

NR ๕๗๔๗๔

5165



ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ของสถานีตำรวจภูธรดอนหว้าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม



ดาบตำรวจเสริฐศรี อุดคำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของ ดาบตำรวจเสริฐศรี อุดคำ แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ รต. ดร.อรัญ ชุยกะเดื่อง)

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ
(ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

.....
(อาจารย์ ดร.ศักดิ์พงษ์ หอมหวล)

กรรมการ
(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

.....
(อาจารย์ ดร.ทัชชววัฒน์ เหล่าสุวรรณ)

กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ตีเมืองซ้าย)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่..... เดือน 21 ส.ค. 2559..... พ.ศ.....

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบล พบว่าชุมชนที่มีตำบลต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยชุมชนให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกตรวจตามจุดตรวจ ป้อมยาม หมู่บ้าน จุดเสี่ยงที่เกิดเหตุบ่อยๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการป้องกันเหตุ และสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชน และ ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) คือ ควรมีการดำเนินการส่งเสริมบุคคลทั่วไปโดยการยกย่องในคุณงามความดีและประกาศเกียรติคุณเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : Satisfaction of the community for the security service in the life and property of the Donwan Police Station Muang District, Maha Sarakham Province.

AUTHOR : Sertsri Autkam

DEGREE : M.Pol.Sc. (Political Science)

ADVISOR : Mr. Tatchawat Loasuwan

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

Objective of this study is 1) To study the level of satisfaction of the community for the security service in the life and property of the Donwan Police Station Muang District, Maha Sarakham Province, 2) To compare the satisfaction of the community for the security service in the life and property of the Donwan Police Station, Muang District, Maha Sarakham Province identified by the Tambon 3) To study the recommendations of the community on the development of guidelines for the security service in the life and property of the Donwan Police Station, Muang District, Maha Sarakham Province. A subject that is used in the study include the village committee each village is located in the area of responsibility, A Donwan Police Station Muang District, Maha Sarakham Province 4 Tambon include, Tambon Don sow, Tambon Bua Khue, Tambon Nong Nho, and Tambon Khok Kho ,terrorism at the village of 10 people, who study sets the size of the group. For example with the specific way by a selection from a total of 430 elgible voters that is used to collect data including the query statistics that are used in the analysis of the data are the Percentage, Mean, Standard Deviation. And the hypothesis testing using F-test (one way ANOVA)

The results found are as follows.

1.The satisfaction of the community for the security service in the life and property of the Donwan Police Station, Muang District, Maha Sarakham Province in many

levels ($\bar{X} = 3.88$) and when the classified as the found that the level is both the 2 Sort from the average value to include the Community and Public Relations aspect . ($\bar{X} = 3.90$) and the protective repression of crime and drugs aspect. ($\bar{X} = 3.86$)

2.The results of the comparison between the satisfaction of the community to the life safety and property of the Donwan Police Station, Muang District, Maha Sarakham Province identified by the Tambon found that the community with sub-district, are satisfied with the overall service and the difference is statistically significant at the level .05

3.Comments on the development of guidelines for the security service in the life and property of the Donwan Police Station, Muang District, Maha Sarakham province by the community, the most important the repression of protection against crime and drugs is a police officer should check the check point sentry village where the risk of frequently and evenly and regularly to prevent the cause and create a peace of mind to the people and the Community and Public Relations aspect. Is there should be an action to promote people by the recognition in the virtue and honor to be the following.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือ
แนะนำอย่างดียิ่ง จาก อาจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ เหล่าสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่
ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้การศึกษาค้นคว้า
อิสระนี้มีความสมบูรณ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอ
กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ต.ดร. อรัญ ชูยกระเดื่อง ประธานกรรมการ
สอบการค้นคว้าอิสระ และอาจารย์ ดร. ศักดิ์พงศ์ หอมหวน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้
คำแนะนำ เสนอแนะ ปรับปรุง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนเสร็จเรียบร้อย ผู้ศึกษาขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือ
การศึกษาค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และขอขอบพระคุณสถานี
ตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบ
ของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลดอน
หวาน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโคกก่อ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องที่สละเวลาในการให้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อ
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

คุณค่า และประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ต่อผู้ที่สนใจศึกษา ผู้ศึกษาขอ
มอบบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุก
ท่าน

เสริฐศรี อดคำ

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการศึกษา	2
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	19
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	28
แนวคิดด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	36
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	46
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	51
แนวคิดบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	55
บริบทของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	62

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	93
สรุปผลการศึกษา	93
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	107
ภาคผนวก ข ภาพการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง	115
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	119
ภาคผนวก ง หนังสือราชการขอความอนุเคราะห์	124
ประวัติผู้ศึกษา	129

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1. จำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	59
2. จำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	60
3. จำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลหนองโน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	60
4. จำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	61
5. จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	76
6. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการ ให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายตำบล	76
7. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการ ให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและ ยาเสพติด เป็นรายชื่อ	77
8. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการ ให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชน (ชมส.) เป็นรายชื่อ	80
9. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบล โดยรวมและรายตำบล	83
10. ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามจำแนกตามตำบล โดยรวมและรายตำบล	85
11. การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้ บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน	

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามดำเนินงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและ ยาเสพติด	86
12. การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้ บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชน (ชมส.)	87
13. การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้ บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามโดยรวม	88
14. ข้อเสนอแนะของชุมชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการด้านความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	89



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1. กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
-------------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

1. ผลการวิเคราะห์ค่า (IOC) ของเครื่องมือ	120
--	-----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีและมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ รักษาความปลอดภัยสำหรับพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย และปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวมาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ. 2547 : 3)

สถานีตำรวจ จึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงานจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบันเกิดปัญหาหลายอย่าง เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาการค้ำมนุษย์ ปัญหาการลักทรัพย์ ทำร้ายร่างกาย ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ตำรวจเกิดการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมากยิ่งขึ้น สถานีตำรวจจึงถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดของการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่นั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี เพราะหากเกิดอาชญากรรมน้อยก็จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เชื่อถือและศรัทธาตำรวจมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัญหาที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้เกิดภารกิจของตำรวจเพิ่มมากขึ้น แต่ด้วยจุดหมายที่ต้องการให้ตำรวจมีการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับประชาชนมากที่สุด จึงเกิดโครงการ “โรงพักของเรา” ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2537 เป็นต้นมา เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถานีตำรวจ ต่อมาได้มีการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ทั้งในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน

และบุคลากรให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีมาตรฐานสากลยกระดับเป็น “โรงพักเพื่อประชาชน” ในวันที่ 1 มกราคม 2541 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะที่ 3 (2555-2558) โดยมีหลักการสำคัญในการดำเนินการ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม (สำนักงานยุทธศาสตร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555 : 6-7)

การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ยึดแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำหลักการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) หลักประสิทธิภาพ (Effective) มาให้บริการประชาชน พร้อมบริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจ (Service Mind) และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management) ด้วยการวัดผลผลิตหรือผลสำเร็จของงาน (Output) และวัดผลลัพธ์หรือความพึงพอใจของประชาชน (Outcome) ตลอดจนเน้นการพัฒนา และเสริมสร้างบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อประชาชนทำให้แก้ไขปัญหาได้ทันที และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2541 จนถึงปัจจุบัน (ระยะที่ 3 พ.ศ. 2555-2558) ทั้ง 6 ด้าน ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ยังไม่มีใครศึกษาการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาและมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ต่อไป

คำถามในการศึกษา

1. ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด

2. ความพึงพอใจของชุมชน ต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบลแตกต่างกันหรือไม่

3. ข้อเสนอแนะของชุมชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบล

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของชุมชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

ชุมชนที่มีตำบลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่านแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพียง 1 ด้าน จากจำนวน 6 ด้าน โดยศึกษามาจากแนวคิดตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (โครงการโรงพักเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 พ.ศ. 2555-2558) ตามแนวทางยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ 4 ปี 2555-2558 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555 : 3-4)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตำบลในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่านอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลคอนหว่าน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโคกก่อ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกออก เป็น 2 ด้าน

2.2.1 ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

2.2.2 ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.)

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน จำนวน 43 หมู่บ้าน จากชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลคอนหว่าน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโคกก่อ

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะกรรมการหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลคอนหว่าน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโคกก่อ หมู่บ้านละ 10 คน ซึ่งผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจง โดยการคัดเลือกจากตัวแทน รวมทั้งสิ้น 430 คน

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

เดือนสิงหาคม 2557 ถึง เดือนเมษายน 2558

5. พื้นที่ของการศึกษา

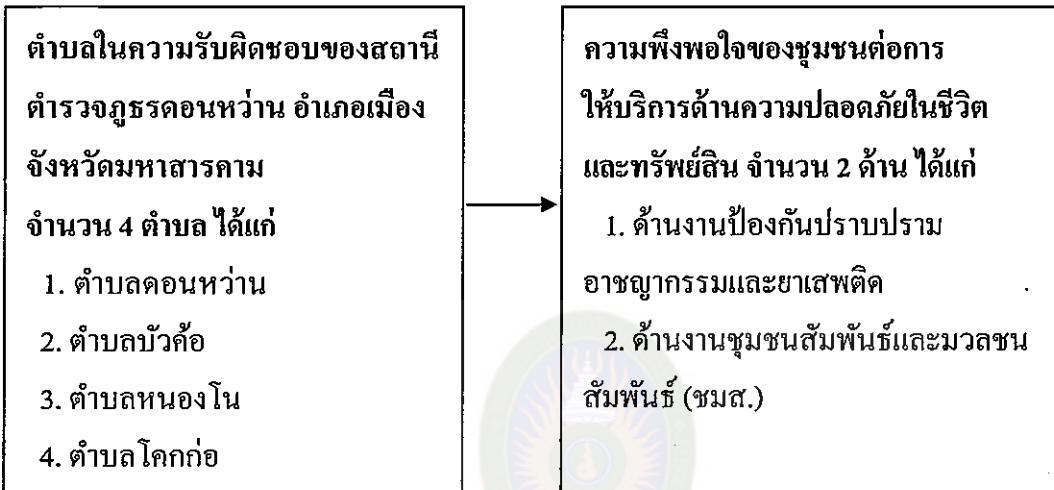
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลคอนหว่าน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโคกก่อ

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้จัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หรือโรงพักเพื่อประชาชน (กรมตำรวจ. 2541 : 9) ดังแผนภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังในเชิงปริมาณค่า และได้รับการตอบสนองในความต้องการเป็นความรู้สึกทางบวกและทำให้เกิดความพึงพอใจ ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภายหลังจากได้รับการด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. คณะกรรมการหมู่บ้าน หมายถึง ผู้นำชุมชนที่ชาวบ้านในหมู่บ้านคัดเลือก เพื่อเป็นตัวแทนของชาวบ้านในหมู่บ้านในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของชาวบ้านที่พึงมีพึงได้ในการบริหาร ที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลดอนหว่าน ตำบลบัวค้อ ตำบลโคกก่อ และตำบลหนองโน

3. ชุมชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลคอนหว่าน ตำบลบัวค้อ ตำบลโคกก่อ และตำบลหนองโน

4. ตำบล หมายถึง ตำบลในพื้นที่ที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่านทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลคอนหว่าน ตำบลบัวค้อ ตำบลโคกก่อ และตำบลหนองโน

5. การบริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ต้องการให้มีการพัฒนา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในการให้บริการประชาชน 2 ด้าน ได้แก่

5.1 ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด หมายถึง การที่สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน มีคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานในการออกตรวจตราตามความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ได้แก่ การจัดให้มีสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า ตำรวจตู้ยาม และที่พัทสายตรวจเพื่อให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย คอยรับแจ้งเหตุ และเพื่อเป็นการป้องกันระดมกวาดล้างอาชญากรรมทุกประเภทในการออกตรวจตรา และป้องกันปราบปรามการลักลอบการกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และหากมีการเกิดอาชญากรรมขึ้น ก็สามารถสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษได้โดยเร็ว มีการขอหมายค้นจากศาลเข้าตรวจค้นเป้าหมายเกี่ยวกับยาเสพติด มีการสืบสวนขยายผลเครือข่ายยาเสพติดติดตามยึดทรัพย์ผู้กระทำผิด ซึ่งเป็นผู้ค้าแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับอาชญากรรม เช่น จัดอบรมตำรวจอาสา สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม

5.2 ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดชุมชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมายเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและมองภาพลักษณ์ของตำรวจดีขึ้น เพื่อแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพื่อร่วมกับชุมชนในการไขแก้ปัญหของชุมชน เช่น การช่วยเหลือและร่วมกับชุมชนในการทำสาธารณะประโยชน์ รวมถึงปฏิบัติการทางจิตวิทยาที่มุ่งในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

6. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) หมายถึง โครงการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งกำหนดให้สถานีตำรวจมีการพัฒนา ปรับปรุงเพิ่ม

ประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทาง
อาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
ด้านการประชาสัมพันธ์แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำ
การและสภาพแวดล้อมของ โรงพัก (กรมตำรวจ. 2541 : 9)

ประโยชน์การศึกษา

จากผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูลสนเทศใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา
ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนของ
สถานีตำรวจนครดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
7. แนวคิดบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
8. บริบทของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่อันสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะ โดยหลักทั่วไปแล้ว ส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่ยังมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ภาคเอกชนก็สามารถให้บริการสาธารณะได้เช่นกัน แต่ก็จะเกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการ (Provider) กิจกรรมที่ให้บริการ (Service) และผู้เข้ารับบริการ (Recipients) เสมอ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมายการให้บริการ ได้แก่

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ใช้บริการ หมายถึง

กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ นั้น ๆ

สุขุม นวลสกุล (2538 : 16-21) กล่าวว่าคำว่า บริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่า และชวนให้ภูมิใจภูมิใจ เพราะว่าบริการนั้นหมายถึงการทำประโยชน์ให้กับคนอื่น มีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองที่มีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเรา คือการบริการแล้วละก็งานเราจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้น ต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

สมิต สัจฉกร (2545 : 13) กล่าวว่าบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

ชราภรณ์ สุริยาภรณ์ (2546 ; 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรม ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนิน โครงการ ในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้หลายความหมายคือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลาสถานที่รูปแบบ หรือสิ่งที่ประเทืองเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา และบริการคือสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการ นั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 : 14) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือค และลอเรน ไรท์ (2546 : 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่างดังนี้

บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้ และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่ เฉพาะแห่งอันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการกริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตากริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการ ได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อมการพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการ เพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

สรุปการบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

2. ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการ (สมิต ศัชนุกร. 2545 : 14-15) อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดีซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

Weber. (1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียก Fine Ira EtStudio กล่าวคือการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Millat. (1954 : 397-400) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกัน ทั้งกฎหมายและการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ต้องการและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่นการทำงานของตำรวจ จะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

Kats, Danet & Brenda. (1973 : 4-60) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เน้นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ 3 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือเรื่องที่ติดต่อ หรือไม่หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 4 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือบริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มคนใดบุคคลหนึ่งในลักษณะจากบุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด เป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

4. องค์ประกอบสำคัญของการจัดระบบการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : 53) ได้กล่าวว่า การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเอาเป็นหน้าที่โดยตรง ที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และความคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้ทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของการบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการติดต่อกับสถานีดำรวจก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้อง

รับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยดี

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในระยะเวลา และด้วยรูปแบบเป็นที่ต้องการของบุคคล เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละคน จะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังเปลี่ยนแปลงได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สถานีดำรวจจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีการตรวจสอบ ดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะสนองบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

4. ความมีคุณค่าทางการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไป ตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและถูกใจกับบริการ ได้ยอมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่า สำหรับผู้รับบริการคุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลัก การที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการที่เข้ามาติดต่อ โดยเสมอภาคกัน ดังนั้นการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการจะต้องสุภาพอ่อน โยน และให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลัง ในกรณีที่ใครมาก่อนจะได้รับบริการก่อน

6. ความมีไมตรี (Courtesy) การต้อนรับผู้รับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตร และบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ต่อบริการที่ได้รับคุณสมบัติของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของ

การบริการรวมไปถึง การจัดทำแผนการปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตาม แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานนั้น ๆ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แนวความคิดในการให้บริการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องยึดถือว่าผู้รับบริการเป็นเสมือนลูกค้า และให้บริการอย่างเสมอภาค และเที่ยงธรรม เพราะหากการบริการที่ประทับใจแล้ว ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านบวก และส่งผลให้เกิดการยอมรับ ความคาดหวังและเป็นที่พึงของประชาชนได้ในอนาคตต่อไป

5. การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงาน ควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบาย และวิธีการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการ จะต้องมึลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการอย่างไร จึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือ แสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประเพณี หรือบริการที่ทำอยู่เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ตามไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการ เป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พูดยากก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงาน ทางการตลาด และการขายและงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด (<http://www.sc.mahidol.ac.th/> เข้าถึงวันที่ 7 ตุลาคม 2557. 14-15)

6. ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัว ผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางคนก็เสียดายใจ ตีอกชกหัว พูมพายน้ำตา แต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่น ป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาป หรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คน

ส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ
(<http://www.sc.mahidol.ac.th> เข้าถึงวันที่ 7 ตุลาคม 2557. 16)

7. ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณี จะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวัง ไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
 2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่อง ไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่คืออยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
 3. คำเนิกรล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำ ความเสียหายให้ผู้รับบริการ ได้
 4. ใช้กิริยาวาจาไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูด และน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจ ไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
 5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่ยืนชา หรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
- ดังนั้นองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะองค์กร ถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้รับบริการมีดังนี้
1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
 2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กร ควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้อง และไม่สับสน
 3. เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียน และคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

4. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดี เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ พหุติกรรมกรให้บริการถือเป็นหน้าที่หนึ่งที่หนึ่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนและปฏิบัติงานในสำนักงาน เนื่องจากต้องประสานงานและติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งภาระงานที่ได้รับมอบหมายจะเกี่ยวข้องกับการบริการทั้งให้บริการแก่อาจารย์นิสิตนักศึกษา เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการ ดังนั้นถือว่า การบริการมีความสำคัญมาก จะบริการอย่างไรให้อาจารย์นิสิต นักศึกษา เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการเกิดความประทับใจในการรับบริการ

8. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10 S

ในการบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจึงมีหลักการที่ดีดังนี้

1. S - Smooth (สMOOTH) หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจ ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป
2. S - Smile (สไมล์) หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไปหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
3. S - Speak (สปีค) หมายถึง การพูดจาดีน้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลายบางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง
4. S - Small (สโมล) หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่ หรือเป็นผู้มียศ มีตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ
5. S - Smart (สมาท) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
6. S - Special (สเปเชียล) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

7. S - Spirit (สปิริต) หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

8. S – Speed (สปีด) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9. S – Super (ซูเปอร์) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึง การให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S – Save (เซฟ) หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้ออกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงาน (<http://www.sc.mahidol.ac.th> เข้าถึงวันที่ 20 ตุลาคม 2557. : 18 -21)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

บรรจบ เนียมมณี (2523 : 80-82) ให้ความหมายของ Public Services Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่สนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 27) ให้ความหมายว่า หมายถึง การที่องค์การราชการกระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออก หรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์การ ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ (1) สถาน

ที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือ ตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐบาลว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐบาลให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐบาล หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่รัฐหรือเอกชนเป็นผู้จัดหาไว้บริการประชาชน โดยมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

2. องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

Lucy และคณะ (1997 : 34) กล่าวว่าไว้ว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Result) หรือ ผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร
4. ความเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impact) หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มาต่อการบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 119 - 122) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะว่ามีหลักสำคัญซึ่งแยกพิจารณาได้ 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิ ได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมยึดการสนองตอบความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ประชาชนตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการบริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และผู้รับบริการ

3. หลักการให้บริการสาธารณะ

Elihu และ Danet (1973: 5) กล่าวถึง หลักในการให้บริการขององค์การแบบราชการ ที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะด้าน (Specificity) หมายความว่า การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ องค์การที่เป็นทางการนั้น จำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่อำเภอ ไม่มีหน้าที่ไปสนใจซักถามผู้รับบริการที่มาขอสำเนาทะเบียนบ้านว่า เรียนหนังสืออยู่ที่

ไหนสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้หรือไม่ เพราะการกระทำเช่นนี้เป็นเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่ขององค์กร

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า องค์กร จะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยความเป็นธรรม ใครมาติดต่อก่อนก็ได้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บ ภาษี ถ้ามี 2 คน มีเงื่อนไขต่างๆ เหมือนกันทุกอย่าง สรรพากรจะต้องเรียกเก็บภาษีเท่ากัน นั่นคือ ประชาชน หรือผู้รับบริการจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันจากองค์กร เจ้าหน้าที่องค์กร จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยไม่ถึงเชื้อชาติ รูปร่างหน้าตา

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายความว่า ต้องไม่เอาอารมณ์ ส่วนตัวเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับงาน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการต้องเป็นไปโดยสงบ โดยหลักการและ เหตุผล เจ้าหน้าที่องค์กรต้องไม่จู้จี้จุกจิก แสดงอารมณ์เสีย หรือ ทะเลาะเบาะแว้งกับลูกค้า หรือ ไม่มีหน้าที่ไปแสดงความเห็นของตน ในเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ

Panandiker และ Kshirsagar (1978 : 10) หลักในการให้บริการสาธารณะนั้น พหุติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตาม ปทัสสถาน หรือ กฎระเบียบที่วางไว้ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกอารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูง

กุลธน ธนพงศธร (2530 : 52) ได้เสนอหลักในการให้บริการสาธารณะแบ่ง ออกเป็น 5 ส่วน

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่าง จากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ความปลอดภัยจากบริการที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยาก ใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปราโมทย์ สัจจรักษ์ (2533 : 51) กล่าวถึงหลักสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ
 สาธารณะไว้ 5 ประการ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของ
 ประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลง
 ได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการ
 หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความ
 เดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ส่วน ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 20) กล่าวถึงหลักพื้นฐานในการให้บริการ

ไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดป้ายประชาสัมพันธ์
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ

พิทักษ์ ทรัพย์ทิพย์ (2538 : 38) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ
 การเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการมีดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่
 กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่แหล่งบริการ
 ที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้หมายถึงการยอมรับลักษณะของ
 ผู้ให้บริการด้วย

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น ได้แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่าการระบอบออกมาให้ได้ว่ามิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่ก็จะมุ่งวัดไปที่พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Providers behavior) มิติของกระบวนการให้บริการ (Service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (Product or service) ที่ได้รับ

4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐว่าหมายถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 187-188) กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิตเวรिएทและระดับมัลติเวรिएทได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่าหมายถึงทัศนคติที่เชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

วัลลภา ชายหาด (2532 : 285) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้น ๆ ด้วยและมักจะพิจารณาจาก 2 ด้าน คือด้านอัตวิสัยซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัยซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองตามความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใดซึ่งเหมือนกันกับความหมายที่ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ให้ความหมายไว้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 13) ก็ได้ให้ความหมายในทางที่คล้ายคลึงกันว่าเป็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ ประชาชนและความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนใน การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนว่า หมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาใน ลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน ว่าเป็นไปในลักษณะขั้วบวกหรือขั้วลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ

โสณกุล ทรัพย์สมบัติ (2541 : 185) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินในเชิงอัตวิสัยกับการประเมินในเชิงประวัตวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจสำหรับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ จะพิจารณาดังนี้คือ

1. การใช้เวลาของตำรวจหลังจากการได้รับแจ้งเหตุ
2. ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน
3. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ
4. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
5. ความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
6. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สำหรับการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่าอยู่ในระดับจากมิติต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน
2. ความสอดคล้องของปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่
3. การทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวกเรียทและระดับมัลติแวกเรียท โดย ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 187-188) ก็ได้ใช้มาตรฐานวัด “ความพึงพอใจ” จากมิติต่าง ๆ ในด้านความได้ผลความคุ้มค่าภายในการรวดเร็วความมีมนุษยสัมพันธ์การเป็นระบบตามขั้นตอนความสุจริตในหน้าที่ความเสมอภาคและความเป็นธรรม

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) กับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยาสานักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ วัดระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในมิติของความสะดวกที่ได้รับ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการและข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ขณะเดียวกันในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร โดย เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 : 24) วัดความพึงพอใจของประชาชนจาก 2 มิติ คือตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผลผลิตหรือตัวบริการที่ได้รับแต่มีงานวิจัยอยู่ 2 เรื่องที่ได้วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะที่แตกต่างออกไป โดยจะวัดระดับความรู้สึกรับชอบหรือไม่ชอบต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเช่นกิจกรรมเก็บขยะ กิจกรรมการบูรณะซ่อมแซมถนน เป็นต้น (จิราพร วีระหงษ์. 2538 : 22)

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ได้แก่ ไมเคิล อาร์ พิตซ์เจอร์ลด์ โรเบิร์ต เอฟ ดูเรนท์ และ จอร์น ดี มิลเลท. (อ้างใน เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. 2534 : 32) พิตซ์เจอร์ลด์ และดูเรนท์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคล

นั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

บริการ

ธนพร ชุมวรฐายี (2529 : 11) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจ หรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่ทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิเช่นนั้นแล้วความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือ หยุดบริการเมื่อใด

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

โดยสรุป จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแล้วประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่าควรระบุออกมาให้ได้ว่ามีมิติต่างๆตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่ก็จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Providers behavior) มิติของกระบวนการของการให้บริการ (Service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (Product or service) อย่างไรก็ตาม เมื่อได้พิจารณาลงไปในรายละเอียดอย่างแท้จริงแล้วจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใดๆ ก็ตามแต่ จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือผลผลิตที่ได้รับทั้ง ๆ ที่สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับของความพึงพอใจมากกว่าจะเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจจะเป็นผลของการประเมินค่าของประชาชนผู้รับบริการจาก

ประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งก็คือพฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ตลอดจนผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่า มีความรู้สึกเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้จะป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้วขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการกระทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้างนี้

ประพันธ์ มีแต้ม (2550: 18) สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ประทับใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลมีความรู้สึก รัก ชอบยินดี และมีความสุขเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้น หรือเมื่อกิจกรรมนั้นบรรลุเป้าหมายตามต้องการของตนเอง

มะปราง เมืองฉิม (2550: 32) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เมื่อบุคคลต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับและสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย หรือพอใจมาก พอใจน้อย แต่ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

วราภรณ์ ศิริวงศ์ (2551: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

สมพร วัชรปรีชาวงศ์ (2551: 9) สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Good (2001: 320) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น

Morse (2000: 99) ได้บันทึกทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง การลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง กล่าวคือ ธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนความเครียดจะลดน้อยลง และความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

Herzberg (1999: 54) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง การตอบสนองขั้นสูงทางจิตใจของมนุษย์มากกว่าสภาพแวดล้อม การทำให้บุคคลมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง หรือเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพ จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังในเชิงปริมาณค่าและได้รับการตอบสนองในความต้องการเป็นความรู้สึกทางบวกและทำให้เกิดความพึงพอใจ ในที่นี้ หมายถึงความพึงพอใจของชุมชนผู้รับบริการภายหลังจากได้รับบริการ ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรคอนทวน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

Maslow. (1969) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

2.1.1 บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2.1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

2.1.3 ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้มีการตอบสนอง

2) ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่น

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

2.2 ทฤษฎีอิอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Existence Relatedness Growth theory)

Alderfer's. (1972) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.2.1 ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะดำรงชีวิตอันได้แก่ ความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย

2.2.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

2.2.3 ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต

เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์แล้ว ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) ของอัลเดอร์เฟอร์มีความเห็นไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ 2 ประการ คือ ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) เชื่อว่าในเวลาเดียวกันคนมีความต้องการมากกว่า 1 อย่างได้ สำหรับทฤษฎีของมาสโลว์เชื่อว่าความต้องการของคนจะเป็นทีละขั้น และทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) เชื่อว่าถ้าความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงสุดถูกอดกลั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความปรารถนาที่จะมีความพึงพอใจในความต้องการระดับล่างจะเพิ่มขึ้น สำหรับทฤษฎีของมาสโลว์เชื่อว่า คนมีความต้องการทางด้านร่างกายก่อนเสมอและเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในขั้นตอนต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด นอกจากนี้ ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) ยังไม่เคร่งครัดกับลำดับขั้นของความต้องการมากนัก ในข้อที่ว่าต้องได้รับความพึงพอใจในความต้องการขั้นต้นก่อนจึงจะมีความต้องการขั้นต่อไป แต่ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) อาจทำงานเพื่อความต้องการเจริญก้าวหน้าก็ได้ ถึงแม้จะยังไม่ได้รับความพึงพอใจในความต้องการดำรงชีวิตและความต้องการสัมพันธ์ก็ตาม หรือความต้องการทั้ง 3 ด้านอาจดำเนินไปพร้อมกันในขณะเดียวกันก็ได้

สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากันและความต้องการจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ

2.3 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murry's Manifest Needs)

ทฤษฎีของ Murry สามารถอธิบายได้ว่า ในเวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งที่เป็นและสำคัญ เกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for affiliation) ความต้องการอิสระ (Needs for autonomy)

2.4 ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของแมคคิแลนด์ (McClelland's Acquired needs Theory)

เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการความสำเร็จ เป็นความปรารถนาที่บรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทาย ทฤษฎีนี้ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการอำนาจ (Needs for power) ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement)

2.5 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่า คนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

2.5.1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2.5.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะ เกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าเงิน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน(<http://www.sc.mahidol.ac.th> เข้าถึงวันที่ 20 ตุลาคม 2557. : 43-44)

3. การวัดความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ปทุมสูตร (2542 : 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทาง แต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้สองแนวคิดตามความคิดเห็นของ ซาติชนิคัล คริสเทนส์ กล่าวคือ วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่นที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบวัดได้ โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

ภณิกา ชัยปัญญา (2541: 67) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529 : 98) ได้ให้พรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทักษะคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้น แสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อม เกิดขึ้นได้ เป็นธรรมดาของการวัด โดยทั่ว ๆ ไป

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต้องใช้เครื่องมือหลายอย่างตามความเหมาะสมของงาน เพื่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

4. การวัดระดับความพึงพอใจ

ที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการการวัด โดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือได้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2544 : 18)

แนวคิดด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จะเห็นได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญในสังคมปัจจุบัน และมีผลกระทบต่อการค้าเงินชีวิตและการประกอบกิจกรรมประจำวันของประชาชนอย่างมาก ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามทุ่มเทและระดมกำลังเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน โดยกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ใน การความปลอดภัยและทรัพย์สินแก่ประชาชน จึงได้กำหนดแผนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเน้นด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (สำนักงานแผนงานและงบประมาณ. 2539 : 17) แต่การปฏิบัติงานเพียงลำพังฝ่ายเดียวไม่สามารถจะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน จึงควรให้ประชาชนมีความเข้าใจและตระหนักว่าภัยจากอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคม ทุกคนจะต้องร่วมมือร่วมใจกันช่วยเหลือ และรับผิดชอบช่วยกันแก้ไข สำนักงานงานตำรวจแห่งชาติจึงได้ให้ความสำคัญกับแผนด้านประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติ ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เกิดกิจกรรมมีส่วนร่วมระหว่างตำรวจกับประชาชนไปในทางสร้างสรรค์มากขึ้น ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเอง ครอบครัว และชุมชนจากปัญหาอาชญากรรม

1. ความหมายของ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อภิชาติ ดิลกโสภณ (2536 : 6) ได้ให้ความหมายของ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การที่ประชาชนมีความปลอดภัยจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ได้แก่ การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆังทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ข่มขืนกระทำชำเรา และทำร้ายร่างกาย ตลอดจนมีความปลอดภัยในการสัญจรไปมายามวิกาล

อาภาพงศ์ กฤตเวทิน (2536 : 11) ให้ความหมายของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การที่ชาวบ้านทุกคนไม่ถูกระทำหรือกระทำผู้อื่นในเรื่องของการเอารัดเอาเปรียบ หลอกหลวง ลักขโมย ปล้นทรัพย์ ข่มขืน ทำร้ายร่างกาย ฯลฯ อันเป็นสาเหตุทำให้เกิดการสูญเสียทรัพย์สินเงินทอง และความเสื่อมของคุณภาพชีวิตและเสียชีวิตในที่สุด

(Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย แบรินดีส์ระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ประการหนึ่ง คือ ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงใน

งาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลนั้นมีความเชื่อมโยงกับระบบสังคม กล่าวคือ ความปลอดภัยเป็นความต้องการลำดับต้น และเป็นหลักสิทธิมนุษยชน พื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนมีสิทธิได้รับอย่างเท่าเทียมกัน สิทธิของบุคคลจะถูกล่วงละเมิดมิได้ ดังนั้นการอยู่ร่วมกันในสังคม จึงต้องมีกฎเกณฑ์ มีกฎหมายที่เป็นหลักปฏิบัติ และควบคุมสังคมในอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข

ความปลอดภัยในชีวิต หมายถึง ทุกส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับชีวิต ทั้งในแง่มุมของสุขภาพอนามัย การปลอดจากโรคร้าย ไข้เจ็บ ปลอดภัยจากความรุนแรง การถูกทำร้าย ปลอดภัยจากอาชญากรรมภัยพิบัติ/อุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น

2. ทฤษฎี ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.1 ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย

การบังคับใช้กฎหมาย โดยไม่จำเป็นต้องร้องขอความช่วยเหลือจากประชาชนโดยตรง โดยให้ความมั่นใจได้ว่า ตำรวจสามารถปฏิบัติงานด้านป้องกันอาชญากรรมได้โดยเอกเทศ ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นกลางศตวรรษที่ 19 โดยมีความเชื่อว่า การปรากฏตัวของตำรวจบ่อย ๆ ย่อมมีผลในการยับยั้งผู้ที่มีแนวโน้มจะประกอบอาชญากรรมมิให้กระทำผิดเพราะเกรงกลัวต่อการจับกุม จึงมุ่งกระจายกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ที่มีสายตรวจแต่งเครื่องแบบให้เห็นเด่นชัดได้ง่ายและปฏิบัติงานตรวจพื้นที่โดยสม่ำเสมอเพื่อเป็นการลดช่อง โอกาสของผู้ที่จะกระทำผิด และตามแนวความคิดนี้จึงให้ความสำคัญกับตำรวจสายตรวจเป็นอันมากและกำหนดอัตราส่วนของตำรวจ ต่อประชาชนในจำนวนที่เชื่อว่าพอเพียงกับการรับผิดชอบปัญหาอาชญากรรม วิลสัน และแม็คคลาเรน (Wilson & McLaren, 1973 อ้างถึงใน ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2531 : 191) ศึกษาการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจตามทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย โดยได้กำหนดยุทธวิธีตำรวจขึ้นภายในแนวทฤษฎีนี้ เป็นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้งผู้มีแนวโน้มที่จะประกอบอาชญากรรมเพราะความเกรงกลัวการจับกุมจึงเป็นหลักการในเรื่องของการตรวจท้องที่ การตั้งตู้ยาม การตั้งจุดตรวจ ด่านตรวจ รวมทั้งการจัดยามเฝ้าสถานที่สำคัญ การปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ก็ควรจะต้องแต่งเครื่องแบบที่เรียบร้อยทะมัด ทะเมง สมบูรณ์แบบ ยานพาหนะลักษณะที่เห็นได้เด่นชัด เพื่อเป็นการข่มขวัญอาชญากร การออกตรวจอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง อันสร้างความมั่นใจให้ชุมชนว่ามีตำรวจอยู่ทั่วไปและตลอด เวลา สำหรับเครื่องมือที่จะใช้ในการสื่อสารกับประชาชนนั้น จึงมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียวที่

เรียกว่า “ การประชาสัมพันธ์ ” ซึ่งมุ่งหมายในการเสริมสร้างความเข้าใจและก่อให้เกิดให้สาธารณชน มุ่งสนับสนุนต่องานตำรวจ

2.2 ทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ในราวทศวรรษที่ 19 แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ “ตำรวจชุมชนสัมพันธ์” ได้รับการพัฒนาขึ้นเกิดเป็นทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ โดยมีรากฐานแนวความคิดและผลการวิจัยของนักอาชญาวิทยา กลุ่มชิคาโก หรือสำนักนิเวศวิทยาอาชญากรรมภายใต้การนำของ พาร์ค (Park, 1925 อ้างถึงใน สวัสดิ์ อมรวิวัฒน์. 2532 : 12-13) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้พยายามมุ่งใจให้นักอาชญาวิทยาทั้งหลายเห็นความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมของเมืองที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของอาชญากร ต่อมาความคิดเหล่านี้ได้แพร่หลายได้รับความสนใจ และรวมตัวกันทำวิจัยในเรื่องนี้อย่างแพร่หลายจากการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า อาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์ถาวรตามลักษณะพื้นที่บริเวณใด ที่ขาดระเบียบในสังคม หรือเกิดมลภาวะแตกแยกของกลไกทางสังคมที่มีหน้าที่ค้ำจุน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนกำลังใจของสมาชิกในสังคมก็จะก่อให้เกิดอาชญากรรมได้ง่าย และมีสถิติสูงกว่าพื้นที่อื่น จากแนวความคิดนี้เองต่อมาได้เกิดแนวความคิดที่เรียกว่า “หมู่บ้านในเมือง” (Urban Village) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในสังคมโดยจัดสภาพพื้นที่ในชุมชนให้มีลักษณะเอื้ออำนวยต่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของคนในชุมชนต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาและป้องกันอาชญากรรมได้มากขึ้น

ทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์เป็นการจัดสภาพทั่วไปไม่ว่าจะในระดับเมืองชุมชน หรือ ละแวกบ้านให้มีลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ช่วยต่อการควบคุมและตรวจตราไม่ล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล มุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินทั้งของตนเอง และผู้อื่นให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม และให้ปรับบทบาทตำรวจเสียใหม่ โดยทำหน้าที่เป็นผู้วางแผน สนับสนุน และให้คำปรึกษาแก่ชุมชนหลักใหญ่ใจความของแนวคิดชุมชนสัมพันธ์ เพื่อป้องกันอาชญากรรม ก็คือการจัดสภาพทั่วไปไม่ว่าในระดับเมือง ชุมชนหรือละแวกบ้านในลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างงานบุคคลลงายต่อการควบคุม สังเกตตรวจตราโดยไม่ล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล รวมทั้งมุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินทั้งของตน และบุคคลอื่นให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม ทั้งนี้ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชนด้วยซึ่งสามารถดำเนินการได้ 3 แนวทางประกอบกัน คือ (สวัสดิ์ อมรวิวัฒน์. 2532 : 12-13)

1. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ภาพพจน์ของตำรวจที่แสดงต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการและกลุ่มบุคคล เช่น ข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา พ่อค้า ประชาชนทั่วไป ปรากฏออกมาดี โดยตำรวจจะต้องสร้างความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ นโยบายและระเบียบวิธีการดำเนินงานของตำรวจ ในการที่จะให้บริการประชาชน บังคับการใช้กฎหมายให้เป็นไปตามหน้าที่ของตำรวจและสร้างความมั่นใจว่าตำรวจจะรักษากฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเที่ยงธรรมเสมอภาค

2. การให้บริการแก่ชุมชน สามารถดำเนินในรูปแบบการให้ความรู้แก่ประชาชน หรือการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนนั้น ๆ ได้แก่ โครงการอบรมเด็กและเยาวชนเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมต่าง ๆ โครงการอาสาสมัครแจ้งข่าวอาชญากรรม โครงการตรวจเยี่ยมประชาชน สอบถามปัญหาทุกข์สุขที่ตำรวจพอจะช่วยให้

3. การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับประชาชน สโมสร สมาคม หรือองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน หรือช่วยแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชนใดชุมชนหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีแนวทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นแนวความคิดรวมระหว่าง ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย และทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ โดยมีหลักมุ่งลดช่วง โอกาสสำหรับการประกอบอาชญากรรมตามแนวคิดนี้ตำรวจจะมีบทบาทเป็นฝ่ายวางแผน สนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่ชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม

2.3 ทฤษฎีควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม

เกิดขึ้นจากเหตุผลจากสภาพของความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจสังคมและการเพิ่มขึ้นของประชากรในสังคมที่เปลี่ยนมาเป็นสังคมอุตสาหกรรม สภาพความเป็นอยู่ของคนในสังคมแบบต่างคนต่างอยู่ การแยกตัวของชุมชนของบุคคล ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน ทำให้เกิดความรู้สึกอ้างว้าง โดดเดี่ยว ลักษณะดังกล่าวนำไปสู่การทำให้เกิดผลร้ายต่อสังคมโดยรวม เป็นการกร่อนทำลายโครงสร้างของความสัมพันธ์ภายในชุมชน สมาชิกภายในชุมชนต่างปล่อยปละละเลยต่างคนต่างเอาตัวรอดไม่สนใจต่อการป้องกันปัญหาอาชญากรรม ทำให้ในที่สุดปัญหาอาชญากรรมจึงกลายเป็นความรับผิดชอบของตำรวจแต่เพียงฝ่ายเดียว ความปลอดภัยของสมาชิกชุมชนจึงอยู่ในภาวะที่เสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2526 : 17) ทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อมเป็นความพยายามของนักวิชาการที่จะนำแนวความคิดทฤษฎีบังคับใช้กฎหมายและทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยสาระสำคัญของ

ทฤษฎีนี้อยู่ที่การลดช่อง โอคาศสำหรับการประกอบอาชญากรรม ภายใต้เงื่อนไขสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม รวมทั้งความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมภายใต้กรอบกฎหมายซึ่งตราขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมด้วย สำหรับแนวทางหลักของการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม มี 2 แนวทางคือ

แนวทางแรก การก่อกมลและปลูกฝังจิตสำนึกสำหรับบุคคล จัดเป็นแผนระยะยาว ซึ่งเกี่ยวข้องกับหลายสถาบันทางครอบครัว เริ่มจากครอบครัว สถาบันการศึกษา ศาสนาและการเมือง และจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและยาวนาน

แนวทางที่สอง การจัดการสภาพแวดล้อม เพื่อขัดขวางการละเมิดกฎหมาย คือเป็นแผนเร่งด่วนและต่อเนื่อง

2.4 ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน

ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน คือ หลักการทำงานของตำรวจสมัยใหม่ที่มีลักษณะเป็นส่วนเพิ่มเติมและปรับเปลี่ยนให้กับการทำงานตำรวจแบบเดิมที่มุ่งเพียงการมีสายตรวจป้องกันแก้ไขเหตุร้ายและสืบสวนจับกุมคนร้าย แต่เป็นการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) ระหว่างตำรวจผู้รับใช้ชุมชนกับชุมชนซึ่งต้องเข้าหาและต้องทำงานร่วมกันกับประชาชนในการปกป้อง รักษาคุ้มครอง และให้บริการประชาชนเพื่อความสงบสุขของสังคม (บุญสืบ ไพรเถื่อน, 2554)

หลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน

ข้อแรก คือ ตำรวจเป็นหุ้นส่วนกับประชาชนเกาะติดพื้นที่อย่างทั่วถึง

ข้อที่สอง คือ ตำรวจนำชุมชนและหน่วยงานอื่นแก้ต้นเหตุอาชญากรรม หรือความไม่เป็นระเบียบในชุมชน

หลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน 2 ข้อ ดังกล่าว แยกย่อยได้ 10 หลักการดังนี้

1 การนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นแนวคิดหรือกลยุทธ์หลักในการทำงาน (Core Strategy) มีการกำหนดแนวคิดหลักในการทำงานร่วมมือกับประชาชน หรือให้ประชาชนศรัทธา หรือใช้พลังมวลชนมาร่วมแก้ปัญหอาชญากรรม มีนโยบายยุทธศาสตร์ในการนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปกำหนดหรือนำไปใช้เป็นหลักทำงาน

2 การกระจายอำนาจให้ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน (Decentralized) จะต้องได้รับการกระจายอำนาจ หรือมีอำนาจในการนำเสนอในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนให้ได้มากที่สุด

3 การเกาะติดพื้นที่และกระจายความรับผิดชอบให้ตำรวจแต่ละพื้นที่ (Fixed Geographic & Accountability) การกระจายอำนาจให้แบ่งรับผิดชอบพื้นที่เป็นระยะ

เวลานาน ๆ เช่นจะไม่เปลี่ยนสายตรวจแต่ละผลัดหรือแต่ละเขต บ่อยจนทำให้ตำรวจสายตรวจไม่มีความคุ้นเคยหรือชาวบ้าน “ไม่เชื่อถือ” หรือเห็นตำรวจ เป็นคนแปลกหน้า โดยควรจัดตำรวจแบบ “เกาะติดพื้นที่” สร้างความคุ้นเคย

4 ใช้พลังความร่วมมือของประชาชนและอาสาสมัคร (Volunteers) มุ่งเน้นให้มีการใช้ความร่วมมือ จากประชาชนในรูปของการเป็นอาสาสมัครในรูปแบบต่าง ๆ

5 ใช้ผู้สนับสนุน (Enhancer) ตำรวจจะต้องหาความร่วมมือในการสนับสนุนงานตำรวจจากชุมชน และองค์กรปกครองในพื้นที่

6 การบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาชุมชน (Law Enforcement) ตำรวจ มีหน้าที่ในการรักษาความสมดุลระหว่างการบังคับใช้กฎหมาย หรือการจับกุมกับความร่วมมือของชุมชนในการแก้ไขต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรมหรือความไม่เป็นระเบียบของชุมชน

7 เน้นป้องกันปัญหาอาชญากรรมมากกว่ารอให้เกิดเหตุ (Proactive Crime Prevention) สนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรมด้วยชุมชนเอง โดยใช้เทคนิคแก้ต้นเหตุปัญหา

8 ใช้เทคนิคแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นการระดมความร่วมมือระหว่างตำรวจกับชุมชนเป็นการคิดแก้ปัญหากรอบความคิดการทำงานแบบเดิมของตำรวจ

9 การเป็นหุ้นส่วนและสร้างความร่วมมือระหว่างตำรวจ และชุมชน (Partnerships) ตำรวจและประชาชนในชุมชนต้องร่วมกันสำรวจปัญหา และความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับความเดือดร้อน หรือความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมและให้ชุมชนร่วมใช้เทคนิคแก้ปัญหาเพื่อร่วมแก้ต้นเหตุปัญหาความเดือดร้อนจากอาชญากรรมดังกล่าว

10 ตำรวจต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Integration) ในการบังคับใช้กฎหมาย หรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน โดยเฉพาะการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา (ไม่ใช่เพียงแค่การจับคนร้าย) หลายกรณีตำรวจไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงจะเข้าไปจัดการได้ เช่น หอพัก ที่เป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น ดิคาเสฟติด เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและทรัพยากรมนุษย์หรือประชาสงเคราะห์มีหน้าที่ตามกฎหมายโดยตรงในการจัดระเบียบ หรือการติดตั้งไฟส่องสว่างบริเวณที่เกิดเหตุชิงทรัพย์หรือขโมยเงินเสมอ ๆ เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การถอนใบอนุญาตให้บุคคลที่มีพฤติกรรมลักเล็กขโมยน้อยมิและใช้อาวุธปืนเป็นอำนาจของนายทะเบียนอาวุธปืน คือนายอำเภอท้องที่ (ต่างจังหวัด) การอนุญาตให้รณรงค์ขายสุราตามงานเทศกาลหรืองานรื่นเริงต่าง ๆ ที่เป็นต้นเหตุให้วัยรุ่นซื้อสุราได้ทุกเวลา นำไปสู่เหตุทำ

ร้ายร่างกาย เป็นอำนาจของสรรพสามิต รถที่หายส่วนมากเป็นรถจักรยานยนต์ใหม่ที่ยังไม่ได้ รัยป้ายทะเบียนจากหน่วยงานขนส่งทางบกและสถานที่ที่หายมากที่สุดคือตลาดนัด ที่ฝ่ายพาณิชย์ จังหวัดมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขอนุญาตให้เปิดตลาดนัดได้ดังนี้ เป็นต้น

ปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นปรัชญาในการทำงานแนวใหม่บนพื้นฐาน ของความเชื่อที่ว่า การที่ตำรวจกับชุมชนสร้าง “พันธมิตรในเชิงหุ้นส่วน” (Partnerships) ในการทำงานร่วมกันด้วยความไว้วางใจต่อกัน (Trust) โดยใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ย่อม สามารถแก้ไขปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรม สภาพ ความไร้ระเบียบ/ความเสื่อมโทรมทางสังคมและทางกายภาพในชุมชน

3. แนวคิดการพัฒนาการบริหารของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การบริหารงานของสถานีตำรวจที่ได้ให้บริการแก่ประชาชน แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ (โกศล น้อยอ้าง. 2543 : 26)

1. การบริการบนสถานีตำรวจ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับงานอำนวยความสะดวกและงานสืบสวน สอบสวน ได้แก่ การมาแจ้งความร้องทุกข์ทั้งคดีอาญา คดีจราจร การแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหายการขอประกันตัวผู้ต้องหา การเยี่ยมผู้ต้องหา การเสียดำปรับคดีอาญาและ จราจรงานติดต่อขออนุญาต หรือลงทะเบียนต่าง ๆ การมาขอคำแนะนำปรึกษาปัญหาข้อกฏ หมาย การมาขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน

2. การบริการนอกสถานีตำรวจ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปรามและงาน จราจร ได้แก่ การตรวจตราระวังป้องกันอาชญากรรม การให้บริการของสายตรวจต่าง ๆ การ เสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนด้วย วิธีการมวลชนสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ หรือการ แนะนำให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากอาชญากรรม ความรู้เรื่องการ จราจรการควบคุมแหล่งอบายมุข และสิ่งเสพติดต่าง ๆ การบริหารงานภายในสถานีตำรวจที่ ให้บริการแก่ประชาชนที่สถานีตำรวจทุกแห่ง

การพัฒนาการบริหารของสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ นำแนวคิดในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในอดีต รวมทั้งมาตรการรองรับนโยบายแต่ละ ด้าน ประกาศเป็นนโยบายการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หรือ โครงการ โรงพักเพื่อประ ชาชน (2541 : 7) โดยเน้นหนักในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยกำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของ

คำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักที่จะมุ่งเพียรพยายามการบริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ

1 มีมาตรฐาน โดยสถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนทั้งในส่วนการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชน ในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบทั่วกัน ทั้งนี้มาตรฐานดังกล่าวนี้ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

2 โปร่งใส โดยทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ลำดับขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3 ซื่อสัตย์สุจริต โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน และมุ่งพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4. การบริการประชาชนของสถานีตำรวจต้องมีความรวดเร็ว และเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิดเชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพสถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง อันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

5. มีประสิทธิภาพ โดยการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็นไปอย่างคุ้มค่าประหยัดมีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

6. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ จะให้การต้อนรับ และบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตรเอาใจใส่เอื้ออาทรให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

7. มีความสะดวก โดยประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจ ย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจ ที่เกิดความสะดวกมากที่สุด ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

8. มีส่วนร่วม โดยการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการ ในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องสอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริง และความต้องการประชาชน

9. ยึดถือประโยชน์ส่วนร่วม โดยสถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชนผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนได้รับเป็นสำคัญ

10. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร ต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการให้บริการประชาชน

4. กิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีทั้งหมด 17 กิจกรรม ดังนี้

4.1 การปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งการจัดสายตรวจเดินเท้าและสายตรวจประเภทต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของสภาพอาชญากรรม ภูมิประเทศและสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำผิด สามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

4.2 การอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติกร

4.3 จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยือนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน รวมทั้งให้การช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ตามสมควร

4.4 การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด หลังจากได้รับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่ รักษาสถานที่เกิดเหตุ หาร่องรอยพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุ

4.5 การปรับปรุงระบบดูยาม และที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย ทั้งนี้ต้องมีความพร้อมทั้งด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็น

4.6 การตั้งจุดตรวจค้นบุคคล กำหนดการตั้งจุดตรวจในทุกภาคของสายตรวจและยานพาหนะทุกวัน

4.7 การระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน

4.8 การขยายงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือของประชาชน และเพื่อให้ง่ายต่อการควบคุม กล่าวคือมุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของตนเอง และของผู้อื่นให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม

4.9 การพัฒนาระบบสำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังสำรวจไปสู่การปฏิบัติในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มอายุ เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วม เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม สมาชิกตำรวจบ้าน โครงการเพื่อบ้านเดือนภัย อาสาป้องกัน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม หมู่บ้านปลอดยาเสพติด เป็นต้น

4.10 การเร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อการค้าทางชีวิตประจำวันของประชาชน

4.11 การเร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลจริงจัง และต่อเนื่อง เป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำผิดและได้ออกหมายจับตัวผู้ต้องหาไว้

4.12 การควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ตรวจตราสถานบริการและแหล่งบันเทิงต่างๆ ที่ขออนุญาต โดยขอด้วยกฎหมายให้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดให้จับกุมดำเนินคดีและนำมาตรวจการในการพักใช้ สั่งปิด หรือถอนอนุญาตมาบังคับใช้อย่างจริงจัง

4.13 การปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเียบขาด รณรงค์ป้องกันและแก้ไขยาเสพติด โดยเฉพาะยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอื่น ๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างเต็มขีดความสามารถและดำเนินการสืบสวนกวาดล้างอาชญากรรม

4.14 การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการสร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว

4.15 การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ

4.16 การปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรม และเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นและข้อมูลอาชญากรรมให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

4.17 การจัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกับผู้รับบริการรวดเร็วได้ทันเวลา

จากกิจกรรม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้ง 17 กิจกรรม ข้างต้น กรมตำรวจให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยถือว่าเป็นนโยบายหลักของกรมตำรวจ เพราะถือว่าเป็นแนวทางในการป้องกันเหตุให้แก่ประชาชน เพราะตำรวจมีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับสถานีตำรวจ ภูธรคอนหว่านที่ได้นำมาเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติ และจะเห็นได้ว่า สถานีตำรวจ ได้มีการนำมาปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบังเกิดผลตามเจตนารมณ์ ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ภายใต้อาณัติคุณธรรม จิตสำนึกของตำรวจ การบริการด้วยความเต็มใจ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

1. แนวคิดเกี่ยวข้องกับงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (Crime Prevention Concepts)

การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม หมายถึง การใช้มาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่จะไม่ให้เกิดอาชญากรรมขึ้น โดยอาจจำแนกได้ดังนี้ คือ การกำจัดต้นเหตุการณ์ ขจัดความปรารถนาที่จะกระทำผิด และการขจัดช่วงโอกาสที่จะกระทำผิด ซึ่งทั้งหมดนี้ถือเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐบาล เอกชนและประชาชนในการร่วมมือกัน ซึ่งถือว่าเป็นงานในหน้าที่ของตำรวจที่สำคัญที่สุดรวมตลอดจนถึงการใช้มาตรการต่าง ๆ ระงับเหตุการณ์การกระทำผิด การจับกุมควบคุมอาชญากรเพื่อป้องกันอาชญากรรมย้อนกลับมากระทำผิดอีก และการลงโทษอาชญากรเพื่อทำให้เกิดความเข็ดหลาบ ทั้งยังเป็นเครื่องเตือนใจแก่ผู้ที่คิดจะประกอบอาชญากรรมอีกประการหนึ่งด้วย โดยอาจจะเป็นการป้องกันและระงับเหตุในการเกิดอาชญากรรม และ/หรือเป็นการสืบสวนปราบปรามติดตามจับกุมภายหลังจากการเกิดเหตุแล้ว การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมด้วยการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ เป็นงานหนึ่งในแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2535-2539) ที่เน้นให้ตำรวจสร้างความเข้าใจ ทศนคติ ความศรัทธา ความเชื่อมั่น และความสัมพันธอันดี ระหว่างตำรวจกับประชาชน และให้ประชาชนได้มีส่วนสนับสนุนหรือมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของตำรวจ ทั้งในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความมั่นคงของชาติ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) โดยให้

ประชาชนและชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เน้นการขยายงานด้านชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ มีการเผยแพร่อบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันอาชญากรรม แก่ประชาชน องค์กรชุมชน รวมทั้งผู้นำท้องถิ่น ด้วยมาตรการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อาจแบ่งออกได้ 2 มาตรการ คือ

1.1 มาตรการป้องกันอันได้แก่ มาตรการป้องกันพื้นฐาน มาตรการป้องกันตามปกติและมาตรการป้องกันในเชิงรุก ทั้ง 3 มาตรการนี้มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันคือ

1.1.1 มาตรการการป้องกันพื้นฐาน เป็นการปฏิบัติการใช้ แนวความคิดที่สอดคล้องกับองค์ประกอบการเกิดอาชญากรรม ที่ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมของสังคม สถานภาพของผู้ที่จะประกอบอาชญากรรม และโอกาสในการประกอบอาชญากรรม ซึ่งในด้านโอกาสในการประกอบอาชญากรรมนี้ถือว่าเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องปฏิบัติโดยตรงเพื่อไม่ให้คนที่คิดจะประกอบอาชญากรรมมีโอกาสดำเนินการหรือให้มีโอกาสน้อยที่สุด โดยอาจจะทำในรูปของการตัดโอกาสโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ ก็คือการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเครื่องแบบปรากฏในพื้นที่ และช่วงเวลาที่เหมาะสมในเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดอาชญากรรม เช่น ในช่วงเวลากลางคืนหรือในพื้นที่ที่ล่อแหลมต่อการประกอบอาชญากรรมต่าง ๆ เป็นต้น

1.1.2 มาตรการป้องกันตามปกติ คือ การกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงาน เพื่อผลการป้องกันการเกิดอาชญากรรมทั่วไปในทุกคดีและมีมาตรการติดตามตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

1.1.3 มาตรการป้องกันเชิงรุก คือ การปฏิบัติหน้าที่ที่ใกล้เคียงกับการปราบปรามแต่ยังไม่ถึงขั้นของการจับกุม เป็นแต่การปฏิบัติที่เข้าไปใกล้กับคนร้ายมากขึ้นกว่ามาตรการป้องกันตามปกติ วิธีการนี้จะเน้นที่ความสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันมากกว่าการหวังผลจับกุม

1.2 มาตรการปราบปรามแบ่งออกเป็นมาตรการปราบปรามตามปกติกับมาตรการปราบปรามเชิงรุก มาตรการปราบปรามตามปกติ ได้แก่ การสืบสวนหาข่าวปราบปรามอาวุธสงคราม อาวุธเถื่อน ยาเสพติด ของหนีภาษีและมือปืนรับจ้าง ส่วนมาตรการปราบปรามเชิงรุก ได้แก่ การจัดระดมพลเพื่อกวาดล้างให้สอดคล้องกับเหตุการณ์และสถานการณ์ที่เกิดอาชญากรรม

แนวคิดใหม่ในการป้องกันอาชญากรรม

“การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจแต่ฝ่ายเดียวโดยวิธีบังคับใช้กฎหมาย ประชาชนมีสถานภาพเพียงให้การยอมรับกับตำรวจเท่านั้น”

เป็นแนวความคิดที่ได้รับการปฏิบัติมาช้านานแล้ว ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาได้มี “การปฏิวัติเงียบทางแนวคิด” เกี่ยวกับบทบาทของตำรวจและชุมชนที่เรียกกันว่า “ความเป็นหุ้นส่วน” (partnership) ในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม ซึ่งเชื่อกันว่า “การป้องกันอาชญากรรมที่ประสบผลสำเร็จ ขึ้นอยู่กับชุมชนมากกว่าตำรวจ” บทบาทของตำรวจและประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมจึงเปลี่ยนแปลงไป จากแนวคิดเดิมที่ว่าประชาชนช่วยเหลือตำรวจ มาเป็นตำรวจช่วยเหลือประชาชน ตำรวจจึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองและใช้มาตรการควบคุมทางสังคม ในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรมมากยิ่งขึ้น

2. บทบาทหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม

ประจักษ์ เปี่ยมสมบูรณ์ ได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “การป้องกันอาชญากรรมพื้นฐาน” โดยทั่วไปแล้วการป้องกันย่อมหมายถึง การดำเนินการใด เพื่อป้องกันมิให้ส่งผลที่จะเกิดขึ้น แต่ในเรื่องของการป้องกันอาชญากรรมพื้นฐาน มีปัญหาว่าการลงโทษผู้กระทำผิดหรือการสงเคราะห์ ผู้พ้นโทษเช่นนี้เป็นการป้องกันอาชญากรรมพื้นฐานหรือไม่ ซึ่งการดำเนินการนี้ เกิดขึ้นภายหลังจากที่อาชญากรรมเกิดขึ้นแล้ว หรืออีกนัยหนึ่ง เป็นการป้องกันอาชญากรรมพื้นฐาน โดยการข่มขู่ ยับยั้งหรือการช่วยมิให้ ผู้พ้นโทษกลับไปกระทำความผิดขึ้นอีก ในบางกรณีเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความสับสนดังกล่าว จึงมีการหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงความหมายหรือคำจำกัดความโดยหันไปพิจารณาถึงระดับหรือขอบเขตของการป้องกันอาชญากรรม จึงได้ประยุกต์ระดับของการป้องกันของงานสาธารณสุขมาใช้กับการป้องกันอาชญากรรม โดยได้แบ่งระดับของการป้องกันออกเป็น 3 ระดับ คือการป้องกันระดับแรก ระดับที่สอง ระดับที่สาม ในการป้องกันระดับแรกในทางสาธารณสุขหมายถึง การป้องกันโรคติดต่อโดยเน้นสุขภาพอนามัย การปลูกฝี ฉีดยา การระวังเรื่องน้ำดื่ม น้ำใช้ สำหรับทางในทางอาชญาวิทยา หมายถึง การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะของกลุ่มคนที่มีปัญหา การป้องกันในระดับที่สองเกี่ยวข้องกับการคัดเลือกผู้เริ่มมีอาการป่วยออกจากผู้อื่น ในทางอาชญาวิทยาเน้นที่การแยกเด็กหรือผู้ใหญ่ที่มีแนวโน้มที่จะกระทำผิดหรือมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ไม่ร้ายแรงเพื่อให้การเอาใจใส่ โดยเฉพาะ การป้องกันระดับสาม งานสาธารณสุขเน้นในเรื่องการบำบัดรักษาผู้ป่วย ในทางอาชญาวิทยา เน้นในเรื่อง การปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดเพื่อมิให้กระทำผิดซ้ำอีก นอกจากนี้ ได้แบ่งการป้องกันอาชญากรรมพื้นฐาน ในแง่ของการป้องกันที่สภาพแวดล้อมหรือที่ตัวอาชญากร หรือในแง่ของการป้องกันก่อนที่จะเกิดอาชญากรรม และหลังจาก

เกิดอาชญากรรมแล้ว นอกจากนี้ ยังได้แบ่งในแง่การป้องกันทางตรงกับทางอ้อม ในด้านการฝึก อาชีพ การศึกษา การจับกุม ปรามปรามของตำรวจ การคุมประพฤติ และการจำคุก เป็นต้น

ยังได้กล่าวถึงทฤษฎีว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมไว้ว่า ในกิจการตำรวจ การป้องกันอาชญากรรมถือว่าเป็นเป้าหมายหลักที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นภารกิจของงานตำรวจ นับ ตั้งแต่สมัยของ เซอร์ โรเบิร์ต พีล (Sir Robert Peel) ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการตำรวจยุคใหม่

3. แนวทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรมแบบเก่า

แนวทฤษฎีที่ใช้ในการป้องกันอาชญากรรมแบบเก่า ได้แก่ ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย และ “ทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์” โดยแนวทางทฤษฎีบังคับใช้กฎหมายมียุทธวิธีที่ตำรวจใช้ คือการตรวจท้องที่ เนื่องจากการปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้งผู้ที่มีแนวโน้ม จะประกอบอาชญากรรม เพราะความเกรงกลัวการจับกุม ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจึงต้องแต่งเครื่องแบบ และระวิทุยสายตรวจจึงควรมีลักษณะเด่นชัดเห็นได้ง่ายเพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้งอาชญากร หรือผู้ที่จะประกอบอาชญากรรม นอกจากนั้น การตรวจท้องที่สม่ำเสมอต่อเนื่อง จะทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกว่ามีตำรวจอยู่ทั่วไปทุกแห่ง ส่วนแนวทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ เพื่อป้องกันอาชญากรรมนั้น คือ การจัดสภาพทั่วไปไม่ว่าในระดับเมือง ชุมชน หรือละแวกบ้านในลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ง่ายต่อการควบคุมสังเกตตรวจตรา รวมทั้งมุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชน มีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินของตนเอง และผู้อื่นให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม ทั้งนี้ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชนด้วย ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 3 แนวทาง ประกอบกัน

3.1 การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ภาพพจน์ของตำรวจที่แสดงต่อประชาชน กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการและกลุ่มบุคคล เช่น ข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา พ่อค้า ประชาชนทั่วไป ปรากฏออกมาดี โดยตำรวจจะต้องสร้างความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ นโยบาย และระเบียบวิธีการดำเนินงานของตำรวจ ในการที่จะให้บริการประชาชน บังคับการใช้กฎหมายให้เป็นไปตามหน้าที่ของตำรวจ และสร้างความมั่นใจว่าตำรวจจะรักษากฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเที่ยงธรรมเสมอภาค

3.2 การให้บริการแก่ชุมชน สามารถดำเนินการในรูปแบบการให้ความรู้แก่ประชาชนหรือการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนนั้น ๆ ได้แก่ โครงการอบรมเด็ก และเยาวชนเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมต่าง ๆ โครงการอาสาสมัครแจ้งข่าวอาชญากรรม

โครงการตรวจเยี่ยมประชาชน สอบถามปัญหา ทุกข์ สุข ของประชาชนที่จะให้ตำรวจช่วยเหลือได้

3.3 การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับประชาชน สโมสร สมาคม หรือองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน หรือช่วยแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชนใดชุมชนหนึ่ง นอกจากนี้ ยังมีแนวทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นแนวความคิดรวมระหว่าง ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย และทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ โดยมีหลักมุ่งลดช่วงโอกาสสำหรับการประกอบอาชญากรรม

นอกจากนี้ แนวทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม ยังสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ทฤษฎี คือกลุ่มทฤษฎีการลดช่องโอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย และกลุ่มทฤษฎีการควบคุมทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ

1. กลุ่มทฤษฎีการลดช่องโอกาสในการกระทำผิดของคนร้ายการขจัดหรือลดช่องโอกาสในการกระทำผิดนั้น สามารถกระทำได้ด้วยการสร้างสิ่งกีดขวางมิให้ผู้กระทำผิดเข้าถึงบริเวณ สิ่งของ หรือบุคคล โดยการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมควบคู่ไปกับการเพิ่มความเสี่ยงที่คนร้ายจะถูกตรวจพบและจับกุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การลดช่องโอกาสของคนร้ายยังสามารถดำเนินการได้โดยหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม การเข้าขัดขวาง ขณะคนร้ายลงมือกระทำผิด และการยับยั้งการกระทำผิดของคนร้าย ด้วยการเพิ่มอัตราเสี่ยงต่อการถูกจับกุม และเมื่อชุมชนมีอาชญากรรมลดลง ประชาชนก็ย่อมรู้สึกปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

2. กลุ่มทฤษฎีการควบคุมทางสังคมแบบไม่เป็นทางการตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่ว่าอาชญากรรมมีสาเหตุมาจาก ความอ่อนแอของชุมชนและความ ล้มเหลวในการควบคุมทางสังคมของสถาบันครอบครัว ศาสนา โรงเรียน และอื่น ๆ ส่วนมาตรการในการให้รางวัลหรือลงโทษทางสังคมจากสมาชิกของชุมชน เป็นไปเพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น การป้องกันอาชญากรรม ตามทฤษฎีการควบคุมทางสังคมแบบไม่เป็นทางการมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ การป้องกันอาชญากรรมที่เน้นบุคคลเป้าหมาย (เหยื่ออาชญากรรม หรือ อาชญากร) และการป้องกันอาชญากรรมที่เน้นพื้นที่เป้าหมาย (ชุมชน โรงเรียน ธุรกิจ หรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม) แนวทางการพิจารณากำหนดยุทธศาสตร์การป้องกันอาชญากรรม ตามทฤษฎีการควบคุมทางสังคมแบบไม่เป็นทางการนั้น จะต้อง

พิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญของกิจกรรมหรือโครงการซึ่งผู้บริหารระดับสถานีดำรวจและ ผู้แทนชุมชนพิจารณาดกลงใจร่วมกัน หรือเป็นที่ยอมรับด้วยกันทั้งสองฝ่าย ได้แก่

2.1 ผู้รับผิดชอบหลักในการนำกิจกรรมไปสู่การปฏิบัติคือใคร เช่น ประชาชนทั่วไป หรือกลุ่มผู้อยู่อาศัยในชุมชน ตำรวจทุกฝ่ายทุกคน หรือเฉพาะชุดปฏิบัติการที่รับผิดชอบโครงการ หน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ และ/หรือสื่อมวลชนท้องถิ่น

2.2 วิธีดำเนินงานของกิจกรรมหรือโครงการคืออะไร เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเยี่ยมชมด้วยวิเคาะประตูบ้าน การประชุมกลุ่มผู้แทนชุมชน การนำเสนออย่างเป็นทางการในการประชุมหรือสัมมนา การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนออกตรวจท้องที่รับผิดชอบชุมชน เป้าหมาย ด้วยวิธีการเดินเท้าหรือใช้รถจักรยานเป็นยานพาหนะ

2.3 ประเภทของการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวังคืออะไร เช่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสังคม การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของสิ่งแวดล้อม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์มีต้นกำเนิดจากแนวความคิดตำรวจชุมชนตั้งแต่สมัยของยุคเริ่มต้นของการตำรวจ ซึ่ง เซอร์ โรเบิร์ต พีล (Sir Robert Peel) เป็น ผู้วางหลักการที่ว่า “ ตำรวจคือประชาชนและประชาชนคือตำรวจ ” (The police are the public and the public are the police) ในช่วงปี 1829 (Community Police Consortium, 1994) แต่ต่อมาในช่วงต้นศตวรรษที่ 1900 ได้ถูกมองข้ามไปช่วงระยะเวลาหนึ่ง แต่ต่อมาแนวคิดดังกล่าวได้ถูกมาใช้อีกครั้งและยังได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากองค์กรตำรวจในหลาย ๆ ประเทศจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้การตำรวจชุมชนได้ถูกนำกลับมาใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม ตำรวจชุมชนครอบคลุมหลากหลายวิธีการทั้งในทางปรัชญาและทางปฏิบัติ ซึ่งวิธีการต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับความต้องการและการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน

การตำรวจชุมชนหรือตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ถูกนำกลับมาใช้อีกครั้งเนื่อง มาจากปัจจัยสำคัญหลายประการ ซึ่ง ได้แก่ การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภายในรถยนต์สายตรวจการตรวจลาดตระเวนไปตามสถานที่ต่างๆ ด้วยความรวดเร็วโดยใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะตลอดทั้งวันทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นห่างจากประชาชนมากขึ้น การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ซึ่งเน้นหลักประสิทธิภพมากกว่าหลักประสิทธิผล การพึ่งพาอาศัยเทคโนโลยีขั้นสูง โดยมองข้าม

ความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ กับมนุษย์ การบริหารงานตำรวจที่ปราศจากปัจจัยนำเข้าจากชุมชน ปัญหาเจ้าหน้าที่ ตำรวจละเมิดสิทธิมนุษยชน

การตำรวจชุมชนนั้นเป็นการทำงานเชิงประชาธิปไตย ซึ่งต้องการความร่วมมือจากผู้ปกครองพ่อค้า นักธุรกิจ ประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ ในท้องถิ่น มาร่วมกันรับผิดชอบต่อชุมชนของตนเองแนวความคิดในการควบคุมอาชญากรรมของตำรวจในยุคตำรวจชุมชนคือการใช้วิธีการที่สามารถป้องกันอาชญากรรม ลดความหวาดกลัวต่ออาชญากรรม และยังคงสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนได้ด้วย สิ่งที่สำคัญคือการลดความหวาดกลัวต่ออาชญากรรมเพื่อที่จะทำให้ประชาชนกลับมาดำเนินชีวิตตามปกติ และรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (Oliver, 2000)

องค์ประกอบที่สำคัญของตำรวจชุมชนมีอยู่ 2 ส่วนคือ ความเป็นมิตรกับชุมชน (Community partnership) และการแก้ไขปัญหา (Problem solving) ซึ่งนำมาซึ่งความสำเร็จของการตำรวจชุมชน (Community Police Consortium, 1994) การสร้างความเป็นมิตรกับชุมชน ตำรวจจะต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับชุมชน ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและป้องกันอาชญากรรม รวมทั้งการนำทรัพยากรในชุมชนมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เร่งด่วนของสมาชิกในชุมชนส่วนการแก้ไขปัญหา นั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ ชุมชนได้บอกลถึงปัญหาหรือข้อควรคำนึงและร่วมกันหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหาเหล่านั้น

ในประเทศไทยหลักการตำรวจชุมชนถูกนำมาใช้ในลักษณะของ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Community Relation Policing) ซึ่งหมายถึง กระบวนการที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่างๆ เกิดการรวมตัวกัน มีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกันร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ และเป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการเพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ (กองแผนงาน 2 สำนักงานแผนงานและงบประมาณกรมตำรวจ, 2539) -

ทั้งนี้ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ปรากฏชัดครั้งแรกใน โครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจเป็นส่วนหนึ่งของแผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ซึ่งกำหนดไว้ในแผนกรมตำรวจแม่บทฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2530-2534) และบรรจุไว้ในแผนกระทรวงมหาดไทยแม่บทฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2531-2534) โดยโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์นั้นสอดคล้อง ส่งเสริมและสนับสนุนเป้าหมาย โดยส่วนรวมของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6

(พ.ศ. 2530-2534) โดยทุกฝ่ายได้ให้ความเห็นชอบในการดำเนินการตาม โครงการนี้ตั้งปี พ.ศ. 2531 จนถึงปัจจุบัน โดยแนวทางการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์นั้นถูกแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์ และระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

1 ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์ จะต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและควบคุมการปฏิบัติงานรวมทั้งการคัดเลือกบุคลากร การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ การเลือกพื้นที่เป้าหมาย การศึกษาและจัดทำข้อมูลท้องถิ่น และการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ซึ่งต้องเป็นผู้มีอุดมการณ์และความประพฤติดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกลักษณะที่ มีความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความอดทนอดกลั้น มีไหวพริบปฏิภาณดี และผ่านการอบรมด้านประชาสัมพันธ์

2 ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ การปฏิบัติ การชุมชนสัมพันธ์มีเป้าหมายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนและสมาชิกของชุมชน มีความสามารถในการป้องกันตนเองจากปัญหาต่าง ๆ ในชุมชนได้ในระดับหนึ่ง ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับตำรวจด้วย ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์จะออกดำเนินการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนจากปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่นๆ และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นอาจแบ่งย่อยออกเป็น 7 ขั้นตอน คือ

- ขั้นที่ 1 การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรม
- ขั้นที่ 2 การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาชุมชน
- ขั้นที่ 3 การประชุมวางแผนงานร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชน
- ขั้นที่ 4 การเตรียมการจัดระบบงาน และประเมินความพร้อม
- ขั้นที่ 5 การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน
- ขั้นที่ 6 การจัดระบบประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับตำรวจ
- ขั้นที่ 7 การติดตามผล ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข

หลักการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในไทยที่แตกต่างจากหลักการตำรวจชุมชนในประเทศตะวันตกน่าจะเป็นการนำการประชาสัมพันธ์เข้ามาช่วยเป็นจุดเริ่มต้นของงานตำรวจชุมชน เพื่อมุ่งเสริมสร้างความเข้าใจให้ประชาชน ได้ทราบถึงการดำเนินงานของตำรวจ สร้างความมั่นใจในสมรรถภาพของบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และความตั้งใจจริงของตำรวจ และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของตำรวจในด้านต่าง ๆ โดยการประชา

สัมพันธะนั้นจะถูกดำเนินการต่อกลุ่มประชาชนเป้าหมายต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ นักศึกษา นักเรียนสหพันธ์แรงงาน เพื่อให้บุคคลแต่ละกลุ่มเหล่านั้น เข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ ปัญหา และข้อจำกัดของตำรวจ รวมทั้งให้เกิดความมั่นใจว่าตำรวจจะรักษากฎหมายอย่างมี สมรรถภาพและความเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง ในขณะที่การตำรวจชุมชนในประเทศตะวันตก นั้น ไม่ได้มุ่งเน้นในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่จะเน้นการเข้าถึงประชาชนอย่างใกล้ชิดเพื่อลด ความรู้สึกหวาดกลัวของประชาชนแต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการ ปรับหลักการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับหลักการตำรวจชุมชนมากขึ้น โดยได้มีการจัดทำ แนวทางการปฏิบัติงานร่วมที่ เน้นการแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน มากขึ้น ตามแผนปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2555 (กองแผนงานอาชญากรรม สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ 2555) โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

โครงการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจกับเยาวชนและเด็กในสถานศึกษาภาครัฐ และเอกชน โดยเฉพาะเด็กเยาวชนที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยง และมีพฤติกรรม รุนทางลบ เกี่ยวกับปัญหา อาชญากรรม ยาเสพติด การลอบขู่ข่มขู่ การลดความขัดแย้ง และการป้องกัน เกิดทุนสถาบัน พระมหากษัตริย์

โครงการอบรมให้ความรู้ และกิจกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและ แก้ไขปัญหาอาชญากรรมในหมู่บ้าน/ชุมชนเป้าหมาย

โครงการ/กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร และการสร้างระเบียบวินัย จราจรแก่เด็กและเยาวชนในสถานศึกษาภาครัฐ และเอกชน

โครงการ “ชุมชนร่วมใจสร้างเกราะคุ้มภัยอาชญากรรม” เพื่อให้ประชาชน เรียนรู้และเข้าใจความหมาย และร่วมดำเนินการในทุกขั้นตอน โดยใช้หลักชุมชนแก้ไข 7 ประการ เน้นเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด และการจราจร

โครงการตำรวจชุมชน ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 513/2555 ลง วันที่ 23 สิงหาคม 2555

โครงการอบรมอาสาสมัครตำรวจชุมชน ตามโครงการตำรวจชุมชน สถานี ตำรวจละ 10 คน

โครงการอบรมให้ความรู้ และกิจกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายาเสพติดในหมู่บ้าน/ชุมชนเป้าหมาย

โครงการประกาศเกียรติคุณ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ หมู่บ้าน/ชุมชนเป้าหมาย และสมาชิกอาสาสมัครตำรวจดีเด่น

โครงการประกาศเกียรติคุณ ประชาชน องค์กร มูลนิธิ บริษัท ห้างร้าน ที่ช่วยเหลือสนับสนุนงานชุมชนสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ

แนวคิดบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การบริหารงานตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะประสบผลสำเร็จหรือบรรลุตามเป้าหมายในด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นการบริการด้านหนึ่งตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน ได้นั้นผู้บริหารงานซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อย่างจริงจัง จะต้องนำนโยบายมาปฏิบัติ มอบหมายบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับให้ผู้ที่บังคับบัญชานำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมประชาชน จึงจะได้รับประโยชน์ที่แท้จริงตามนโยบายที่กำหนดขึ้นและผลที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพบ่งชี้การปฏิบัติงานในระดับของสถานีตำรวจ ที่สะท้อนให้เห็นถึงสัมฤทธิ์ผลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. บทบาทและหน้าที่ของตำรวจในด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2528 : 53) ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมซึ่งในการปฏิบัติการกิจของตำรวจนั้นมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยวแต่อยู่ภายใต้สภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมืองการทหาร กฎหมายและเทคโนโลยีซึ่งสิ่งแวดล้อมต่างๆด้านดังกล่าวเหล่านี้จะมีประชาชน เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติการกิจของตำรวจนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชน ซึ่งรวมกันเรียกว่าชุมชนเป็นหลัก ดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยข้อสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตยซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคมเพราะตำรวจนั้นได้รับงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชน ตำรวจจึงต้องยอมรับความเจ็บปวดที่จะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชนหรือชุมชนต้องการอะไรจากบริการของตำรวจและพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของชุมชนนั้น

2. ลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจ

ตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย (Law enforcement agency) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้น ๆ กำหนดให้ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติเพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่กันอย่างเป็นปกติสุข หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นผู้ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิดและทำให้เกิดความปลอดภัยในสังคม มั่นคงหน้าที่ของตำรวจ โดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลาตามยุคสมัย และมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันนี้หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ 8 ประการ (โสภา ชูพิกุลชัย, 2532 : 142-144) คือ

2.1 การป้องกันอาชญากรรม (Crime prevention) คือการปฏิบัติใด ๆ ก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่ จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นเพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลในด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิด หรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นเป็นสำคัญประกอบด้วยการกำหนดโครงการแผนงานหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยการจัดระบบงานป้องกันปราบปรามและเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสมรรถภาพสูง ประกอบด้วยคุณลักษณะความสามารถ ส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจการควบคุมแหล่งเสื่อมโทรมอันเป็นปัจจัยสาเหตุแห่งอาชญากรรมอย่างกวาดขัน การให้การศึกษาด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานงานระหว่างตำรวจ อัยการและศาล และราชทัณฑ์อย่างใกล้ชิดเหล่านี้จักเป็นประโยชน์เกื้อกูลอย่างยิ่งในการเรียกร้องความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนให้สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยตรง ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดจำนวนอาชญากรรมและสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้นได้เป็นอย่างดี

2.2 การปราบปรามอาชญากรรม (Crime repression) ปัจจัยสำคัญของการกิจข้อนี้ได้แก่ การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถนน (Police patrol) อย่างเพียงพอและเอาใจใส่อย่างทั่วถึงทั้งในรูปแบบสายตรวจเดินเท้า (Foot patrol) สายตรวจจักรยาน (Bicycles patrol) สายตรวจรถจักรยานยนต์ (Scooter and motorcycle patrol) สายตรวจรถยนต์ (Automobile patrol) สายตรวจทางน้ำ (Marine patrol) สายตรวจหน่วยม้า (House patrol) สายตรวจสุนัขตำรวจ (Police canine patrol) สายตรวจพิเศษ (Special types of patrol) ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิคตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยมและมีความสามารถเคลื่อนที่ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว (Omnipresence) นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจ ในการรณรงค์ปราบปราม

อาชญากรรม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการควบคุมหรือขจัดปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภัยต่อสังคมไว้ก่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจับพยานและในลักษณะขยายต่อการที่จะกระทำผิดยิ่งขึ้น จึงได้มีคำกล่าวเป็นที่ยอมรับนับถือของตำรวจอย่างจริงจังว่าการจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ (The heart of police effort against crime is patrol)

2.3 การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of offenders) เป็นมาตรการปราบปราม หลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้วการสืบสวน สอบสวน หลังจากการจับกุมผู้กระทำผิดได้โดยจับพยานทันด่วนย่อมเป็นการช่วยเหลือผู้กระทำผิดให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับจากการประกอบอาชญากรรม โดยทันทีและเป็นการสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป ตำรวจพึงระลึกอยู่เสมอว่าการจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิดจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายและมีประจักษ์พยานหลักฐานยืนยันเป็นที่แน่ชัดอย่างแจ่มแจ้งทั้งในด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อกันผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายการสงสัยหมายความว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีจะต้องรักษาความเที่ยงธรรมและความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุด นอกจากนั้นการจับกุมผู้กระทำผิดที่ถูกต้องตามความเป็นจริงจะมีผลอย่างดียิ่งในด้านการปราบปรามอาชญากรรมและการกำหนดมาตรการฟื้นฟูจิตใจของผู้กระทำผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดีภายหลังจากการพ้นโทษไปแล้วอีกด้วย

2.4 การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย หรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืน โดยเร็วมีผลในด้านลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อน ของผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้น ๆ โดยตรงทั้งนี้ให้รวมตลอดถึงการกำหนดมาตรการควบคุม โรงจํานำหรือขจัดแหล่งรับซื้อของ โจรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความสูญเสียหรือตัดโอกาสช่องทางแห่งโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิด

2.5 การรักษาระเบียบข้อบังคับต่างๆที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of criminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ได้แก่การควบคุมการจราจรและควบคุมกิจการสาธารณสุขการจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่ประชาชนการจัดควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชนและการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว (Domestic disputes) ไปจนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชนปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความผาสุกของชุมชน

2.6 การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of service) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ประชาชนทั่วไปที่

สอดคล้องกับหลักการจัดการบริการของตำรวจแก้สังคมอาชญากรรม การแจ้งบอก ถนนหนทางให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนการจัดการบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนการจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐานการดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตการควบคุมทะเบียนต่าง ๆ การควบคุมการเลือกตั้งการจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

2.7 การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of individual freedom)

นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาคปกป้องพิทักษ์ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงรังแกจากเหล่ามิชชันนารีแล้วตำรวจยังมีภารกิจในการคุ้มครองปัจเจกชน มิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ และปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติรวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดีโดยสมบูรณ์อีกด้วย

2.8 การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ (Different kind of function) หน้าที่ในประการอื่น

ของตำรวจ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่าการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการอารักขาคู่มือบุคคลสำคัญการจัดกำลังตำรวจรักษาและป้องกันขับไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูที่บุกรุกย่ำยีอธิปไตยของชาติบ้านเมือง เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม รวมไปถึงการสืบสวน สอบสวน การจัดการอำนาจการดำเนินต่าง ๆ การให้บริการประชาชนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ที่ถือกฎหมายที่ได้อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เจ้าหน้าที่ตำรวจนอกจากต้องปฏิบัติตามหน้าที่ของตนแล้วยังต้องมีจิตสำนึก คุณธรรมการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ภายใต้นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการอย่างแท้จริง

บริบทของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน

บริบทของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

สถานีตำรวจภูธรดอนหวาน ตั้งอยู่เลขที่ 49 ม.9 บ้านดอนหวาน ตำบลดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พิกัด UC206704 ห่างจากศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม ไปทางทิศใต้ ติดเขตอำเภวาปีพูน 19 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 153 ตารางกิโลเมตร หรือเท่ากับ 95,625

ไร่ มีเขตรับผิดชอบ 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลคอนหวาน ตำบลบัวคือ ตำบลโคกก่อ และตำบลหนองโน ครอบคลุมหมู่บ้านจำนวน 43 หมู่บ้าน จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 24,875 คน องค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง โรงพยาบาลสุขภาพประจำตำบล 4 แห่ง โรงเรียน 17 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 แห่ง วัด 21 แห่ง โรงแรม 4 แห่ง บ่อน้ำมัน 2 แห่ง ร้านค้า 10 แห่ง และร้านรับซื้อของเก่า 4 แห่ง โดยมีอาณาเขตดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรคอนหวาน แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์. 2555 : 5)

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดเขตตำบลหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ทิศใต้ ติดเขต ตำบลจันทรา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันออก ติดเขต ตำบลวังแสง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดเขต ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

จำนวนประชากร สถานีตำรวจภูธรคอนหวาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมด 64 นาย โดยแยกเป็นชั้นสัญญาบัตร 24 นาย และชั้นประทวน 40 นาย เทียบอัตราส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจ 1 นาย ต่อประชาชน 389 คน
2. และประชากรจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 24,875 คน (ฐานทะเบียนราษฎร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2557) โดยแยกเป็นตำบล ทั้ง 4 ตำบล ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม
		ชาย (คน)	ชาย (คน)	
1	เหล่านาด	359	355	714
2	หนองหล่มน้อย	374	350	724
3	หนองหล่มใหญ่	376	379	755
4	คอนหวาน	160	183	343
5	คอนหวาน	148	168	316
6	โนนทอง	137	129	266
7	หัวหนอง	349	401	750
8	คอนหวาน	365	358	723

ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม
		ชาย (คน)	ชาย (คน)	
9	คอนหว่านพัฒนา	185	197	382
	รวม	2,453	2,520	4,973

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม
		ชาย (คน)	ชาย (คน)	
1	บัวค้อ	279	287	566
2	โนนมี	376	314	690
3	โคก	249	252	501
4	หนองบัว	496	472	968
5	หนองค้อ	319	284	603
6	น้ำจั้น	131	144	275
7	หนองคูณ	229	204	433
8	สวนอ้อย	146	157	303
9	โคกสะอาด	224	213	437
10	บัวค้อ	322	324	646
	รวม	2,771	2,651	5,422

(ฐานทะเบียนราษฎร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2557)

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลหนองโน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม
		ชาย (คน)	ชาย (คน)	
1	หนองโน	500	482	982
2	กุดแคน	339	381	720
3	หนองอีดำ	311	315	626
4	นกกนกเขียน	478	488	966
5	หนองโน	439	469	908
6	กุดแคน	361	366	727
7	สวนมอน	150	147	297

ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม
		ชาย (คน)	ชาย (คน)	
8	หนองโน	340	329	669
	รวม	2,918	2,977	5,895

(ฐานทะเบียนราษฎร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2557)

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม
		ชาย (คน)	ชาย (คน)	
1	โคกก่อ	316	340	656
2	โรงบ่ม	97	81	178
3	หนองหิน	371	330	701
4	หนองหิน	415	443	858
5	ภูคิน	363	320	683
6	หนองแสง	174	165	339
7	สมศรี	246	277	523
8	หนองแวงน้อย	121	128	249
9	หนองโจด	284	291	575
10	หัวช้าง	363	400	763
11	ภูคินเหนือ	416	423	839
12	โคกก่อใต้	255	287	542
13	หนองโจด	304	308	612
14	หนองสูง	205	215	420
15	ดักสิลา	96	99	195
16	หนองค่าย	232	220	452
	รวม	4,258	4,327	8,585

(ฐานทะเบียนราษฎร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2557)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 73-74) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัย สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ศิริรัตน์ แสงทอง (2550 : 102-103) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ผลงานวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนพบว่าส่วนใหญ่ขับรถส่วนตัวมาติดต่อที่สถานีตำรวจ มาใช้บริการในช่วงเวลา 6.00 น.-11.00 น. ประชาชนไม่เคยไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่นและประชาชนมาแจ้งความเอกสารหาย ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียดพบว่าด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านบุคลากรสถานที่และสภาพแวดล้อมมีระดับความพึงพอใจมากส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนมีระดับความพึงพอใจปานกลางประชาชนที่มี เพศและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีลักษณะการมาติดต่อของประชาชนช่วงเวลาที่มาใช้บริการการไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่นและประเภทการใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นวัต ขอสุข (2550 : 103-105) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กิจกรรมที่มาใช้บริการสถานีตำรวจ จำนวนมาก คือ แจ้งเอกสารหาย ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านสถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อม และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ประทีป สาทพันธ์ (2551 : 50) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขต เทศบาลตำบลหนองไม้แดงอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา คือด้านการสืบสวนปราบปรามและด้านการพัฒนาระบบสายตรวจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปราบปรามยาเสพติดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และพื้นที่ที่อยู่อาศัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามเพศและอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุจินต์ วินทะไชย (2553 : 59-62) ได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด การศึกษาพบว่ามีความถึงพอใจต่อการ ให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ 2 ด้าน คือ ด้านการ ให้บริการด้านการป้องกันและปราบปราม และ ด้านจราจร ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปาน กลาง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้กระทำผิด ด้านการจราจร และมีเหตุ เดือดร้อนด้านการป้องกันและปราบปราม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการจราจรมีความพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมา คือ ด้านการป้องกันและปราบปราม ผลการศึกษาเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ต่างกัน

รัชณี ชอบงาม (2553 : 94-96) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าตำรวจฝ่ายอำนวยการใน เขตจังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ส่วนอีก 11 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความศรัทธาในตัวผู้บังคับ บัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้ บังคับบัญชาด้านความรับผิดชอบงาน ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านอำนาจหน้าที่ ด้านการนิเทศงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านเงินเดือน และค่าตอบแทน และ สิทธิประโยชน์ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายอำนวยการ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ พบว่าไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัชณี วิริยะ (2553 : 86-88) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการ พัฒนาสถานีเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม ผล การศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการ บริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาระดับความ คิดเห็นจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับปานกลาง

ไชยยศ สุขแสง (2555 : 75-77) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจระดับมาก 4 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยตามลำดับคือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการ อย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างทันเวลา ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปาน

กลาง 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

เอกลักษณ์ นามศรีฐาน (2555 : 79-88) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา และด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามพื้นที่ความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตำบลพบว่า ตำบลเชียงยืน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนตำบลเสื่อเต่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

รววิทย์ สุมมาตย์ (2556 : 65-74) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านสายตรวจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการประชาชน ด้านการตรวจค้น จับกุมผู้กระทำความผิด และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยการเปรียบเทียบจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน และมีข้อเสนอแนะ พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้สายตรวจเข้าพบปะพูดคุยเป็นกันเองกับประชาชนเสมือนเป็นญาติพี่น้อง รวมทั้งการออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่ออกตรวจควรขับรถยนต์อย่างช้า ๆ เพื่อจะได้ดูแลได้อย่างทั่วถึง และมีการติดกล้องวงจรปิดตามแหล่งชุมชน

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจทั้งในด้านบวกและลบ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในด้านการให้บริการ การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมถึงภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของประชาชน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนหนึ่งด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการจัดสายตรวจ ด้านการออกตรวจพื้นที่ ถือว่าเป็นภารกิจหลัก แต่พบว่ามี ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยมากและมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนของ การให้บริการประชาชน

อย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสนองความต้องการ
ของประชาชนด้วยความรวดเร็ว

จากเหตุผลข้างต้นจะเห็น ได้ถึงความสำคัญยิ่งของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ทำให้ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัย เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลใน
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยจำแนกเป็น
2 งาน ได้แก่ งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด และงานชุมชนสัมพันธ์และ
มวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) เพื่อให้เกิดการพัฒนา และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ ดำเนินการศึกษาดำเนินขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน จำนวน 43 หมู่บ้านจากชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลคอนหว่าน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโคกก่อ

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะกรรมการหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลคอนหว่าน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโคกก่อ หมู่บ้านละ 10 คน ดังนี้ ตำบลคอนหว่านมี 9 หมู่บ้าน กลุ่มตัวอย่าง 90 คน ตำบลบัวคือมี 10 หมู่บ้าน กลุ่มตัวอย่าง 100 คน ตำบลหนองโนมี 8 หมู่บ้าน กลุ่มตัวอย่าง 80 คน และตำบลโคกก่อมี 16 หมู่บ้าน กลุ่มตัวอย่าง 160 คน ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจงโดยการคัดเลือกจากตัวแทน รวมทั้งสิ้น 430 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิดที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดในการศึกษาที่ได้ แยกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพ ได้แก่ ตำบล

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scales) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:103) แยกเป็นประเด็นคำถามครอบคลุมในความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยแบ่งตามกรอบแนวคิด 2 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด จำนวน 20 ข้อ
2. ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางและขั้นตอนสำหรับการดำเนินการ ดังนี้

2.1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนรวมทั้งเอกสารอื่น ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบการสร้างเครื่องมือ

2.2 กำหนดกรอบ โครงสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.3 เขียนแบบสอบถามฉบับร่างตามกรอบแนวคิด และขอบเขตที่กำหนด

2.4 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความเหมาะสมเบื้องต้น และปรับปรุงแก้ไข

2.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของงานค้นคว้าอิสระ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

2.5.1 พันตำรวจโทหญิงพรยุพา โนนดาไท ตำแหน่ง สารวัตรฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรมหาสารคาม วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.5.2 นางสุชาทิพย์ เจริญรัตน์ ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านภูดิน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขาวิชาการสอน (ภาษาไทย) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.5.3 นางภัทรภร ต่อตัน ตำแหน่งครูชำนาญการ โรงเรียนวชิรวิทย์ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (วท.ม.) คณิตศาสตร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.6 เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ ของการศึกษาโดยวิธีการหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) โดยให้ระดับ ความเห็นของแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

- ไม่สอดคล้อง = -1

- ไม่แน่ใจ = 0

- สอดคล้อง = 1

แล้วเลือกคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้น ไปถือว่าผ่านเกณฑ์

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้น นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับคณะกรรมการหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 คน เพื่อหาความ เชื่อมั่นของเครื่องมือ

2.8 การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อกับรวมทุกข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item – total Correlation) พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ คือ คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจ จำแนกรายข้อตั้งแต่ .30 ขึ้น และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดย การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ สมบูรณ์ พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 จึงสรุปได้ว่าทุกข้อคำถามสามารถนำมาใช้เป็น แบบสอบถามได้

2.9 นำแบบสอบถามที่แก้ไขและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้ว
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตราชการจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคามถึงสถานีตำรวจภูธรคอนทอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขอความ
อนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อรวบรวมข้อมูล
จากกลุ่มตัวอย่าง

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบ
สอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 ชุด โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3. จากนั้นนำมาวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณทางคอมพิวเตอร์
และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล นำผลที่ได้เสนอในรูปแบบตารางและแปรผล โดยการบรรยาย

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการตามลำดับดังนี้

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลและ
วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องซึ่งสมบูรณ์
ถูกต้องทุกฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อใน
แบบสอบถามที่กำหนดไว้ 5 อันดับ ให้ลงคะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 115) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องแบบสอบถาม

$\sum R$ แทน ผลรวมระหว่างคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.2 หาค่าอำนาจจำแนกคำนวณได้จากสูตร (กรมวิชาการ, 2545:87)

$$r = \frac{R_U - R_L}{N}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนก

R_U แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มสูงที่ตอบถูก

R_L แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำ

1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 88)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

- เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
 n คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ
 S_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ
 S_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่

2.1 สูตรค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

- n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2.2 สูตรค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นการหาค่ากลางของข้อมูลที่ต้องการในการศึกษา

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

- X แทน คะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูล

2.3 สูตรค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการประมาณค่าความแตกต่างของข้อมูลแต่ละค่าเฉลี่ยโดยประมาณ นั่นคือเป็นระยะทางเฉลี่ยของการกระจายของข้อมูลสามารถหาได้จากสูตร ต่อไปนี้

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(N-1)}}$$

SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X^2 แทน ข้อมูลแต่ละตัว ยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด ยกกำลังสอง

N แทน จำนวนข้อมูล

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละตำบลต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดำเนินการวิเคราะห์ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตามตำบล ใช้การทดสอบค่า (F- test) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจะทดสอบ โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนทว่วน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางที่ประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษาค้างนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบเพื่อพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
MS_b	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS_w	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
Df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้มาจัดหมวดหมู่ แล้วทำการตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบล สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้การทดสอบรายคู่ตามวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลคอนหวาน	90	20.93
ตำบลบัวค้อ	100	23.26
ตำบลหนองโน	80	18.60
ตำบลโคกก่อ	160	37.21
รวม	430	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ตำบลโคกก่อ (ร้อยละ 37.21) ตำบลบัวค้อ (ร้อยละ 23.26) ตำบลคอนหวาน (ร้อยละ 20.93) และตำบลหนองโน (ร้อยละ 18.60) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 6-8

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด	3.86	0.53	มาก
2. ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.)	3.90	0.50	มาก
รวม	3.88	0.49	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน ดังนี้ ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ($\bar{X} = 3.86$) และด้านชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด เป็นรายชื่อ

การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรถยนต์ออกตรวจตราในพื้นที่ทั้งกลางวัน กลางคืน	3.93	0.96	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดสืบสวนออกตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	4.16	0.70	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่สายตรวจตำบล (ตำรวจตู้ยาม) ตั้งด่านตรวจบริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.11	0.73	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการการติดต่อสื่อสารด้วยเครื่องมือสื่อสาร เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.38	0.78	ปานกลาง
5. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเข้าตรวจค้นแหล่งมั่วสุ่มวัยรุ่นในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	4.01	0.88	มาก
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมาตรการควบคุมแหล่งอบายมุข (สถาน เริงรมย์ บ่อน ซ่อง เกม ฯลฯ) ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	3.94	0.84	มาก
7. มีเจ้าหน้าที่สายตรวจ ตรวจตราตามจุดเสี่ยงต่อการเกิดเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	3.88	0.86	มาก

การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรคอนทวน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
8. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตรวจตราตามหน่วยงาน ของทางราชการและชุมชน เช่น โรงเรียน สถานศึกษา โรงพยาบาลชุมชนเป็นต้น	4.06	0.65	มาก
9. การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรักษาความสงบ เรียบร้อยในงานมหรสพต่างๆจัดได้อย่างเหมาะสม	4.07	0.87	มาก
10. ตำรวจสายตรวจหยุดรถสายตรวจตรวจดูความ เรียบร้อยโดยการเดินตรวจตรา ให้ความเป็นกันเองด้วย การซักถามสนทนา	4.08	0.74	มาก
11. มีตำรวจที่เหมาะสมต่อปริมาณภารกิจในการ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่	4.19	0.67	มาก
12. ตำรวจมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมใน พื้นที่	3.71	1.05	มาก
13. มีตำรวจออกตรวจตราในพื้นที่ตามแหล่งท่องเที่ยว	3.52	0.93	มาก
14. ตำรวจมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่	3.49	0.95	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการ ให้บริการกรณีไปแจ้งเหตุที่จุดบริการ (ตู้ยาม)	3.81	0.86	มาก
16. ตำรวจสามารถติดตามจับกุมคนร้ายในคดีสำคัญได้ อย่างรวดเร็ว	3.46	0.95	ปานกลาง
17. ตำรวจมีความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่าง เพียงพอในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่	4.25	0.61	มาก
18. ตำรวจใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมในการปฏิบัติ หน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่	3.91	0.79	มาก

การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
19. เมื่อมีการแจ้งเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุ โดยเร็ว	3.47	0.79	ปานกลาง
20. ตำรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้ง เบาะแสข่าวอาชญากรรม	3.83	0.98	มาก
รวม	3.86	0.53	มาก

ตารางที่ 7 พบว่า ชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 16 ข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ตำรวจมีความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.25$) มีตำรวจที่เหมาะสมต่อปริมาณภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.19$) และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดสืบสวนออกตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ตำรวจมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อมีการแจ้งเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว ($\bar{X} = 3.47$) และตำรวจสามารถติดตามจับกุมคนร้ายในคดีสำคัญได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) เป็นรายชื่อ

การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ สถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. ตำรวจมีการแนะนำการดำรงชีวิตตามแบบเศรษฐกิจพอเพียง การประมาณตนเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม	3.73	1.13	มาก
2. ตำรวจมีการจัดทำคู่มือประชาชน แผ่นปลิว แผ่นพับเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต	3.70	1.11	มาก
3. ตำรวจมีการประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชนในการแก้ปัญหาอาชญากรรมท้องถิ่น	4.49	0.65	มาก
4. ตำรวจมีอุปกรณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับงาน	3.41	0.85	ปาน กลาง
5. ตำรวจมีการแจ้งเตือนภัยเกี่ยวกับพฤติกรรมคนร้าย	4.35	0.49	มาก
6. ตำรวจแนะนำการป้องกันทรัพย์สินของตนเอง	4.29	0.58	มาก
7. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำจุดบริการ ตู้ยาม ทุกจุด	3.86	0.76	มาก
8. ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันทรัพย์สินของตนเอง	4.22	0.61	มาก
9. แนะนำการไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ	3.84	0.98	มาก
10. อบรมตำรวจอาสา อาสาสมัคร	3.65	1.12	มาก
11. ตำรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งเบาะแสข่าวอาชญากรรม	3.35	1.14	ปาน กลาง
12. ออกให้ความรู้กฎหมายจราจรตาม โรงเรียนและสถานการศึกษา	4.18	0.69	มาก
13. ฝึกอาสาสมัครด้านการบริการจราจร	4.30	0.61	มาก

การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ สถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
14. ช่วยเหลือชุมชนในการรักษาความสะอาดตามหมู่บ้าน	3.96	0.98	มาก
15. จัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานราชการอื่น	3.23	0.92	ปาน กลาง
16. ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อลดช่องโอกาสในการ แก้ปัญหาเสพติด	3.36	0.94	ปาน กลาง
17. การประสานความร่วมมือกับกลุ่มต่าง ๆ ภายในชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	4.38	0.71	มาก
18. การแก้ปัญหาเสพติดใช้กระบวนการประชาคมหมู่บ้าน เป็นหลักในการดำเนินงาน	3.70	1.02	มาก
19. กำหนดแนวทางวิธีการในการแก้ไขปัญหาเสพติด	3.80	1.15	มาก
20. ประกาศเกียรติคุณตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ หมู่บ้านเป้าหมายหรือชุมชนดีเด่นสม่ำเสมอ	4.18	0.91	มาก
รวม	3.90	0.50	มาก

ตารางที่ 8 พบว่า ชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 16 ข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ตำรวจมีการประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชนในการแก้ปัญหาอาชญากรรมท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.49$) การประสานความร่วมมือกับกลุ่มต่าง ๆ ภายในชุมชนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.38$) และตำรวจมีการแจ้งเตือนภัยเกี่ยวกับพฤติกรรมคนร้าย ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ตำรวจมีอุปกรณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.41$) ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อลดช่องโอกาสในการ

แก้ปัญหาเสพติด ($\bar{X} = 3.36$) และตำรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งเบาะแสข่าวอาชญากรรม ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบล โดยรวมและรายตำบล ดังตารางที่ 9 -13

ตารางที่ ๑ ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตำบล โดยรวมและรายตำบล

การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ตำบลดอนหวาน			ตำบลบัวศรี			ตำบลหนองโน			ตำบลโคกก่อ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด	3.74	0.54	มาก	3.89	0.46	มาก	3.38	0.41	ปานกลาง	4.15	0.41	มาก
2. ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.)	3.64	0.42	มาก	3.91	0.44	มาก	3.44	0.26	ปานกลาง	4.27	0.38	มาก
รวม	3.69	0.46	มาก	3.90	0.42	มาก	3.41	0.28	ปานกลาง	4.21	0.38	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน มีดังนี้

ตำบลดอนหว่าน พบว่าชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ($\bar{X} = 3.74$) และด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ($\bar{X} = 3.64$)

ตำบลบัวคือ พบว่าชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ($\bar{X} = 3.91$) และด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ($\bar{X} = 3.89$)

ตำบลหนองโน พบว่าชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ($\bar{X} = 3.44$) และด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ($\bar{X} = 3.38$)

ตำบลโคกก่อ พบว่าชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ($\bar{X} = 4.27$) และด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ($\bar{X} = 4.15$)

ตารางที่ 10 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการ
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบล โดยรวมและรายตำบล

การให้บริการด้านความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของสถานี ตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรมและยาเสพติด	ระหว่างกลุ่ม	33.254	3	11.085	54.241	0.000*
	ภายในกลุ่ม	87.057	426	0.204		
	รวม	120.311	429			
2. ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชน สัมพันธ์ (ชมส.)	ระหว่างกลุ่ม	45.014	3	15.005	102.404	0.000*
	ภายในกลุ่ม	62.419	426	0.147		
	รวม	107.432	429			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	38.419	3	12.806	83.287	0.000*
	ภายในกลุ่ม	65.502	426	0.154		
	รวม	103.921	429			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่าผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของชุมชน
ต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบล พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบล พบว่า ด้านงานป้องกันปราบปราม
อาชญากรรมและยาเสพติด และด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงว่ามีอย่างน้อย 1 คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน
ผู้ศึกษาจึงต้องใช้วิธีทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Tests) ด้วยวิธีการของ LSD ดัง
ตารางที่ 11 และ 12

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

ตำบล		ตำบล หนองโน	ตำบล คอนหว่าน	ตำบล บัวค้อ	ตำบล โคกก่อ
	\bar{X}	3.38	3.74	3.89	4.15
ตำบลหนองโน	3.38	-	-.36*	.51*	.77*
ตำบลคอนหว่าน	3.74	-	-	-.15	.41*
ตำบลบัวค้อ	3.89	-	-	-	.26*
ตำบลโคกก่อ	4.15	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด พบว่าชุมชนในตำบลโคกก่อ ตำบลบัวค้อ และตำบลคอนหว่าน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลหนองโน และชุมชนในตำบลโคกก่อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลคอนหว่าน และชุมชนในตำบลบัวค้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.)

ตำบล		ตำบล หนองโน	ตำบล ดอนหวาน	ตำบล บัวค้อ	ตำบล โคกก่อ
	\bar{X}	3.44	3.64	3.91	4.27
ตำบลหนองโน	3.44	-	-.19*	.46*	.83*
ตำบลดอนหวาน	3.64	-	-	-.27*	.63*
ตำบลบัวค้อ	3.91	-	-	-	.37*
ตำบลโคกก่อ	4.27	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) พบว่าชุมชนในตำบลโคกก่อ ตำบลบัวค้อ และตำบลดอนหวาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลหนองโน และชุมชนในตำบลโคกก่อ และชุมชนในตำบลบัวค้อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลดอนหวาน และชุมชนในตำบลโคกก้อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลบัวค้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของของสถานีตำรวจรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม

ตำบล		ตำบล หนองโน	ตำบล คอนหว่าน	ตำบล บัวค้อ	ตำบล โคกก่อ
	\bar{X}	3.41	3.69	3.90	4.21
ตำบลหนองโน	3.41	-	-.27*	.48	.80
ตำบลคอนหว่าน	3.69	-	-	-.21*	.52
ตำบลบัวค้อ	3.90	-	-	-	.31
ตำบลโคกก่อ	4.21	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของของสถานีตำรวจรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าชุมชนตำบลหนองโน กับ ตำบลคอนหว่าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน และชุมชนตำบลคอนหว่าน กับ ตำบลบัวค้อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการของชุมชนต่อการให้บริการ
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่ (ก)
ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด	
1. ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับบริการแจ้งเหตุฉุกเฉิน เมื่อประชาชนเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย ทั้งกลางวัน และกลางคืน ตลอด 24 ชั่วโมง	28
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรตรวจเข้ม กลุ่มเสี่ยง กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุม ดื่มสุรา และทะเลาะวิวาท โดยเฉพาะงานบุญงานเทศกาล	24
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปราบปรามอย่างจริงจัง เช่น ปัญหายาเสพติด การพนัน แหล่งอบายมุข สถานบันเทิง และตลอดจนปัญหาทางสังคมเป็นสาเหตุของการเกิดอาชญากรรม	27
4. ควรมีความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียร และการตื่นตัวในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	20
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกตรวจ ตามจุดตรวจ ป้อมยาม หมู่บ้าน จุดเสี่ยงที่เกิดเหตุบ่อยๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการป้องกันเหตุ และสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชน	35
ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.)	
1. มีความเป็นกลาง ยุติธรรม และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้	19
2. ควรให้คำแนะนำ ความรู้และประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งความร้องทุกข์ หรือขอรับการช่วยเหลือต่าง ๆ โดยเปิดเผย ชัดเจน และเหมาะสม	10
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกิริยา-มารยาทสุภาพ อ่อน โยน และเป็นมิตรกับประชาชนขณะปฏิบัติหน้าที่	17

ข้อเสนอแนะของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่ (f)
4. ควรจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของบุคลากรในหน่วยงานกับชุมชน	9
5. ควรมีการดำเนินการส่งเสริมบุคคลทั่วไป โดยการยกย่องในคุณงามความดี และประกาศเกียรติคุณเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อไป	20

จากตารางที่ 14 พบว่าชุมชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเมื่อแยกเป็นตามงานสรุปได้ดังนี้

ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ชุมชนมีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกตรวจ ตามจุดตรวจ ป้อมยาม หมู่บ้าน จุดเสี่ยงที่เกิดเหตุบ่อย ๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการป้องกันเหตุ และสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชน (f=35) รองลงมา คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน เมื่อประชาชนเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย ทั้งกลางวัน และกลางคืน ตลอด 24 ชั่วโมง (f=28) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปราบปรามอย่างจริงจัง เช่น ปัญหายาเสพติด การพนัน แหล่งอบายมุข สถาบันเท็ง และตลอดจนปัญหาทางสังคมเป็นสาเหตุของการเกิดอาชญากรรม (f=27) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรตรวจเข้ม กลุ่มเสี่ยง กลุ่มวัยรุ่นนั่วมั่วสุม คี๋มสุราและทะเลาะวิวาท โดยเฉพาะงานบุญงานเทศกาล (f=24) และเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียร และการตื่นตัวในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ (f=20)

ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) พบว่าชุมชนมีข้อเสนอแนะเรียงลำดับดังนี้ ควรมีการดำเนินการส่งเสริมบุคคลทั่วไป โดยการยกย่องในคุณงามความดี และประกาศเกียรติคุณเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อไป (f=20) รองลงมา คือ ควรมีความเป็นกลาง ยุติธรรมและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ (f=19) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกิริยา-มารยาทสุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตรกับประชาชนขณะปฏิบัติหน้าที่ (f=17) ควรให้คำแนะนำ ความรู้และประชาสัมพันธ์ช่องทาง การแจ้งความร้องทุกข์ หรือขอรับการช่วยเหลือต่าง ๆ โดยเปิดเผย ชัดเจน และเหมาะสม (f=10) และควรจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของบุคลากรในหน่วยงานกับชุมชน (f=9)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ตัวแทนคณะกรรมการหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลดอนหวาน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโลกก่อ พบว่าตัวแทนแต่ละชุมชนมีข้อเสนอแนะดังนี้

นายปรีชา นนสีลาด (สัมภาษณ์ วันที่ 7 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลดอนหวาน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำการกวาดขันและจับกุม และปราบปรามอย่างจริงจัง เนื่องจากที่ผ่านมามีกลุ่มวัยรุ่นรวมกลุ่มกันดื่มสุรา ทะเลาะวิวาท ขับซิ่งรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวนชาวบ้าน และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มเสี่ยงที่อาจจะกระทำความผิดได้ง่าย เช่น ผู้ใช้แรงงาน กลุ่มวัยรุ่น เป็นต้น

นายอนงค์ อุทัยเรือง (สัมภาษณ์ วันที่ 7 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลดอนหวาน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการออกตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ และมีการสกัดยั้งยังการกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ซึ่งแพร่ระบาดอย่างหนัก โดยเฉพาะในหมู่วัยรุ่น วัยเรียน เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรมและลดปัญหาในกลุ่มเสี่ยงเยาวชนและมีการจัดกิจกรรมสันตนาการเพื่อให้เกิดความสามัคคี และความรักความผูกพันในชุมชน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการร่วมปกป้องกันชุมชนได้อย่างดี

ว่าที่ร้อยตรีปราโมทย์ ทองกอง (สัมภาษณ์ วันที่ 8 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลบัวคือ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการออกตรวจตราและตั้งจุดตรวจกัน เพื่อตรวจความเรียบร้อยปลอดภัย มีการตรวจเข้มเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการศึกษาเรียนรู้ แจ้งความและร้องทุกข์

นายบุญเลิศ ชินศรี (สัมภาษณ์ วันที่ 8 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลบัวคือ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า อยากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นแกนนำหลักร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำงานแบบบูรณาการทั้งการป้องกัน ปราบปราม และบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด เพื่อความเข้มแข็งของชุมชน ตำบล และจังหวัดต่อไป

นายสมพงษ์ จำยัก (สัมภาษณ์ วันที่ 14 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลหนองโน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากชุมชนมีการจัดงานประจำปีในวันที่ 2 – 3 กุมภาพันธ์ของทุกปี และเพื่อเป็นการป้องกันเหตุการณ์ทะเลาะวิวาท เจ้าหน้าที่ตำรวจควรตรวจเข้ม กลุ่มเสี่ยง กลุ่มวัยรุ่นมั่วสุม ดื่มสุราและทะเลาะวิวาท โดยเฉพาะงานรื่นเริง และงานบุญงานเทศกาลต่าง ๆ ทำให้ลดปัญหาการทะเลาะวิวาทในกลุ่มวัยรุ่น

นางยุวดี ร่มจันทร์ (สัมภาษณ์ วันที่ 14 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลหนองโนได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครเชื่อมสัมพันธ์แต่ละหมู่บ้าน เพื่อสร้างเครือข่ายพลังบวกช่วยกันเป็นหูเป็นตาช่วยเจ้าหน้าที่ตำรวจในการที่จะเกิดเหตุ ทั้งยังเป็น การเชื่อมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างชุมชนทั้ง 4 ตำบล เพื่อให้ชุมชนน่าอยู่น่าอาศัย และเป็น การยับยั้งมิให้เกิดอาชญากรรมได้ในเบื้องต้นอีกด้วย

นายรัตนชัย งามดี (สัมภาษณ์ วันที่ 15 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลโคกก่อได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เนื่องด้วยตำบลโคกก่อมีพื้นที่ติดกับเขตพื้นที่อำเภออื่นทำให้มีการกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดค่อนข้างมาก ทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ แก่งโคกก่อ และมีวัยรุ่นขับรถจักรยานยนต์ก่อวุ่นส่งเสียงดัง มีการดื่มสุราและทะเลาะวิวาท เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจควรออกตรวจตราตลอด 24 ชั่วโมง มีการตั้งจุดตรวจ จุดสกัดแบบเคลื่อนที่ และทำการตรวจเข้มตลอดเวลา เพื่อเป็นการป้องกันวัยรุ่นมั่วสุ่ม

นายจงรักษ์ แก้วศรีจันทร์ (สัมภาษณ์ วันที่ 15 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลโคกก่อได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร การแจ้งเบาะแส เพื่อช่วยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นได้แก่ ชุมชน ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเอง การหลีกเลี่ยงจุดเสี่ยง และการเผยแพร่ข่าวสาร การแจ้งเบาะแส การร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน

นางสำราญ วิษิต (สัมภาษณ์ วันที่ 21 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลคอนหวานได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดอบรม แนะนำ และให้ความรู้กับชาวบ้านในชุมชน โดยมีตำรวจเป็นพี่เลี้ยง เช่น ฝึกอบรมตำรวจอาสา มีการถ่ายทอดประสบการณ์และยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้กับชุมชน และมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องโทษยาเสพติดให้แก่เยาวชน โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงที่อยู่ในวัยเรียน

นายมังกร สุมาลา (สัมภาษณ์ วันที่ 21 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ตัวแทนตำบลโคกก่อได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตามจุดตรวจ จุดเสี่ยง และดูตัวอย่างเข้มงวด และการเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์ต่างๆ กับชุมชน (ภาพการสัมภาษณ์ตามภาคผนวก ข)

ผลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนคณะกรรมการหมู่บ้าน ทั้ง 4 ตำบล ส่วนมากต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ และมีการกวาดขันในการปราบปรามยาเสพติดอย่างจริงจัง ให้ตำรวจเป็นแกนหลักร่วมทำงานกับหน่วยอื่นๆ ในการป้องกันปราบปรามยาเสพติด และการจัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มเสี่ยงที่อาจจะกระทำผิดได้ง่าย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาสรุปประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในตำบลโคกก่อ (ร้อยละ 37.21) ตำบลบัวคือ (ร้อยละ 23.26) ตำบลดอนหว่าน (ร้อยละ 20.93) และตำบลหนองโน (ร้อยละ 18.60)
2. ชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามตำบล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน ดังนี้ ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ($\bar{X} = 3.86$) และด้านงานชุมชนสัมพันธ์ และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ($\bar{X} = 3.90$)

3. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบล ชุมชนที่มีตำบลต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจนครดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Tests) ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า

3.1 ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด พบว่าชุมชนในตำบลโคกก่อ ตำบลบัวค้อ และตำบลคอนหวาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติดมากกว่าชุมชนในตำบลหนองโน และชุมชนในตำบลโคกก่อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลคอนหวาน และชุมชนในตำบลบัวค้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) พบว่าชุมชนในตำบลโคกก่อ ตำบลบัวค้อ และตำบลคอนหวาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) มากกว่าชุมชนในตำบลหนองโน และชุมชนในตำบลโคกก่อ และชุมชนในตำบลบัวค้อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลคอนหวาน และชุมชนในตำบลโคกก่อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลบัวค้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม พบว่าชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทั้ง 2 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของชุมชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด พบว่าชุมชนมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกตรวจ ตามจุดตรวจ ป้อมยาม หมู่บ้าน จุดเสี่ยงที่เกิดเหตุบ่อยๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการป้องกันเหตุ และสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชน (f=35) รองลงมา คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน เมื่อประชาชนเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย ทั้งกลางวัน และกลางคืน ตลอด 24 ชั่วโมง (f=28) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปราบปรามอย่างจริงจัง เช่น ปัญหายาเสพติด การพนัน แหล่งอบายมุข สถานบันเทิง และตลอดจนปัญหาทางสังคมเป็นสาเหตุของการเกิดอาชญากรรม (f=27) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรตรวจเข้มกลุ่มเสี่ยง กลุ่มวัยรุ่นนักร้อง คีฬาและทะเลาะวิวาท โดยเฉพาะงานบุญงานเทศกาล (f=24) และเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียร และ การตื่นตัวในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ (f=20)

ดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) พบว่าชุมชนมีข้อเสนอแนะเรียงลำดับดังนี้ ควรมีการดำเนินการส่งเสริมบุคคลทั่วไปโดยการยกย่องในคุณงามความดี และประกาศเกียรติคุณเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อไป (f=20) รองลงมา คือ ควรมีความเป็นกลาง ยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้ (f=19) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกิริยา-มารยาทสุภาพอ่อนโยน และเป็นมิตรกับประชาชนขณะปฏิบัติหน้าที่ (f=17) ควรให้คำแนะนำ ความรู้และประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งความร้องทุกข์ หรือขอรับการช่วยเหลือต่าง ๆ โดยเปิดเผย ชัดเจน และเหมาะสม (f=10) และควรจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของบุคลากรในหน่วยงานกับชุมชน (f=9) และจากการสัมภาษณ์ตัวแทนคณะกรรมการหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลคอนหว่าน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโคกก่อ พบว่าตัวแทนแต่ละชุมชนมีข้อเสนอแนะดังนี้

ดำเนินงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ผลการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่พบว่าตัวแทนแต่ละชุมชนมีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำการกวาดล้างและจับกุม และปราบปรามอย่างจริงจัง เนื่องจากที่ผ่านมามีกลุ่มวัยรุ่นรวมกลุ่มกันดื่มสุรา ทะเลาะวิวาท ขับขี่รถจักรยานยนต์เสี่ยงดังรบกวนชาวบ้าน ควรมีการออกตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ และมีการสกัดยับยั้งการกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ซึ่งแพร่ระบาดอย่างหนัก โดยเฉพาะในหมู่วัยรุ่น วัยเรียน เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรมและลดปัญหาในกลุ่มเสี่ยงเยาวชน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการออกตรวจตราและตั้งจุดตรวจค้น เพื่อตรวจความเรียบร้อยปลอดภัย มีการตรวจเข้มเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางเรียนเรียน แจ้งความและร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นแกนนำหลักร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการทำงานแบบบูรณาการทั้งการป้องกัน ปราบปราม และบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด เพื่อความเข้มแข็งของชุมชน ตำบล และจังหวัดต่อไปและเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตามจุดตรวจ จุดเสี่ยง และดูยามอย่างเข้มงวด และการเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ กับชุมชน

ดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ผลการสัมภาษณ์พบว่าตัวแทนแต่ละชุมชนมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มเสี่ยงที่อาจจะกระทำความผิดได้ง่าย เช่น ผู้ใช้แรงงาน กลุ่มวัยรุ่น เป็นต้น และมีการจัดกิจกรรมต้นหนากการเพื่อให้เกิดความสามัคคี และความรักความผูกพันในชุมชน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการร่วมปกป้องกันชุมชนได้อย่างดี ควรมีการจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครเชื่อมสัมพันธ์แต่ละหมู่บ้านเพื่อสร้างเครือข่ายพลังบวกช่วยกันเป็นหูเป็นตาช่วยเจ้าหน้าที่ตำรวจในการที่จะเกิดเหตุ ทั้งยังเป็นการเชื่อมสัมพันธ์ภาพที่ดี

ระหว่างชุมชนทั้ง 4 ตำบล เพื่อให้ชุมชนนำอยู่น่าอาศัย และเป็นการยับยั้งมิให้เกิด อาชญากรรมได้ในเบื้องต้นอีกด้วย ควรจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเบาะแส เพื่อช่วยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ชุมชน ความรู้ เกี่ยวกับการป้องกันตนเอง การหลีกเลี่ยงจุดเสี่ยง และการเผยแพร่ข่าวสาร การแจ้งเบาะแส การ ร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน และควรมีการจัดอบรม แนะนำ และให้ความรู้กับชาวบ้านในชุมชน โดยมีตำรวจเป็นพี่เลี้ยง เช่น ฝึกอบรมตำรวจอาสา มีการถ่ายทอดประสบการณ์และยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้กับ ชุมชน และมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องโทษยาเสพติดให้แก่เยาวชน โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงที่อยู่ใน วิทยาลัย

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็น ที่สำคัญควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ รองลงมา ได้แก่ มีตำรวจที่เหมาะสมต่อปริมาณภารกิจในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดสืบสวนออกตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ชุมชนมีความตื่นตัวในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติดที่สูงขึ้น และต้อง เผชิญการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและ ภายในท้องถิ่น จึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี จิตใจ และความต้องการที่ ไม่สิ้นสุดของมนุษย์ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมาตรการควบคุมแหล่งอบายมุข (สถาน เริงรมย์ บ่อน ชอง เกม ฯลฯ) โดยมีการจัดระบบสายตรวจ ตรวจตราตามจุดเสี่ยง ทั้งการตั้งจุดตรวจ จุด สกัดแบบเคลื่อนที่ และจุดตรวจแบบเหลื่อมเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อป้องกันกลุ่มวัยรุ่นนั่วสูม และเป็น การป้องปรามการทะเลาะวิวาท รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของชุมชน เช่น แก่ง โศกก่อ เป็นต้น มีการตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะ กลุ่มวัยรุ่นที่จับจี้รถจักรยานยนต์

เสียงดัง ก่อความรำคาญ มีการตรวจปัสสาวะผู้ต้องสงสัย กลุ่มเสี่ยง เพื่อป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดขึ้น และต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ชุมชนมีการหยุดรถสายตรวจ ตรวจสอบความเรียบร้อย โดยการเดินตรวจตรา ให้ความเป็นกันเองเป็นมิตร ซักถามสนทนากับชุมชน มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรักษาความสงบเรียบร้อยในงาน มหรสพ งานวัด งานบุญและงานเทศกาล ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเข้าระงับเหตุและเข้าถึงจุดที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว มีความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ ออกตรวจตราในพื้นที่ตามแหล่งท่องเที่ยว และกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการกรณีไปแจ้งเหตุที่จุดบริการ (ตู้ยาม) และตามหน่วยงานของทางราชการและชุมชน เช่น โรงเรียนสถานศึกษา และโรงพยาบาลชุมชน เป็นต้น ซึ่งเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรมและมีความเป็นไปได้ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาออกมาเป็นนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งมีความสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่นเป็นอย่างดี เช่น โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) เพราะสังคมในปัจจุบันพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ชุมชนต้องร่วมมือร่วมใจกันทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจและชุมชน เพื่อให้เกิดความสมดุลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งให้ความสำคัญในการป้องกันยาเสพติดเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและสามารถสร้างภูมิคุ้มกันให้คนในชุมชนเป็นชุมชนที่น่าอยู่ ปลอดภัย และปลอดภัยห่างไกลยาเสพติดทั้งหลาย เพื่อให้ลูกหลานได้ห่างไกลยาเสพติด และอาชญากรรมต่าง และเป็นพลังทางสังคมในการพัฒนาชุมชนของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืนในอนาคตได้ต่อไป

ดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจมีการประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชนในการแก้ปัญหาอาชญากรรม ท้องถิ่น รองลงมาได้แก่การประสานความร่วมมือกับกลุ่มต่าง ๆ ภายในชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และตำรวจมีการแจ้งเตือนภัยเกี่ยวกับพฤติกรรมคนร้าย ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน เน้นและตระหนักถึงความสำคัญในการเปิดให้ประชาชนในแต่ละตำบลเข้ามามีส่วนร่วม และเป็นเหตุผลที่ดีต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างกัน มีความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีภาพพจน์ที่ดีขึ้น และทำให้ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจและให้การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น อีกทั้งผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และชุมชนมีความร่วมมือร่วมแรงและร่วมใจในการทำกิจกรรม ชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.)

โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแนะนำ มีการจัดทำคู่มือประชาชน แผ่นปลิว แผ่นพับเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต มีการประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชนในการแก้ปัญหาอาชญากรรมท้องถิ่น ซึ่งตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันทรัพย์สินของตนเอง มีการแจ้งเตือนภัยเกี่ยวกับพฤติกรรมคนร้ายเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม มีการอบรมตำรวจอาสา อาสาสมัคร และมีกำหนดแนวทางวิธีการในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม การแก้ปัญหาอาชญากรรมใช้กระบวนการประชาคมหมู่บ้านเป็นหลักในการดำเนินงาน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำบล พบว่าโดยรวมและรายตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ว่าชุมชนที่มีตำบลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายตำบล พบว่าตำบลงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ชุมชนในตำบลโคกก่อ ตำบลบัวค้อ และตำบลคอนหว่าน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลหนองโน และชุมชนในตำบลโคกก่อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลคอนหว่าน และชุมชนในตำบลบัวค้อ ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าชุมชนตำบลโคกก่อ ตำบลบัวค้อ และตำบลคอนหว่าน เป็นชุมชนค่อนข้างใหญ่และมีประชาชนจำนวนมาก มีขนาดเขตตรวจพื้นที่มาก ซึ่งสามารถเกิดอาชญากรรมและการแพร่ระบาดของยาเสพติดได้ค่อนข้างสูง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มแข็งและเข้มงวด โดยมีการจัดระบบสายตรวจ ตรวจตราตามจุดเสี่ยง ทั้งการตั้งจุดตรวจ จุดสกัดแบบเคลื่อนที่ และจุดตรวจแบบเคลื่อนเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม ปัญหาวัยรุ่นนั่วสูม การทะเลาะวิวาท และปัญหาอาชญากรรม มีการตรวจปัสสาวะผู้ต้องสงสัยกลุ่มเสี่ยง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติด ซึ่งเป็นต้นเหตุของการเกิดปัญหาอาชญากรรม โดยมีการคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และอาณาบริเวณของพื้นที่ แต่ละชุมชนอย่างเพียงพอต่อการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรม

ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) พบว่าชุมชนในตำบลโคกก่อ ตำบลบัวค้อ และตำบลคอนหว่าน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลหนองโน และชุมชนในตำบลโคกก่อ และชุมชนในตำบลบัวค้อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลคอนหว่าน และชุมชนในตำบลโคกก่อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าชุมชนในตำบลบัวค้อ ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ

การปฏิบัติหน้าที่ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติดให้ได้ผลดีที่สุดต้องจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือที่ดีของชุมชนในการที่จะร่วมแรงร่วมใจช่วยกันขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้สิ้น อยากรเห็นชุมชนของตนสงบร่มเย็น และเป็นสังคมที่น่าอยู่ ดังนั้นสิ่งสำคัญคือความสามัคคีของชุมชน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเป็นกันเองเป็นมิตร ซักถามสนทนากับชุมชน มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรักษาความสงบเรียบร้อยในงานมหรสพ งานวัด งานบุญและงานเทศกาล ๆ และกระตุ้นหรือรื้อฟื้นเอาใจใส่ในการให้บริการแนะนำความรู้ให้กับประชาชนในชุมชน มีการประสานความร่วมมือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน อีกทั้งมีการร่วมมือกับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ในชุมชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการแก้ปัญหา โดยมีการจัดฝึกอบรมตำรวจอาสา มีการถ่ายทอดประสบการณ์และยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้กับชุมชน เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนจำกัด และอาจดูแลบริเวณพื้นที่ที่ไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะช่วงเทศกาลงานบุญ และงานประเพณีรื่นเริงต่าง ๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการประสานความร่วมมือกับกลุ่มต่าง ๆ ภายในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนของแต่ละหมู่บ้าน เพื่อให้ทุกคนได้เห็นถึงความสำคัญในปกป้องชุมชนของตนเองควบคู่กับการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสริมสร้างสังคมให้เข้มแข็งและเอื้อต่อการพัฒนาคนในชุมชนให้ได้ นำมาซึ่งความศรัทธาต่อตำรวจ ผู้นำของท้องถิ่น และชุมชนของตนเอง ด้วยการประกาศเกียรติคุณตำรวจประชาชน และหมู่บ้านที่ทำคุณงามความดีหรือชุมชนดีเด่น ซึ่งที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเป็นเหตุผลที่สำคัญในการพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข้มแข็ง และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น

3. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ตัวแทนคณะกรรมการหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลดอนหวาน ตำบลบัวคือ ตำบลหนองโน และตำบลโลกก้อ พบว่าตัวแทนแต่ละชุมชนมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด ผลการสัมภาษณ์พบว่าตัวแทนแต่ละชุมชนมีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำการกวาดขันและจับกุม และปราบปรามอย่างจริงจัง ควรมีการออกตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ และมีการสกัดขยับยั้งการกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ซึ่งแพร่ระบาดอย่างหนัก โดยเฉพาะในหมู่บ้านรุ่น วัยเรียน อาจเป็นเพราะชุมชนหวังให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ให้ความคุ้มครอง และเป็นที่ยังได้ เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรมและลดปัญหากลุ่มเสี่ยงเยาวชน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการออกตรวจตราและ

ตั้งจุดตรวจค้น เพื่อตรวจความเรียบร้อยปลอดภัย มีการตรวจเข้มเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตามจุดตรวจ จุดเสี่ยง และดูยามอย่างเข้มงวด

3.2 ด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ผลการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่พบว่าควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มเสี่ยงที่อาจจะกระทำความผิดได้ง่าย เช่น ผู้ใช้แรงงาน กลุ่มวัยรุ่น เป็นต้น และมีการจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อให้เกิดความสามัคคี และความรักความผูกพันในชุมชน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการร่วมปกป้องกันชุมชนได้อย่างดี ควรมีการจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครเชื่อมสัมพันธ์แต่ละหมู่บ้านเพื่อสร้างเครือข่ายพลังบวกช่วยกันเป็นหูเป็นตาช่วยเจ้าหน้าที่ตำรวจในการที่จะเกิดเหตุ ทั้งยังเป็นการเชื่อมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างชุมชนทั้ง 4 ตำบล เพื่อทำให้ชุมชนน่าอยู่น่าอาศัย และเป็นการยับยั้งมิให้เกิดอาชญากรรมได้ในเบื้องต้นอีกด้วย ควรจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเบาะแส เพื่อช่วยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นได้แก่ชุมชน อาจเป็นเพราะการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปรับบทบาทจากการเป็นผู้ใช้อำนาจปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ ทำให้ประชาชนมองภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจดีขึ้น ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจมากขึ้น เกิดความรู้สึกที่ดีเป็นมิตรกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เกิดความไว้วางใจและเต็มใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการตำรวจอาสา การจัดอบรมให้ความรู้ และฝึกให้ปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคมชุมชน ทำให้เกิดความรู้สึกสำนึกรักบ้านเกิด รักชุมชนของตนเอง เป็นการสร้างชุมชนให้เข้มแข็งป้องกันปัญหาทั้งปวง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีรูปแบบการปฏิบัติหน้าที่ การจัดทำแผนการออกตรวจตรา และการจัดกำลังพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด และด้านงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ (ชมส.) ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่แต่ละตำบล เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงานระหว่างตำรวจกับชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งล้วนมีความสำคัญยิ่ง ผล

การศึกษาโดยภาพรวมพบว่าชุมชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่าชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.2 ควรมีการส่งเสริมและหามาตรการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกป้องและ พิทักษ์ดูแลความปลอดภัยด้านชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนตนเองให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงช่องทางในการแจ้งเหตุกับ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผ่านทางสายด่วน 191 หรือ ประชาสัมพันธ์เบอร์ติดต่อของสถานีตำรวจภูธร ดอนหวานให้ประชาชนทราบ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้าน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนพงศ์ธร. ประโยชน์และการบริหารในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
บุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7.นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- จิราพร วีระหงส์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ
ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร
ศาสตรมหาบัณฑิตสาขานโยบายสาธารณะ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2538.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ชัยยศ สุขแสง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี
ตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2555.
- ตำรวจภูธรดอนหว่าน, สถานี. แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์สถานีตำรวจภูธรดอนหว่านประจำปี
2555-2558. 2555 : 5.
- _____ แผนที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ประจำปี 2555-2557. 2555 : 7-9
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย, 2536.
- ชนพร ชุมวรฐายี. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์
พร.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- นวัต ขอสุข. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด.
วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประจักษ์ พึ่งอุบล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร.
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (สาขาเศรษฐศาสตร์) ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- ประทีป สาทพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดงอำเภอเมือง
จังหวัดชลบุรีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อ
ประชาชน. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551. ถ่ายเอกสาร.
- ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491.

- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. สมรรถภาพของตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
“พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 121 ตอนที่ 18 ก. หน้า 1-44. 14 กุมภาพันธ์ 2547
- พิทักษ์ ตรีหิม. การบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า, 2538.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์ ร.ม.
(สาขาบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- รัชณี ชอบงาม. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการในเขตจังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระ ร.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- รัชณี วิริยะ. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553. ถ่ายเอกสาร.
- วรวิทย์ สุมมาตย์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ ร.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2556. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- วิชาการ. กรม. การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2545. หน้า 87
- ศิริรัตน์ แสงทอง. พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง. ภาคนิพนธ์ร.ม. (การจัดการทั่วไป).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.
- สมิต ัสชญกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สารธาร, 2545.
- สุขุม นवलสกุล. ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการวิชาการสังคม. กรุงเทพฯ, 2538.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. ลักษณะความพึงพอใจ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช, 2542.

สุจินต์ วิทะไชย. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี
จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2553.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (สาขาบริหารรัฐกิจ).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

โสณกุล ทรัพย์สมบัติ. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจศึกษากรณี
สถานีตำรวจภูธรอำเภออินทร์บุรี. ร.ป.ม.(นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.

เอกลักษณ์ นามศรีฐาน. ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ
ปราบปรามอาชญากรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัด
มหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
2555.

Kats, D. & Brenda, R.L. **The Social Psychology of Organization**. 2ne ed. New York :
John Wiley & Sons, 1973

Maslow, Abraham. **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw – Hill book
Company, 1969.

Millet. **Management in the Public Service**. The quest for effective Performance. New
York : McGraw – Hill book, 1954.

Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. Handerson and
Talcott Parson, 4th ed. New York : The free Pres} 1966.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

- แบบสอบถามเพื่อศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ
- ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ
- แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตำบลที่อยู่ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

6. ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณที่ท่าน ได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ดาบตำรวจเสริฐศรี อดคำ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของ สถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ท่านเลือกตอบหรือเติมคำในช่องว่าง

ตำบล

1. ตำบลดอนหว่าน 2. ตำบลบัวค้อ
 3. ตำบลหนองโน 4. ตำบลโคกก่อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ของระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด					
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรถยนต์ออกตรวจตราในพื้นที่ ทั้งกลางวัน กลางคืน					
2. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดสืบสวนออกตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอทางสังคม เช่น ปัญหา ยาเสพติด					
3. มีเจ้าหน้าที่สายตรวจตำบล (ตำรวจคู่ยาม) ตั้งด่านตรวจบริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
4. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการการติดต่อสื่อสารด้วยเครื่องมือสื่อสาร เทคโนโลยีที่ทันสมัย					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเข้าตรวจค้นแหล่งมั่วสุ่มวัยรุ่นในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมาตรการควบคุมแหล่งอบายมุข (สถานเริงรมย์ บ่อน ช่อง เกม ฯลฯ) ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					
7. มีเจ้าหน้าที่สายตรวจ ตรวจตราตามจุดเสี่ยงต่อการเกิดเหตุตลอด 24 ชั่วโมง					
8. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตรวจตราตามหน่วยงานของทางราชการและชุมชน เช่น โรงเรียน สถานศึกษา โรงพยาบาลชุมชน เป็นต้น					
9. การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรักษาความสงบเรียบร้อย ในงานมหรสพต่างๆจัดได้อย่างเหมาะสม					
10. ตำรวจสายตรวจหยุดรถสายตรวจตรวจดูความเรียบร้อย โดยการเดินตรวจตรา ให้ความเป็นกันเองด้วยการซักถามสนทนา					
11. มีตำรวจที่เหมาะสมต่อปริมาณภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่					
12. ตำรวจมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ ต้องทำและรับผิดชอบเป็นอย่างดี					
13. มีตำรวจออกตรวจตราในพื้นที่ตามแหล่งท่องเที่ยว					
14. ตำรวจมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการกรณีไปแจ้งเหตุที่จุดบริการ (ตู้ยาม)					
16. ตำรวจสามารถติดตามจับกุมคนร้ายในคดีสำคัญได้อย่างรวดเร็วในพื้นที่อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
17. ตำรวจมีความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่					
18. ตำรวจใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่					
19. เมื่อมีการแจ้งเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว					
20. ตำรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งเบาะแสข่าวอาชญากรรม					
งานมวลชนสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ (ชมส.)					
1. ตำรวจมีการแนะนำการดำรงชีวิตตามแบบเศรษฐกิจพอเพียง การประมาณตนเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม					
2. ตำรวจมีการจัดทำคู่มือประชาชน แผ่นปลิว แผ่นพับเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต					
3. ตำรวจมีการประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชนในการแก้ปัญหาอาชญากรรมท้องถิ่น					
4. ตำรวจมีอุปกรณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์ที่ทันสมัย และเหมาะสมกับงาน					
5. ตำรวจมีการแจ้งเตือนภัยเกี่ยวกับพฤติกรรมคนร้าย					
6. ตำรวจแนะนำการป้องกันทรัพย์สินของตนเอง					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำจุดบริการ ตู๋ยาม ทุกจุดชน แผนพัฒนาฯ 3 ปี					
8. ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ป้องกัน ป้องกันทรัพย์สินของตนเอง					
9. แนะนำการไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ					
10. อบรมตำรวจอาสา อาสาสมัคร					
11. ตำรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการ แจ้ง เบาะแสข่าวอาชญากรรม					
12. ออกให้ความรู้กฎหมายจราจรตามโรงเรียน และ สถานการศึกษา					
13. ฝึกอาสาสมัครด้านการบริการจราจร					
14. ช่วยเหลือชุมชนในการรักษาความสะอาดตาม หมู่บ้าน					
15. จัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานราชการอื่น					
16. ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อลดช่องโอกาส ในการแก้ปัญหายาเสพติด					
17. การประสานความร่วมมือกับกลุ่มต่าง ๆ ภายใน ชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
18. การแก้ปัญหายาเสพติดใช้กระบวนการประชาคม หมู่บ้าน เป็นหลักในการดำเนินงาน					
19. กำหนดแนวทางวิธีการ ในการแก้ไขปัญหายาเสพติด					
20. ประกาศเกียรติคุณตำรวจชุมชนและมวลชน สัมพันธ์ หมู่บ้านเป้าหมายหรือชุมชนดีเด่นสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์ชนิดไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview)

แบบสัมภาษณ์นี้กำหนดแนวคำถามไว้กว้าง ๆ ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ ใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guideline) มีประเด็นคำถามดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติดหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านงานมวลชนสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ (ชมส.) หรือไม่ อย่างไร

.....

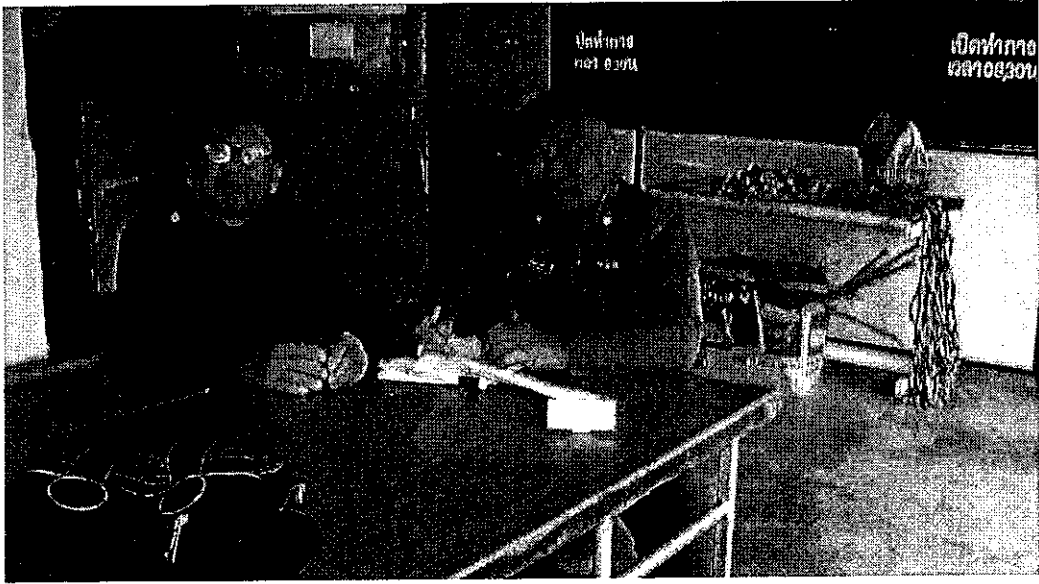
.....

.....

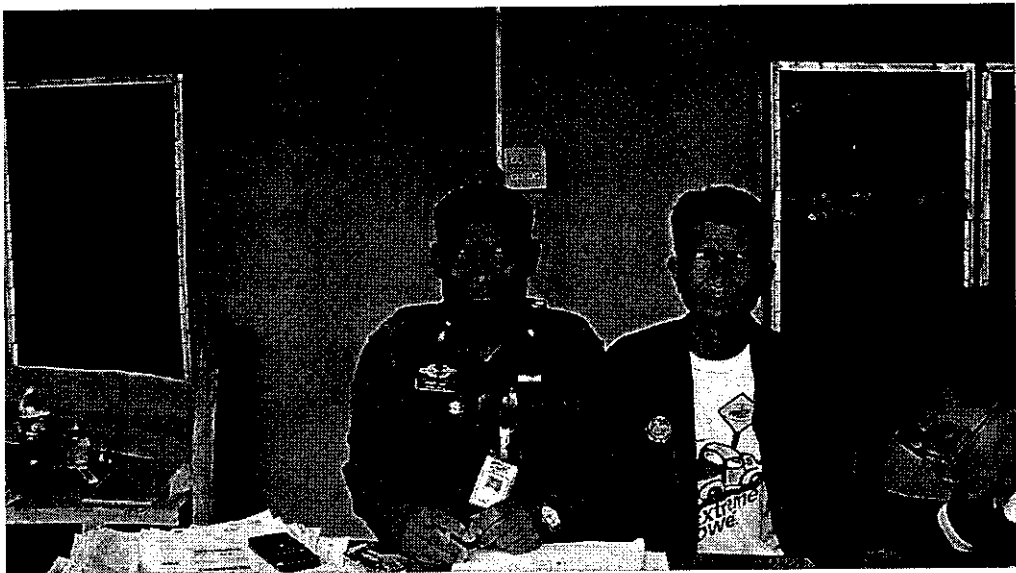
.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง



สัมภาษณ์ นายปรีชา นนสีลาด กำนันตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร 081-124-3074 เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2558



สัมภาษณ์ นายบุญเลิศ ชินศรี กำนันตำบลบัวคือ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร 084-497-5817 เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2558



สัมภาษณ์ นายสมพงษ์ จำยัก ผู้ใหญ่บ้านบ้านกุดแคน ตำบลหนองโน อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม โทร 080-743-6725 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2558



สัมภาษณ์ นายรัตนชัย งามดี กำนันตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร 086-784-6873 เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2558



สัมภาษณ์ นางสำราญ วิชัย ส.อบต.ดอนหวาน หมู่ที่ 9 ตำบลดอนหวาน อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม โทร 081-872-0018 เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2558

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็น			คะแนน โดยเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด				
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรถยนต์ออกตรวจตรา ในพื้นที่ทั้งกลางวัน กลางคืน	1	1	1	1.00
2. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดสืบสวนออกตรวจพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอทางสังคม เช่น ปัญหายาเสพติด	1	1	1	1.00
3. มีเจ้าหน้าที่สายตรวจตำบล (ตำรวจผู้ยาม) ตั้ง ด่านตรวจบริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	1	0	1	0.67
4. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการการ ติดต่อสื่อสารด้วยเครื่องมือสื่อสาร เทคโนโลยีที่ ทันสมัย	1	1	1	1.00
5. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเข้าตรวจค้นแหล่งมั่ว สุมวัยรุ่นในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1.00
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมาตรการควบคุมแหล่ง อบายมุข (สถานเริงรมย์ บ่อน ชอง เกม ฯลฯ) ใน พื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	1	0	1	0.67
7. มีเจ้าหน้าที่สายตรวจ ตรวจตราตามจุดเสี่ยงต่อ การเกิดเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	1	1	1	1.00
8. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตรวจตราตาม หน่วยงานของทางราชการและชุมชน เช่น โรงเรียน สถานศึกษา โรงพยาบาลชุมชน เป็นต้น	1	1	1	1.00
9. การจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรักษาความสงบ เรียบร้อยในงานมหรสพต่างๆจัดได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1.00
10. ตำรวจสายตรวจหยุดรถสายตรวจตรวจดูความ เรียบร้อย โดยการเดินตรวจตรา ให้ความเป็นกันเอง ด้วยการซักถาม สนทนา	0	1	1	0.67

ข้อความ	คะแนนความคิดเห็น			คะแนน โดยเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
11. มีตำรวจที่เหมาะสมต่อปริมาณภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่	1	1	1	1.00
12. ตำรวจมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ที่ต้องทำและ รับผิดชอบเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00
13. มีตำรวจออกตรวจตราในพื้นที่ตามแหล่งท่องเที่ยว	1	1	1	1.00
14. ตำรวจมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการป้องกันปราบปราม อาชญากรรมในพื้นที่	1	1	1	1.00
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ กรณี ไปแจ้งเหตุที่จุดบริการ (ตู้ยาม)	1	1	1	1.00
16. ตำรวจสามารถติดตามจับกุมคนร้ายในคดีสำคัญได้อย่างรวดเร็วในพื้นที่อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	1	1	1	1.00
17. ตำรวจมีความทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอในการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่	1	1	1	1.00
18. ตำรวจใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่	1	1	1	1.00
19. เมื่อมีการแจ้งเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว	1	1	1	1.00
20. ตำรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งเบาะแสข่าวอาชญากรรม	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็น			คะแนน โดยเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
งานมวลชนสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ (ชมส.)				
1. ดำรงมีการแนะนำการดำรงชีวิตตามแบบเศรษฐกิจพอเพียง การประเมินตนเองเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม	1	1	1	1.00
2. ดำรงมีการจัดทำคู่มือประชาชน แผ่นปลิว แผ่นพับ เกี่ยวกับ ความปลอดภัยในชีวิต	1	1	1	1.00
3. ดำรงมีการประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชนในการแก้ปัญหาอาชญากรรมท้องถิ่น	1	1	1	1.00
4. ดำรงมีอุปกรณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับงาน	1	1	1	1.00
5. ดำรงมีการแจ้งเตือนภัยเกี่ยวกับพฤติกรรมคนร้าย	1	1	1	1.00
6. ดำรงแนะนำการป้องกันทรัพย์สินของตนเอง	1	1	1	1.00
7. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำจุดบริการ คู้ยาม ทุกจุดชุมชน แผนพัฒนาฯ 3 ปี	1	1	1	1.00
8. ดำรงชุมชนสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกัน ป้องกันทรัพย์สินของตนเอง	1	1	1	1.00
9. แนะนำการไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ	1	1	1	1.00
10. อบรมตำรวจอาสา อาสาสมัคร	1	1	1	1.00
11. ดำรงได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งเบาะแสข่าวอาชญากรรม	1	1	1	1.00
12. ออกให้ความรู้กฎหมายจราจรตามโรงเรียน และสถานการศึกษา	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็น			คะแนน โดยเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
13. ฝึกอาสาสมัครด้านการบริการจราจร	1	1	1	1.00
14. ช่วยเหลือชุมชนในการรักษาความสะอาดตามหมู่บ้าน	1	1	1	1.00
15. จัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานราชการอื่น	1	1	1	1.00
16. ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อลดช่องโอกาสในการแก้ปัญหาเสพติด	1	1	1	1.00
17. การประสานความร่วมมือกับกลุ่มต่าง ๆ ภายในชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	1	1	1	1.00
18. การแก้ปัญหาเสพติดใช้กระบวนการประชาคมหมู่บ้านเป็นหลักในการดำเนินงาน	1	0	1	0.67
19. กำหนดแนวทางวิธีการในการแก้ไขปัญหาเสพติด	1	1	1	1.00
20. ประกาศเกียรติคุณตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์หมู่บ้านเป้าหมายหรือชุมชนดีเด่นสม่ำเสมอ	1	1	1	1.00

ภาคผนวก ง
หนังสือราชการขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๖/ว ๐๐๗๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน พันตำรวจโทหญิงพรยุพา โนนตาไท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน...๒...ชุด

ด้วย ด.ต.เสริฐศรี อุดคำ รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๖๐๑๒๐๓๑๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของชุมชนต่อการ
ให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรดอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้าน
เนื้อหา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุพา ยุกาต)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๖/ว ๐๐๗๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นางสุธาทิพย์ เจริญรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน...๒...ชุด

ด้วย ด.ศ.เสริฐศรี อุตคำ รหัสประจำตัว M ๕๔๘๒๖๐๑๒๐๓๑๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของชุมชนต่อการ
ให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนทวน อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้าน
เนื้อหาภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(นางสุธาทิพย์ เจริญรัตน์)

๐๓๐-๑๘๑-๔๔๓

ที่ ศธ ๐๕๕๐.๑๖/ว ๐๐๗๐



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นางภัทรพร ต่อต้น:

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย ต.ต.เสริฐศรี อุดคำ รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๖๐๑๒๐๓๑๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของชุมชนต่อการ
ให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถานีตำรวจภูธรคอนทอน อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการ
วัดผลและประเมินผล สถิติ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	ดาบตำรวจเสริฐศรี อุดคำ
วัน เดือน ปี เกิด	16 ธันวาคม 2508
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	52 หมู่ 5 ตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สถานีตำรวจภูธรคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2558	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม