประสานสัมพันธ์กันหาวิธีการและแนวทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนสมกับความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของตำรวจ ตามที่ประชาชนต้องการต่อไปข้าราชการตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และผู้รักษากฎหมายบ้านเมือง ต้องทำงานใกล้ชิดประชาชนมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้น ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตำรวจในสายตาประชาชน จึงมักถูกมองในลักษณะที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มาประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์และสัมพันธภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือที่ดีและเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อีกทางหนึ่งด้วย

โยทิน เอี่ยมมณฑล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรซึ่ง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธร

เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือน มิถุนายน 2554 ถึงเดือน กรกฎาคม 2554 โดยกำหนด โควตา จำนวน 100 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) जनครบจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ ได้แก่ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับและแบบปลายเปิด (Open-ended Form) มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9447 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงลำดับจากด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูง ไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการ อำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนคือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กริยาวาจาสุภาพขณะ ปฏิบัติหน้าที่ บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตัวให้เป็น ที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง

จงใจ เงินอำนวย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการจากสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยาและ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจาก ประชาชนที่มารับบริการที่สถานีตำรวจพระนครศรีอยุธยา จำนวน 246 คนเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 20 - 29 ปีระดับ การศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาทสถานภาพ โสด และเรื่องที่ขอรับบริการ คือ แจ้งความเอกสารหาย ประชาชนที่มารับบริการมี ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการ บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ประชาชนที่มีเพศอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อ เดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี

ตำราวจุทธพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเรื่องที่ต้องการบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เรวดี บุญยานุรักษ์(2551 : บทคัดย่อ)ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคามผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคามพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือด้านการบริการอย่างเสมอภาคด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือด้านข้อมูลทั่วไปและด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05พบว่าเพศและระดับการศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันแต่อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะมีดังนี้ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถให้กับประชาชนมากขึ้นเจ้าหน้าที่ควรคิดป้ายชื่อในกรณีไม่ได้แต่เครื่องแบบเจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังเจ้าหน้าที่ควรบริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกันและควรปรับปรุงข้อมูลการให้บริการเป็นปัจจุบัน

สุภัทร เรืองศรี(2553 : บทคัดย่อ)ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในช่วงระยะเวลาเดือนพฤษภาคม-เดือนกรกฎาคม 2552 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 361 คน คำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Comparison of Mean) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนผู้ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีทั้งหมด 361 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุอยู่ในช่วง 21 ถึง 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา จำนวน 156 คน

คิดเป็นร้อยละ 43.20 มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าการให้บริการของสถานีตำรวจโดยรวมแล้วประชาชนมีความคิดเห็นที่พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางในการบริการของสถานีตำรวจแต่ละแห่งนั้นมีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่จะสร้างความพึงพอใจของประชาชนได้โดยรวมแล้วความพึงพอใจของประชาชนเกิดจากการที่ได้รับบริการประเภทต่างๆ ได้แก่ การให้บริการในด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการจัดการจราจร สถานที่ทำการสภาพแวดล้อมการส่งเสริมการมีส่วนร่วมประชาชนการบริการอย่างเสมอภาคการอำนวยความสะดวกที่ประชาชนจะได้รับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเป็นต้นซึ่งยังมีปัจจัยอีกหลายอย่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภายใต้กรอบของกฎหมายนั่นเอง