

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคฤห์ จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพทางการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ
4. หลักการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
5. บริบทของสถานีตำรวจภูธรราชคฤห์ จังหวัดนครพนม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยอารยธรรมร่วมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

บรรจบ กาญจนกุล (2533 : 80) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบ หรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม
ของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จคือ

1. การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
2. ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย
3. การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้
4. เคารพซึ่งกันและกัน รวมทั้งยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
5. ความรับผิดชอบ
6. การร่วมมือกัน
7. ความไว้วางใจกัน
8. การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

บริการสาธารณะเป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก การดำเนินการหาก
ไม่ใช่รัฐเป็นผู้ดำเนินการก็อาจเป็นนิติบุคคลอื่นที่ได้รับไปดำเนินการ โดยการมอบหมายให้นิติ
บุคคลอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ มี 4 รูปแบบ คือ

1. สัมปทานเป็นรูปแบบที่ผู้รับสัมปทาน ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดให้มีบริการ
สาธารณะ
2. การมอบหมายให้เอกชนบริหารจัดการทรัพย์สินของรัฐ เป็นเรื่องหน่วยงานของ
รัฐมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการในสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยให้เอกชนบริหารทรัพย์สินโดย
ได้รับค่าตอบแทน
3. การว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการบริการสาธารณะแทนรัฐ เป็นรูปแบบที่
รัฐมอบหมายให้เอกชนเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะ โดยได้รับค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ชัดเจน
ตายตัวและบวกกับแรงจูงใจซึ่งเป็นผลกำไรที่จะได้จากผลงานของกิจการนั้น
4. การจ้างผู้จัดการบริหารงานแทนที่รูปแบบคล้ายกับรูปแบบข้างต้น แต่ผู้บริหาร
จัดการจะได้รับค่าตอบแทนแบบเหมาจ่ายเหมือนกันถูกจ้างในฐานะผู้บริหาร โครงการ

ในการดำเนินการตามสัญญาสัมปทานโดยนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่รัฐเป็นเรื่องที่มี
ความสำคัญซึ่งรัฐก็ต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
และการจะให้นิติบุคคลได้รับไปจัดการบริการสาธารณะ รัฐย่อมพิจารณาแล้วว่า นิติบุคคลนั้น
ต้องมีศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณะซึ่งอาจเป็นของรัฐและเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือด้วยบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Millet (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2536 : 14) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญ ของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การบริการสาธารณะต้อง มีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) มิทเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่ม ประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วุฒิสาร ตัน ไชย (2546 : 56) กล่าวว่า ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการ สาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

1.1 การคมนาคมและการขนส่ง การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่งและการจัดการจราจรในเขตพื้นที่ การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้าง และดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

1.2 สาธารณูปโภค แหล่งน้ำ/ ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

1.3 สาธารณูปการ การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด การ จัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การผังเมือง การควบคุมอาคาร

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 การส่งเสริมอาชีพ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2.2 งานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชราผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการและการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

2.3 นันทนาการ การส่งเสริมการกีฬา การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุงรักษาสนามกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุงรักษาสวนสาธารณะ

2.4 การศึกษา การจัดการศึกษาในระบบ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัยการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดการศึกษาสงเคราะห์ และการศึกษานอกระบบ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุด ประชาชนการสาธารณสุข

2.5 การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกัน ปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน
ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฌาปนกิจ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิจ
งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครอง
ผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

3.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

3.4 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

4.1 การวางแผนและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิจ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

4.2 การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิจ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตร

ชุมชน

4.3 การส่งเสริมการลงทุน อาทิจ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และ
ชักจูงการลงทุน

4.4 การพาณิชยกรรม อาทิจ งานทะเบียนพาณิชย์

4.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิจ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้ง

โรงงาน

4.6 การท่องเที่ยว อาทิจ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแล บำรุงรักษา
สถานที่ท่องเที่ยว การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1 การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ไร่ประ โยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิจ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า

5.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิจ การติดตาม ตรวจสอบเกี่ยวกับ
สิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งาน
ตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

5.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.1 การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ

6.2 การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุสาขาวิชา

คัมภีร์ (2553) ได้กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะ โดยความร่วมมือกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นวิธีการในการให้บริการสาธารณะวิธีการหนึ่งที่เน้นการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรโดยการสนธิทรัพยากรเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด ซึ่งรูปแบบของความร่วมมือดังกล่าวปรากฏในหลายลักษณะตั้งแต่ความร่วมมือในระดับหลวม ๆ ไม่เป็นทางการซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำท้องถิ่นไปจนถึงระดับที่มีการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล ในกรณีของประเทศไทย ตั้งแต่อดีตที่ผ่านมาจะพบเฉพาะในกรณีของความร่วมมือในระดับหลวม ๆ และการมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนเท่านั้น ในขณะที่การจัดตั้งองค์กรความร่วมมือที่มีสถานะเป็นนิติบุคคลนั้น ยังไม่ปรากฏขึ้นแม้ว่าจะมีการกำหนดไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องก็ตาม บทความชิ้นนี้เริ่มด้วยการอธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นความร่วมมือที่มีองค์กรเป็นนิติบุคคลและไม่มีนิติบุคคลและศึกษาข้อจำกัดของประเทศไทยที่ทำให้ไม่สามารถจัดตั้งความร่วมมือในรูปแบบ ดังกล่าวโดยในที่สุดท้ายได้เสนอแนวทางในการจัดตั้งองค์กรความร่วมมือเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป พร้อมทั้งได้หยิบยกประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการดังกล่าวซึ่งอาจประสบในอนาคต

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การที่รัฐต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้นความหมายก็คือ กิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง เพื่อจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพทางการบริการ

1. ความหมายและขอบข่ายเกี่ยวกับงานบริการ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

ประยูร กาญจนกุล (2523 : 81) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยบทกฎหมาย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการระดับสูงขององค์การ
3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จะต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

ธานีทร์ สุวงศ์วาร (2541 ; อ้างถึงใน พรนภา ตังมโนธรรมกิจ. 2544 : 46) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการหรือพนักงานกับผู้รับบริการหรือลูกค้าโดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ที่มีจุดหมายชัดเจน (purposeful) และทั้งสองฝ่ายต่างมีบทบาทแตกต่างกัน ลูกค้ามีบทบาทเป็นผู้แสดงความประสงค์ ส่วนพนักงานมีบทบาทเป็นผู้ให้ความ

ช่วยเหลือ ตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

จากความหมายของการบริการสาธารณะที่กล่าวมานั้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ให้บริการ (พนักงาน) กับผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า และมุ่งตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ลูกค้าคาดหวังเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

Millet.(1954 : 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) มิลเลิร์ตเห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช้ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (1964 ; อ้างถึงใน วรรณภา กลั่นทกานนท์. 2547 : 11)

ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหว เป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและ ผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ ความหมายดังกล่าว จะเห็น ได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มี หน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่ เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Whang (1964 ; อ้างถึงใน วรรณภา กลั่นทกานนท์. 2547 : 12) ได้พิจารณาการ ให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้ เป็นไปตามที่ต้องการเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (services) 2) แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (channels) และ 4) ผู้รับบริการ (client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมาย ของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่ เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจาก ความดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

Weber (1966 : 340) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า sine ira et studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบ พอใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพ ที่เหมือนกัน

Katz & Kahn (1978 : 4) ได้กล่าวถึง หลักการที่สำคัญของการให้บริการที่ควรยึดถือ ปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มี หน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Penchansky & Thomas (1981 ; อ้างถึงใน พรนภาคั้งม โนธรรมกิจ. 2544 : 35) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ผู้เดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Parasuraman (1990 ; อ้างถึงใน วรรณภา กลันตทานนท์. 2547 : 10) ได้สรุปลักษณะเฉพาะของงานบริการไว้ดังนี้

1. การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility) หมายถึง การบริการเป็นนามธรรม มีผลลัพธ์ออกมาในรูปของงาน (Performance) มิใช่วัตถุ (Objects) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินและตรวจสอบคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพของพนักงานที่ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. บริการที่มีความหลากหลายในตัวมันเอง (Variability or heterogeneity) หมายถึง คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนไปได้เมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้รับบริการหรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยากในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ

3. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายถึงการผลิต การส่งมอบ (ขาย) และการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่เริ่มจากกระบวนการผลิตจากนั้นเข้าสู่กระบวนการขาย และถึงขั้นบริโภค ในงานบริการนั้นผู้ผลิต

(Producer) และผู้ขาย (Seller) คือบุคคลเดียวกันทำให้กระบวนการผลิตและการตลาดมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น เช่น ลูกค้าต้องการได้รับบริการจองเที่ยวบินจากพนักงานบริการ (Concierge) พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการ (ผลิต) และส่งมอบให้ลูกค้า (ขาย) และลูกค้ารับบริการ (บริโภค) ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) หมายถึงการผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกันจึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังได้เหมือนสินค้า ดังนั้น เมื่อมีการจัดทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิต เช่น โรงแรมมีการจัดบริการพิเศษในช่วงเทศกาลปีใหม่ มีการจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ จัดเตรียมสถานที่ แต่เมื่อถึงเวลากลับไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ทำให้ทรัพยากรที่ใช้ไปนั้นสูญเปล่าไม่สามารถที่จะเก็บรักษาไว้ได้

William, Gilbert and Guthrie (1997 ; อ้างถึงใน ลือชัย เจริญทรัพย์. 2538 : 68) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม หรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล หรือ ผลผลิต ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของเวอร์มา (Verma) อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

คณะรัฐมนตรี มีมติเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 ให้จัดทำและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes ย่อว่า P.S.O.)

ในทุกส่วนราชการมีวัตถุประสงค์ ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์โดยรวมของภาคราชการทั้งระบบ และเน้นให้หน่วยงานราชการพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (ultimate outcomes) เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารจัดการที่ดี อำนาจประโยชน์แก่ประชาชน และสังคมส่วนรวมสมเจตนารมณ์ และบทบาทผู้ดีของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 75 ที่กำหนดให้รัฐต้องจัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการดำเนินงานดังกล่าวให้สำนักงบประมาณ สนับสนุนเงินงบประมาณให้แก่ ส่วนราชการตามความจำเป็น และให้สำนักงาน ก.พ. ร่วมกับ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิรูปราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ส่วนราชการในการส่งเสริมและพัฒนา ระบบมาตรฐานสากลของไทย ทั้งนี้ แนวทางและวิธีการพัฒนาระบบ P.S.O. เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรอง มาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543

P.S.O. ประกอบด้วยระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการ 10 ระบบ ได้แก่ ระบบข้อมูล (P.S.O. 1101) ระบบการสื่อสาร (P.S.O. 1102) ระบบการตัดสินใจ (P.S.O. 1103) ระบบการพัฒนาบุคลากร (P.S.O. 1104) ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล (P.S.O. 1105) ระบบการมีส่วนร่วม (P.S.O. 1106) ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน (P.S.O. 1107) ระบบการประเมินผล (P.S.O. 1108) ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต (P.S.O. 1109) ระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพ (P.S.O. 1110) และระบบมาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน 1 ระบบ รวมเป็น 11 ระบบ ในแต่ละระบบจะมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และตัวชี้วัดของการบรรลุเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้

ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน (P.S.O. 1107) เป็นระบบหนึ่งใน 11 ระบบดังกล่าว ที่ประกอบไปด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม 10 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความร่วมมือ ในการให้บริการ โดยมีตัวอย่างของตัวชี้วัดการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐาน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล
ของงานภาครัฐ

หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
1. ด้านประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบคอมพิวเตอร์ online ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง 2. มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติเพื่อ การบริการที่รวดเร็ว 3. มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ 4. มีแผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว 2. การทำให้ต้นทุนในการให้บริการลดลง 3. ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น 4. ลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน 5. ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประชาชนได้รับประโยชน์ สูงสุด
2. ด้านคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ 2. นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ บริการทั่วทั้งหน่วยงาน 3. มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ 4. มีการกำหนดตัวชี้วัด หรือ เกณฑ์วัดผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ 5. มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติเพื่อ จดลำดับก่อนหลัง 6. จัดบริเวณสถานที่การให้บริการให้ สะอาดสะอวดกสบาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการที่มีความ ถูกต้องและรวดเร็ว 2. สนองตอบความต้องการ แก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่าง ตรงจุด 3. การบริการที่จุดเดียว (one stop service) 4. สร้างความพึงพอใจ ให้แก่ ผู้รับบริการ 5. การบริการที่มีมุ่งผลลัพธ์ บั้นปลาย และสัมฤทธิ์ผล
3. ด้านความทั่วถึง	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีระบบการติดตามประเมินผลงานใน ระบบเปิด 2. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่อย่างน้อย เดือน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการที่ครอบคลุม ทุกกลุ่มเป้าหมาย 2. การบริการที่ครอบคลุม

หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
4. ด้านความเสมอภาค	<p>ละ 2 ครั้ง</p> <p>3. มีบุคลากรที่มีความพร้อมใน การบริการ อย่างเพียงพอ</p> <p>4. มีการเพิ่มสาขาของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มี อัตราการใช้บริการของ ผู้มาติดต่อสูง</p> <p>5. มีศูนย์บริการข้อมูลแก่ ประชาชนอย่างเพียงพอ</p> <p>6. จัดทำแผนงานการให้บริการ</p> <p>1. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปยัง กลุ่มเป้าหมายที่ไม่สามารถรับบริการได้ที่ ศาลากลางจังหวัด</p> <p>2. มีการประชาสัมพันธ์การ บริการให้แก่ ทุกคนได้ทราบ</p> <p>3. จัดทำแผนการบริการตาม ความเร่งด่วน</p> <p>4. มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ใน หน่วยงาน</p> <p>5. มีการประชุมกับกลุ่ม ประชาชนเพื่อ รับทราบปัญหา ความต้องการร่วมกัน</p>	<p>พื้นที่เป้าหมาย</p> <p>3. ลดความเหลื่อมล้ำของ สังคม</p> <p>4. กระจายทรัพยากรที่มี จำกัดให้เกิดประโยชน์ สูงสุด</p> <p>5. การบริการที่สามารถขยาย ผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียง</p> <p>1. ลดช่องว่างความไม่เท่า เทียมกันของสังคม</p> <p>2. เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกใน การให้บริการประชาชน</p> <p>3. สร้างระบบที่ประชาชน สามารถตรวจสอบและ ประเมินผลงานของ เจ้าหน้าที่ได้</p> <p>4. วางตนเป็นกลางแก่ทุก ฝ่ายอย่างเป็นธรรม</p>
5. ด้านความเป็นธรรม	<p>1. มีระบบประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่โดย ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินด้วย</p> <p>2. มีแบบฟอร์มร้องทุกข์ขอให้ภาครัฐเข้าไป ตรวจสอบหน่วยงานที่ให้บริการอย่าง ไม่ เป็นธรรม</p> <p>3. มีศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือ ในการ แก้ไขปัญหา หรือให้ คำแนะนำแก่ประชาชน</p> <p>4. มีการจัดทำมาตรฐาน การลงโทษ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ หน้าที่อย่างไม่ชอบธรรม</p> <p>5. มีการทำสรุปการใช้จ่าย งบประมาณส่งให้</p>	<p>1. ให้บริการแก่ทุกคนอย่าง เท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่ม อาชีพในทุกพื้นที่ การให้บริการ</p> <p>2. ให้บริการโดยไม่มีอคติ และไม่มี การเลือกปฏิบัติ</p> <p>3. ขยายโอกาสให้ทุกคนมี สิทธิเท่าเทียมกัน</p>

หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
6. ด้านการสนองตอบความต้องการ	<p>คณะกรรมการ ตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือน</p> <ol style="list-style-type: none"> มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปยังกลุ่มเป้าหมาย มีแบบฟอร์มแสดงความต้องการ แก่ผู้มาใช้บริการ มีโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ในระดับต่าง ๆ ให้สามารถ ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> สร้างความพึงพอใจ และการยอมรับจากประชาชน สร้างระบบงานที่เน้น การปฏิบัติได้จริง สรรหาบุคลากรที่สามารถ เป็นตัวแทนประชาชน รู้ถึงปัญหา ที่แท้จริง ไม่ผลัดภาระให้แก่ ประชาชน
7. ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ	<ol style="list-style-type: none"> จัดกิจกรรมต่าง ๆ จากความต้องการของประชาชน มีการสร้างหลักประกันทาง ด้านประสิทธิภาพ มีการสร้างหลักประกันทางด้านคุณธรรม มีการติดตาม และประเมินผล เจ้าหน้าที่ ทุกเดือน มีระบบประเมินความพึงพอใจ ในงานบริการแบบเปิด โดยให้ ประชาชน ได้มีส่วนร่วม ใน การประเมิน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ 	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำ การสำรวจความ ต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหา ต่างๆของประชาชนในแต่ ละพื้นที่ การบรรลุผลลัพธ์บั้นปลายและประกันความก้าวหน้า การบริการที่สอดคล้อง กับ ความต้องการ ให้กลุ่มเป้าหมายได้เห็นประโยชน์จากการร่วมมือกับ หน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ เริ่มต้น โครงการ
8. ด้านความต่อเนื่อง	<ol style="list-style-type: none"> มีการนำรูปแบบการบริการที่จุดเดียว (one stop service) มาใช้บริการทั่วทั้งหน่วยงาน มีแผนงานการปฏิบัติงาน ประจำเดือนของทุกกลุ่ม 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนารูปแบบการบริการ ประชาชนอย่างต่อเนื่อง การใช้เครือข่ายการ ให้บริการที่ภาครัฐ

หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
9. ด้านความ สะดวกสบาย	<p>3. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน แก่ ประชาชนในช่วงพักเที่ยง และ วันหยุดราชการในกรณีที่เป็นงานเร่งด่วน</p> <p>4. มีการติดตามสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภายหลังจาก การให้บริการเสร็จสิ้น</p> <p>5. มีระบบการติดตามผลการ ดำเนินงานของ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง</p> <p>1. มีแผนผังของหน่วยงานแสดงให้แก่ บุคคลภายนอก</p> <p>2. จัดเวรให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานใน เวลาปกติ ปฏิบัติหน้าที่ใน ช่วงพักเที่ยง</p> <p>3. มีส่วนงานด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ</p> <p>4. มีการปรับโครงสร้างองค์กร ให้มีขนาด เล็กกลงเพื่อลดขั้นตอนใน การบริหาร ทำให้ การตัดสินใจเร็วขึ้น</p> <p>5. จัดระบบรองรับบริการแบบ first come first serve และ ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ</p>	<p>ประสานงานกับ ภาคเอกชน อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. การบริการแก่ผู้มาติดต่อ ได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>4. สร้างทางเลือกการ ให้บริการที่หลากหลาย</p> <p>1. สร้างระบบบริการที่เน้น ความสะดวกสบาย</p> <p>2. ระบบการให้บริการ ประชาชน แบบเบ็ดเสร็จ</p> <p>3. สร้างอุดมการณ์ในการ รับใช้ ประชาชนให้เกิดขึ้น ภายใน จิตใจของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน</p>
10. ด้านความพร้อม ให้บริการ	<p>1. ให้เจ้าหน้าที่จัดทำแผนงานของตนเองโดย รายงานความคืบหน้า และงบประมาณ</p> <p>2. ฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้มี ความพร้อมในทุก ๆ ด้าน</p> <p>3. รายงานความคืบหน้าใน การทำงานแก่</p>	<p>1. พัฒนาบุคลากรใหม่ให้ มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มี ความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และ ต่อประชาชน</p> <p>2. การบริการด้วยความ</p>

หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ	ตัวชี้วัด
	สาธารณชน 4. จัดเตรียมความพร้อมใน การบริการของ หน่วยงานทั้งใน ด้านบุคคลากร อุปกรณ์ และ สถานที่ 5. มีการเพิ่มชั่วโมงการบริการ และการ บริการวันหยุดตาม ความเหมาะสม และ ความเร่งด่วนของงาน	สุภาพ เรียบร้อย 3. ข้าราชการต้องรักษา ระเบียบวินัยของราชการ 4. ข้าราชการต้องทำภารกิจที่ ได้รับมอบหมายได้อย่างมี คุณภาพ เสร็จตรงกำหนดเวลา

ที่มา : สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. 2541

จากการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุป ระบบ P.S.O. 1107 ตามเกณฑ์มาตรฐานที่
กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ มีการดูแลไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ลด
ขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อ ไม่ให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
อันได้แก่มีระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้
น้อยลง มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และมีแผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจ
ง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง

2. ด้านคุณภาพ การบริการที่รวดเร็วอาจไม่ใช่บริการที่มีคุณภาพได้เช่นเดียวกับ
คนที่ทำงาน ได้รวดเร็วไม่ใช่คนที่สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพก็ได้ ในการดำเนินการเพื่อขอ
รับรอง P.S.O. 1107 หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ไม่ดีด้อยกว่าหน่วยงานที่
ให้บริการในลักษณะที่เทียบเคียงได้ทั้งภาครัฐและเอกชน

3. ด้านความทั่วถึง กลุ่มเป้าหมายของงานบริการของรัฐจะแตกต่างจาก
กลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชนเนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม
ทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้นในการจัดบริการของรัฐเกณฑ์มาตรฐานคือความทั่วถึง ในการจัดบริการ
ให้แก่ประชาชนกระจายตามพื้นที่ อาชีพ อายุ การศึกษา บริการที่ครอบคลุมคือ บริการที่ลูกค้า
ทุกกลุ่มสามารถใช้บริการ

4. ด้านความเสมอภาค งานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้
บริการได้ไม่ว่าจะแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา ควรได้รับการบริการอย่างเสมอภาค การ

ได้รับโอกาสเสมอภาคกัน คือ ความเสมอภาคในการจัดบริการ รวมทั้งประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงาน

5. ด้านความเป็นธรรม รัฐต้องให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายโดยเสมอภาคกัน ยกเว้นกลุ่มที่ด้อยกว่า เนื่องจากสภาพร่างกายซึ่งรวมถึงแต่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ไปจนถึงหญิงใกล้คลอด การจัดบริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในสภาพร่างกายจะช่วยทำให้คนเหล่านั้นมีโอกาสได้รับบริการเหมือนกลุ่มอื่น และถือว่าการไม่เลือกปฏิบัติต่อกลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่น

6. ด้านสนองตอบความต้องการ ลูกค้าน่าจะมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกัน ไปลูกค้าต้องการทราบกฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศคำแนะนำที่เกี่ยวกับงานบริการที่ไปติดต่อ หรืออาจต้องการให้มีบริการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม จัดสถานที่สำหรับนั่งรอที่จอดรถ ประเด็นสำคัญคือหน่วยงานต้องรู้ความต้องการของลูกค้า และหาทางตอบสนองให้ได้โดยอาจเทียบเคียงกับงานบริการที่ใกล้เคียงกัน โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนทุกคนได้รับความสะดวก และความเป็นธรรมจากการบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน

7. ด้านความพึงพอใจ แม้ว่าหน่วยงานอาจตอบสนองในความต้องการของลูกค้าได้ บางเรื่อง ก็ไม่ได้หมายความว่าลูกค้าพึงพอใจ บางครั้งเพียงรู้ว่าหน่วยงานพยายามคิดค้นวิธีดำเนินการแม้ยังไม่ได้ทำ ลูกค้าก็พึงพอใจ เพราะเห็นความตั้งใจจริงที่จะบริการ โดยหน่วยงานแต่ละพื้นที่อาจทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น เพื่อรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่

8. ด้านความต่อเนื่องของการบริการมักเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ในบริการของรัฐ ทุกประเภทหน่วยงานของรัฐที่ต้องสร้างความเป็นเลิศ ในการบริการควรติดตามสอบถามและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา และควรสร้างทางเลือกในการบริการให้หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

9. ด้านความสะดวกสบายในที่นี้คือความสะดวกสบายในการไปติดต่อและรับบริการซึ่งรวมไปถึงการรอคอยและอื่นๆ ความสะดวกสบาย อาจหมายถึงสถานที่ติดต่อที่นั่งพักคอยห้องสมุดและอาคารสถานที่

10. ด้านความพร้อมในการให้บริการ เมื่อลูกค้าไปติดต่อขอรับบริการลูกค้ามักคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้หากพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากสาเหตุใดก็ตาม อาทิ ติดพักเที่ยง ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ลูกค้ามักสรุปว่าหน่วยงานไม่พร้อมที่จะให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการซึ่งมีทั้งมิติ เจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา อาคารสถานที่

จากระบบ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes ย่อว่า P.S.O.) ผู้วิจัยได้นำระบบการบริการจำนวน 10 ด้านดังกล่าว มากำหนดเป็นตัวแปรตาม ดังกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

หลักการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2528 : 53) ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้น ตำรวจมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยวแต่อยู่ภายใต้ภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร กฎหมาย และเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทุก ๆ ด้านดังกล่าวเหล่านี้จะมี “ประชาชน” เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชน ซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชน เป็นหลัก ดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยข้อสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคม เพราะตำรวจนั้นได้รับงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชน จึงต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชนหรือ ชุมชนต้องการอะไรจากบริการของตำรวจ และพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น

ลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจ คือ เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Agency) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้นๆ กำหนดให้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่กันอย่างเป็นปกติสุขหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นผู้ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิดและทำให้เกิดความปลอดภัยในสังคมมั่นคง

หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันนี้ หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ 8 ประการ (โสภณ ชูพิกุลชัย. 2532 : 142-144) คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime prevention) คือ การปฏิบัติใดๆ ก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลในด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิดหรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคม

มิให้เกิดขึ้นเป็นสำคัญ ประกอบด้วยการกำหนดโครงการแผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบงานป้องกันปราบปราม และเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสมรรถภาพสูงประกอบด้วยคุณลักษณะความสามารถส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การควบคุมแหล่งเสื่อมโทรมอันเป็นปัจจัยสาเหตุแห่งอาชญากรรมอย่างเข้มงวด การให้การศึกษาด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานงานแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานงานระหว่างตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ อย่างใกล้ชิดเหล่านี้ จักเป็นประโยชน์เกื้อกูลอย่างยิ่งในการเรียกร้องความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนให้สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยตรง ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดจำนวนอาชญากรรมและสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้นได้เป็นอย่างดี

2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ ได้แก่ การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถนน (Police patrol) อย่างเพียงพอและเอาใจใส่อย่างทั่วถึง ทั้งในรูปแบบสายตรวจเท้า (Foot patrol) สายตรวจจักรยาน (Bicycle patrol) สายตรวจรถจักรยานยนต์ (Scooter and motorcycle patrol) สายตรวจรถยนต์ (Automobile patrol) สายตรวจทางน้ำ (Marine patrol) สายตรวจหน่วยม้า (House patrol) สายตรวจสุนัขตำรวจ (Police canine patrol) สายตรวจพิเศษ (Special types of patrol) ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิคตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยม และมีความสามารถเคลื่อนที่ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว (Omnipresence) นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลสนองต่อการควบคุมหรือจัดปัจจัยต่างๆ อันเป็นภัยต่อสังคมไว้ก่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยฉับพลันและในลักษณะขาดต่อการที่จะกระทำผิดยิ่งขึ้น จึงได้มีคำกล่าวเป็นที่ยอมรับนับถือของตำรวจอย่างจริงจังว่า “การจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ” (The heart of police effort against crime is patrol)

3. การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of offenders) เป็นมาตรการปราบปรามหลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนสอบสวนหลังจากการจับกุมผู้กระทำผิดได้โดยฉับพลันทันด่วนย่อมเป็นการข่มขวัญผู้กระทำผิด ให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับจากการประกอบอาชญากรรมโดยทันที และเป็นการสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป ตำรวจพึงระลึกอยู่เสมอว่าการจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิดจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย และมีประจักษ์พยานหลักฐานยืนยันเป็นที่แน่ชัดอย่างแจ่มแจ้ง ทั้งใน

ด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อกันผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายการสงสัย หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีจะต้องรักษาความเที่ยงธรรม และความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุด นอกจากนี้การจับกุมผู้กระทำผิดที่ถูกต้องตามความเป็นจริงจะมีผลอย่างดียิ่งในด้านการปราบปรามอาชญากรรม และการกำหนดมาตรการฟื้นฟูจิตใจของผู้กระทำผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ภายหลังจากการพ้นโทษไปแล้วอีกด้วย

4. การคืนหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of property) การคืนหาทรัพย์สินสูญหาย หรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็ว มีผลในด้านลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม และเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้น ๆ โดยตรง ทั้งนี้ให้รวมตลอดถึงการกำหนดมาตรการควบคุมโรงจำนำหรือจัดแหล่งรับซื้อของโจรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความสูญเสียหรือตัดโอกาสช่องทางแห่งการโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดกวอดขั้นยิ่งขึ้น

5. การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of criminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ได้แก่ การควบคุมการจราจรและควบคุมกิจการ สาธารณสุข การขจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่ประชาชน การจัดควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน และการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว (Domestic disputes) ไปจนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชนให้ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความผาสุกของชุมชน

6. การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of service) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป ที่สอดคล้องกับหลักการจัดบริการของตำรวจแก่สังคม อาทิ การจัดบริการข่าวสาร การแจ้งบอกถนนหนทาง ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน การจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน การจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การควบคุมทะเบียนต่าง ๆ การควบคุมการเลือกตั้ง การจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

7. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of individual freedom) นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค ปกป้องพิทักษ์ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงรังแกจากเหล่ามิถิฉาชีพแล้ว ตำรวจยังมีการกึ่งในการคุ้มครองปัจเจกชนมิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน

ของสหประชาชาติรวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดีโดยสมบูรณ์อีกด้วย

8. การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ (Different kind of function) หน้าที่ในประการอื่นของตำรวจ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการอารักขาคุ้มครองบุคคลสำคัญ การจัดกำลังตำรวจรักษาและป้องกันขับไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูที่บุกรุกย่ำยีอธิปไตยของชาติบ้านเมือง เป็นต้น

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจคุณภาพ โดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยมีหลักการประเมินผลตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาในหัวข้อการประเมิน ได้แก่ การครองตน การครองคน การครองงาน การรักษาวินัย และความสามารถพิเศษ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละหัวข้อ และใช้คะแนนเฉลี่ยมาเป็นเกณฑ์การพิจารณาในการบริหารงานบุคคล

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2539 มีลักษณะองค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย องค์ประกอบ ด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้ (อำนาจ นิมมา 2545 : 53-58)

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาผลงานและคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1.1 คุณภาพของงาน ประเมินความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ความละเอียดรอบคอบของงานที่ทำ

1.2 ปริมาณงาน เปรียบเทียบกับปริมาณของงานที่คาดว่าจะทำงานได้ในเวลาที่ควรจะเป็น หรือปริมาณมากน้อยของงานที่สำเร็จ เพื่อเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย

1.3 การรักษาวินัย การที่ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานตามวินัย และจรรยาบรรณตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้

1.4 ความอดุสาหะ ความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา

1.5 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รู้จักหน้าที่และศึกษาความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2. การประเมินศักยภาพ พิจารณาความสามารถในการรับผิดชอบมากขึ้น สามารถที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงกว่าเดิม

2.1 ความริเริ่ม การมีความคิดสร้างสรรค์มีแนวความคิดใหม่ๆ และเหมาะสมกับสถานการณ์อันก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน โดยมีต้องให้มีผู้ออกคำสั่งโดยละเอียด

2.2 การใช้ดุลยพินิจ การวินิจฉัยปัญหา หรือเหตุการณ์ต่างๆ อย่างมีเหตุผล และรอบคอบ และมีการตัดสินใจที่แน่นอน ทั้งเวลาเหมาะสมกับสถานการณ์

2.3 ความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนติดตามงานในหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2.4 การร่วมงานกับผู้อื่น ความสามารถในการประสานงานให้ความร่วมมือปรับตัว และมีส่วนร่วมในทีมงาน ช่วยระดมความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่องาน และปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ

2.5 การมองผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา การมองการณ์ไกลถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหาคือต้องพิจารณาแก้ไข

2.6 ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์เร่งด่วนความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสำเร็จไปตามเป้าหมายที่กำหนดเวลา ในสถานการณ์ที่บีบบังคับให้รีบปฏิบัติ

2.7 ความเป็นที่วางใจ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ชื่อสัตย์สุจริตในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามที่ได้รับมอบหมาย

2.8 ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการชักนำให้ผู้อื่นเห็นชอบ และปฏิบัติตามที่ต้องการ ตลอดจนปกครองและสร้างทีมงานที่มีขวัญและกำลังใจสูง

2.9 ความสามารถในการวางแผนสามารถกำหนดวางแผนโครงการของงานระยะต่าง ๆ รวมทั้งศึกษาข้อดี ข้อเสียของแผนงานและโครงการที่วางไว้

2.10 ความสามารถในการจัดระบบและควบคุมงาน สามารถจัดระบบงานและควบคุมดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3. การประเมินลักษณะเฉพาะตัว พิจารณาลักษณะเฉพาะตัวของผู้ปฏิบัติงานได้แก่

3.1 ชอบทำงานอิสระทำงานคนเดียว

3.2 ชอบเป็นผู้นำ

3.3 ชอบทำงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

3.4 ชอบแสดงความรู้สึกรออกมาให้ปรากฏ พุดตรงไปตรงมา

3.5 ชอบทำงานที่ใช้ทักษะหรือเทคนิคเฉพาะด้าน

3.6 ชอบริเริ่มหรือสร้างสรรค์แต่งานใหม่

3.7 ชอบทำงานประจำ ซึ่งมีแนวปฏิบัติกำหนดไว้อย่างชัดเจน

3.8 ชอบสอนและแนะนำวิธีการทำงาน

3.9 ทำงานโดยมีแรงกระตุ้นกับกฎ ระเบียบ

3.10 ทำงานโดยเชื่อมั่นในแนวคิดของตนเอง

3.11 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานแบบคุณลักษณะยังมีปัญหาในทางปฏิบัติ บางประการ เช่น กำหนดหลักเกณฑ์การวัดได้ในลักษณะกว้างเกินไป ต่อมาวันที่ 3 เมษายน 2544 มีมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบอนุมัติในหลักการ และรายละเอียดข้อเสนอการปรับปรุง ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลปฏิบัติงานของข้าราชการตามปีงบประมาณ ปีละ 2 ครั้ง และนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ในการประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น และอัตราเงินเดือนและให้ค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่มีเงินเดือนเต็มขั้น ณ วันที่ 1 เมษายน และวันที่ 1 ตุลาคม ของทุกปีโดยให้ส่วนราชการ และองค์กรกลางบริหารบุคคลของส่วนราชการต่างๆดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้างต้น ประกอบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้รับทราบปัญหา และข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและมีมติ ก.ตร. วิสามัญ ครั้งที่ 3/2544 เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2544 อนุมัติหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และลูกจ้างในสังกัดตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติเสนอ เพื่อให้สอดคล้องกับมติ ค.ร.ม. ข้างต้นและสามารถรองรับการแก้ไขปัญหาคัดข้องที่เกิดขึ้นอันเป็นด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถนำข้อมูลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบการพิจารณาด้านบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างแท้จริง จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และลูกจ้างประจำให้ทุกหน่วยปฏิบัติดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธร

สายงาน	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
1. ป้องกันปราบปราม	
1.1 การวางแผนป้องกันอาชญากรรม	คุณภาพ
1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลอาชญากรรม	
1.3 ประสิทธิภาพในการรักษาสถานที่เกิดเหตุ	
1.4 สถิติประเภทต่าง ๆ	ปริมาณผลงาน
1.5 สถิติที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง	
1.6 ผลการจับกุม	
1.7 การบำรุงรักษายานพาหนะ อาวุธปืนประจำ กาย เครื่องมือสื่อสาร	ความประหยัดและความคุ้มค่า
1.8 การบำรุงรักษาห้องควบคุม และอุปกรณ์ ควบคุม	
1.9 การจัดทำแผนประทุษกรรม	การนำผลไปใช้
1.10 การจัดทำประวัติคนร้าย	
1.11 งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์	
1.12 ความมีปฏิภาณไหวพริบ และความรวดเร็ว ในการปฏิบัติหน้าที่	ความทันเวลา
2. สืบสวน	
2.1 การจัดทำแผนประทุษกรรมคนร้าย และ บุคคลน่าสงสัย	ปริมาณผลงาน
2.2 ความสำเร็จของการสืบสวน	
2.3 สถิติที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง	
2.4 ผลการจับกุม	ความประหยัดและความคุ้มค่า
2.5 การใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย	
2.6 การได้รับข้อมูลข่าวสาร	
2.7 ความรอบรู้สถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่	
2.8 การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลอาชญากรรมให้ ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

สายงาน	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
2.9 การวางแผนปฏิบัติงานปรับแผนเฉพาะหน้า	การนำเอาไปใช้
2.10 ความรวดเร็วในการสืบสวน	ความทันต่อเวลา
3. สอบสวน	
3.1 ความละเอียดรอบคอบและถูกต้อง	คุณภาพงาน
3.2 การวินิจฉัยคดีสันใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	
3.3 ปริมาณงานสอบสวน	ปริมาณงาน
3.4 การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นพยาน	
3.5 การหาพยานหลักฐาน	
3.6 การวางแผนการสอบสวน	
3.7 ความรอบรู้ชัดเจนในการสอบสวน	ความประหยัดและความคุ้มค่า
3.8 การขยายผลการสอบสวน	
3.9 การเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	การนำผลไปใช้
3.10 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	
4. จราจร	
4.1 การวางแผนการจัดและควบคุมจราจร	ความทันเวลา
4.2 การจัดและควบคุมจราจร	
4.3 สถิติจราจร	คุณภาพ
4.4 การดำเนินงานให้ผู้ใช้นถนนปฏิบัติตามกฎหมาย	
4.5 ผลการจับกุม	ปริมาณผลงาน
4.6 การประชาสัมพันธ์สถานการณ์จราจร	
4.7 การช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการดำเนินการต่างๆ	ความประหยัดและความคุ้มค่า
4.8 การให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับจราจรแก่ประชาชนและการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานจราจร	การนำผลไปใช้

สายงาน	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
4.9 การตรวจตราและให้ประชาชนใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมาย	ความทันเวลา
4.10 การช่วยเหลือหรือการจัดส่งผู้บาดเจ็บไปรักษา	
4.11 การจัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ	
5. การอำนวยความสะดวก	คุณภาพงาน
5.1 ความละเอียดรอบคอบ	
5.2 ความถูกต้องเรียบร้อย	ปริมาณผลงาน
5.3 ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	
5.4 ความสามารถในการจัดระบบงานธุรการ	ความประหยัดและคุ้มค่า
5.5 จำนวนเนื้องาน	
5.6 การประหยัดทรัพยากร	การนำผลไปใช้
5.7 การเก็บรักษาซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้	
5.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล	ปริมาณผลงาน
5.9 การจัดทำสถิติ	
5.10 การวางแผนการดำเนินงานอย่างมีระบบ	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
5.11 การเสนอข้อมูล	
5.12 งานสำเร็จรวดเร็วและทันเวลาสายงาน	คุณภาพงาน
6. เทคนิค	
6.1 ความละเอียดรอบคอบ	ปริมาณงาน
6.2 ความถูกต้อง	
6.3 ความชำนาญทางด้านเทคนิค	ความประหยัดและความคุ้มค่า
6.4 จำนวนผลงาน	
6.5 ผลสำเร็จของงาน	การนำผลไปใช้
6.6 การเก็บรักษาซ่อมแซม รักษาเครื่องมือ	
6.7 การประหยัดทรัพยากร	
6.8 การประยุกต์ความสามารถที่มีให้เกิด	

สายงาน	ปัจจัยที่ใช้วัดผลงาน
ประโยชน์ 6.9 ความสามารถในการแสดงความคิดเห็น 6.10 งานสำเร็จ รวดเร็ว ทันเวลา	ความทันต่อเวลา

คำอธิบายปัจจัยในการประเมินของข้าราชการตำรวจ ในกลุ่มตำแหน่ง

1. องค์ประกอบร่วม หมายถึง ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับ
 ความประพฤติ และการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ชั้นสัญญาบัตร

1.1 วินัย คือ

1.1.1 วินัยตำรวจ

1.1.2 มีระเบียบวินัยในตนเอง

1.2 ความซื่อสัตย์ คือ

1.2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

1.2.2 มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองหรือผู้อื่น

1.3 มนุษยสัมพันธ์ คือ

1.3.1 มีความสามารถปรับตัวเองเข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กร

เพื่อร่วมงาน และประชาชน

1.3.2 มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม

1.3.3 มีความสามารถในการประสานงาน

1.4 การพัฒนา คือ รู้จักพัฒนาตนเอง

2. องค์ประกอบ หมายถึง ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามลักษณะ
 และประเภทของงานที่ได้รับมอบหมายของข้าราชการตำรวจ และลูกจ้างประจำ

2.1 คุณภาพของงาน หมายถึง การพิจารณาถึงความถูกต้อง ความครบถ้วน
 สมบูรณ์ และความประณีตหรือคุณภาพอื่นๆ

2.2 ปริมาณงาน หมายถึง การพิจารณาจากผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย
 ข้อตกลงหรือมาตรฐานของงาน

2.3 การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร หมายถึง การพิจารณา
 จากความฟุ่มเฟือยในการใช้ทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตของงานหรือ โครงการ

2.4 การนำผลงานไปใช้ หมายถึง การพิจารณาการผลิต หรือผลลัพธ์ของผลงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อ หน่วยประชาชนและสังคมโดยส่วนร่วม

2.5 ความทันเวลา หมายถึง การพิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้นๆ

2.6 อื่นๆ หมายถึง การพิจารณาจากกิจกรรมหรือผลการปฏิบัติงานพิเศษที่ได้รับ มอบหมายจากผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จะให้ผู้บังคับบัญชาใกล้ชิด เห็นอกว่าผู้รับการประเมินขึ้นไป 2 ระดับตำแหน่งเป็นผู้ประเมินผล โดยพิจารณาจากลักษณะ องค์กรประกอบร่วม และองค์ประกอบเฉพาะที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในคะแนนใน แต่ละส่วนมารวมกัน เพื่อพิจารณาการปฏิบัติงานเป็นคะแนนมาตรฐานกลางเฉลี่ยในการ เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผู้รับประเมิน

2. การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 คุณภาพของงาน พิจารณาผลงานมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และความ ละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน

2.2 ประเมินงานที่ทำ พิจารณาปริมาณงานเปรียบเทียบเป้าหมาย หรือมาตรฐานของ งาน

2.3 การนำผลงานไปใช้ พิจารณาจากผลของการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่เกิดประโยชน์จริงต่อสังคม

2.4 ความทันเวลา พิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่ กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้นๆ

2.5 ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นพิเศษ พิจารณาจากความอุตสาหะ ในการทำงาน ความคิดริเริ่มในการทำงาน ความตั้งใจทำงาน ความรอบรู้ ความสามารถทำงาน ในสถานการณ์เร่งด่วนความเป็นที่ไว้วางใจในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ

บริบทของสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม

1. ประวัติสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม

สถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2463 ณ บ้านราชคฤพนม หมู่ที่ 2 ตำบลราชคฤพนม อำเภอราชคฤพนม จังหวัดนครพนม โดยได้รับมอบที่ดินจากหลวงพิทักษ์พนมเขต (อดีตนายอำเภอราชคฤพนม) มีเนื้อที่ 2 ไร่ 1 งาน 15 ตารางวาที่ดินแปลงนี้อยู่ห่างจากแม่น้ำโขง 7 วา

เมื่อปี พ.ศ. 2473 ทางราชการ กรมตำรวจ ได้มีคำสั่งให้สร้างตัวอาคารสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนมตามแปลนของทางราชการกรมตำรวจ ที่ 60/90 รูปทรงปั้นหย่า เสาไม้ตั้งตอนล่างก่ออิฐวางคาน ฝาไม้ตะเคียน หลังคามุงสังกะสี สูงจากพื้น 2 เมตร ยาว 19 เมตร กว้าง 9 เมตร มีห้อง 5 ห้อง มีมุขหน้า 1 ห้อง กว้างด้านละ 3 เมตร หันหน้าไปทางทิศตะวันออก

ต่อมาปี พ.ศ. 2512 ได้รับอนุมัติให้เปลี่ยนหน้ามุขหันไปทางทิศตะวันตก เพื่อให้เหมาะสม กับสภาพบ้านเมือง อาคารสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนมหลังเดิมใช้เป็นสถานีปฏิบัติราชการมารวม อายุได้ 70 ปี ได้เกิดการชำรุดทรุดโทรมไปตามธรรมชาติ

เมื่อปี พ.ศ. 2540 ทางราชการกรมตำรวจเห็นว่า อาคารสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนมหลังเดิมเกิดการชำรุดทรุดโทรมมาก ประกอบกับที่ดินไม่เพียงพอสำหรับการสร้างอาคารที่ทำการ

สถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม หลังใหม่ จึงขอใช้ที่ดินราชพัสดุ แปลงหมายเลขที่ นพ. 218 ซึ่งเป็นศูนย์ราชการ ของอำเภอราชคฤพนม ตั้งอยู่ที่บ้าน เกษตรสมบูรณ์ หมู่ที่ 6 ถนนชยางกูร ตำบลราชคฤพนม อำเภอราชคฤพนม จังหวัดนครพนม อาคารสถานที่ทำการสถานีตำรวจภูธรหลังใหม่ มีเนื้อที่ 1 ไร่เป็นอาคารขนาดกลาง คอนกรีต เสริมเหล็ก 3 ชั้น ชั้นล่างเทคอนกรีตฐานราก มีเสาดมมือคานคอดิน ก่อสร้างตามแบบแปลนของกรมตำรวจ เลขที่ 6840/38 ราคาค่าก่อสร้างเป็นเงินทั้งสิ้น 11,800,000 บาท (สิบเอ็ดล้านแปดแสนบาทถ้วน) เปิดให้บริการประชาชนเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2541 โดยมี พลตำรวจโท ดิเรก สงคศิริ ผู้บัญชาการ ตำรวจภูธรภาค 4 เป็นประธานพิธีเปิด

2. อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ จดอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ห่างจากจังหวัดนครพนม ระยะทางประมาณ 52 กิโลเมตร

ทิศใต้ จดอำเภอรุฉีราญ จังหวัดมุกดาหาร ห่างจากจังหวัดมุกดาหารระยะทางประมาณ 52 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก จดแม่น้ำโขง และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ห่างจาก

แม่น้ำโขง ประมาณ 4 กิโลเมตร ห่างจากวัดพระธาตุพนมวรมหาวิหารประมาณ 3 กิโลเมตร
ทิศตะวันตก จดอำเภอณาแก และอำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม และอำเภอคง
หลวง จังหวัดมุกดาหาร ห่างจากจังหวัดสกลนคร ระยะทางประมาณ 75 กิโลเมตร
ห่างจากกรุงเทพมหานคร ระยะทางประมาณ 726 กิโลเมตร
มีพื้นที่รับผิดชอบตามแนวชายแดนแม่น้ำโขง ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร

3. อาคารที่ทำการ

3.1 อาคารที่ทำการ 1 หลัง สร้างเมื่อปี พ.ศ. 2540

3.2 บ้านพักผู้บังคับกอง 1 หลังสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2511 ตั้งอยู่ที่อาคารที่ทำการ
หลังเก่า

3.3 บ้านพักรองสารวัตร 2 หลัง ตั้งอยู่อาคารที่ทำการหลังเก่า 1 หลัง
สร้างเมื่อปี พ.ศ. 2531 และอีก 1 หลัง ตั้งอยู่ที่ หลังอาคารที่ทำการหลังใหม่ สร้างเมื่อปี พ.ศ.
2540

3.4 บ้านพักข้าราชการตำรวจชั้นประทวน 4 คูหา จำนวน 40 ห้อง
ตั้งอยู่ที่อาคารที่ทำการหลังเก่า 3 คูหา จำนวน 30 ห้อง สร้างเมื่อปี พ.ศ. 2511 อีก 1 คูหา จำนวน
10 ห้อง ตั้งอยู่ด้านหลังอาคารที่ทำการหลังใหม่ สร้างเมื่อปี พ.ศ. 2540

4. ตู้ยามสายตรวจ มี 5 แห่ง

4.1 ตู้ยามจรจรหน้าวัดพระธาตุพนม ต. ธาตุพนม

4.2 ตู้ยามที่ตำบลฝั่งแดง

4.3 ตู้ยามที่ตำบลนาหนาด

4.4 ตู้ยาม ตชต.น้ำก่ำ

4.5 ตู้ยาม ตชต. อุ่มเหมา

5. การปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ

5.1 สถานีตำรวจภูธรธาตุพนม มีการแบ่งสายงานภายในสถานีตำรวจออกเป็น 5
สายงานดังนี้

5.1.1 งานธุรการ

5.1.2 งานสืบสวน

5.1.3 งานสอบสวน

5.1.4 งานป้องกันและปราบปราม

5.1.5 งานจราจร

5.2 กิจกรรมที่ประชาชนมาใช้บริการในสถานีดำรวจ เช่น

5.2.1 มาแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษดำเนินคดี หรือแจ้งกรณีอุบัติเหตุจราจร

5.2.2 มาให้ถ้อยคำเพื่อสอบสวน หรือสอบสวนเพิ่มเติม

5.2.3 มาขอประกันตัวผู้ต้องหา

5.2.4 มาเยี่ยมผู้ต้องหาที่ถูกควบคุม

5.2.5 มาเสียค่าปรับจราจร

5.2.6 มาเสียค่าปรับคดีอาญา

5.2.7 มาแจ้งเอกสารหาย หรือแจ้งความเป็นหลักฐาน

5.2.8 มาติดต่อขออนุญาต หรือลงทะเบียนต่างๆ

5.2.9 มาขอคำแนะนำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย

5.2.10 มาขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน

5.2.11 มาสอบถามเรื่องราวที่เกี่ยวข้อง

5.3 กิจกรรมที่ประชาชนใช้บริการนอกสถานีดำรวจ อาทิเช่น

5.3.1 การตรวจตราระวังป้องกันอาชญากรรม การให้บริการ และการปรากฏตัวเพื่อสร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชน เช่น สายตรวจ สายตรวจประจำตู้ยาม ศูนย์ควบคุมสายตรวจ

5.3.2 การเสริมสร้างความปลอดภัยของชุมชน ด้วยวิธีการชุมชนสัมพันธ์ของชุดชุมชนสัมพันธ์หรือของสายตรวจ

5.3.3 การป้องกันอาชญากรรมด้วยแนวทางต่างๆ ซึ่งที่สำคัญนอกจากสายตรวจและชุมชนสัมพันธ์แล้ว ยังมีการประชาสัมพันธ์หรือการแนะนำเพื่อให้ประชาชนทั่วไปหรือประชาชนที่ล่อแหลม ได้ป้องกันตัวเองไว้ก่อน การควบคุมแหล่งอบายมุขและสิ่งเสพติดการดูแลเด็กและเยาวชน ที่มีแนวโน้มเป็นอาชญากร รวมทั้งป้องกันเด็กและเยาวชนดี ๆ มิให้เป็นอาชญากร

6. วิธีการดำเนินงาน การจัดการให้บริการประชาชน ของสถานีดำรวจภูธรราชบุรี

สถานีดำรวจภูธรราชบุรี ได้จัดตั้งกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไว้ในด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (ด้านบริการทั่วไป)

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สก.ชาตุนวม
1. รวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกันพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ	สก.ชาตุนวม ได้ดำเนินการรวมการบริการประชาชนด้านต่างๆ ไว้ ณ จุดเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ ประชาชน ผู้ใช้บริการมากที่สุด เช่น การแจ้งความเป็นหลักฐาน แจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่างๆ การแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวโทษ การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยานผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับคดี รวมทั้งการ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และอื่นๆ
2. การกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการประชาชนรวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์	ได้กำชับ ข้าราชการตำรวจ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้มีบุคลิกลักษณะ กิริยา วาจา ท่าทาง และให้มีจิตสำนึก รับผิดชอบในการบริการประชาชนตามลำดับ ก่อนหลังด้วยความสะดวก รวดเร็ว สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใดๆ
3. การแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานธุรการให้สั้น กระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ	ได้ปรับปรุง การลงรายการประจำวัน การเปรียบเทียบปรับให้สั้นกระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจของประชาชน สำหรับการแจ้งเอกสารหาย
4. การเพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น	ได้จัดทำแบบฟอร์มที่กรอกข้อความสมบูรณ์แล้วเป็นตัวอย่างเพื่อให้ประชาชนกรอกด้วยเจ้าหน้าที่ไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจ	ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้ บริการบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก ทีวี น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ไว้อย่างเพียงพอ
6. สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ	สก.ชาตุนวม ได้จัดทำแบบสำรวจไว้ให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจได้เสนอความคิดเห็น และตอบคำถามให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำข้อมูล

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สก.ชาตุนวม
	มาปรับปรุง แก้ไข การบริการประชาชนของสถานี ตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 4 ผังกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การอำนวยความสะดวก
ยุติธรรมทางอาญา)

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สก.ชาตุนวม
1 จัดเวรพนักงานสอบสวนปรับปรุงระบบให้เหมาะสม เพียงพอ	ได้จัดพนักงานสอบสวน ไว้รับแจ้งความอย่างเพียงพอกับปริมาณงาน ปรับปรุงให้พนักงานสอบสวนรับผิดชอบสำนวนการสอบสวนแต่ละคนในจำนวนลักษณะคดีที่ใกล้เคียงกัน และจัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่วิทยาการ เสมียนประจำวัน และพลขับเวรพร้อมกับพนักงานสอบสวนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ทันที
2. เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่น	ได้มอบหมายให้ รองสารวัตรสืบสวน มาช่วยปฏิบัติงานในด้านสอบสวนเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถทางการสอบสวน
3. พัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน	ดำเนินการฝึกสอนพนักงานสอบสวน ให้มีความรู้ความสามารถและคุณธรรมเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ไว้วางใจจากประชาชน มุ่งสู่ความเป็นวิชาชีพ โดยเน้นการเสริมสร้างจิตสำนึก อุคมการณ์จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน
4. นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวน	ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ ความสามารถด้านการใช้วิทยาการตำรวจในการสืบสวน สอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานให้มากยิ่งขึ้น

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สภ.ชาตุนวม
5. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการ	ได้เข้มงวด กวดขัน และตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่างๆ ทั้งในด้านการจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยชั่วคราว การสอบปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวมพยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับ และการทำสำนวนเพื่อให้การคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายบังเกิดผลในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ที่ชัดเจน
6. ปรับปรุงระบบ การควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้น และคดีที่เสร็จสิ้นแล้ว	ให้พนักงานสอบสวนจัดระบบควบคุมสำนวนการสอบสวนคดีที่ยังสอบสวนไม่เสร็จสิ้น โดยให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถตรวจสอบยอดสำนวนที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับจำนวนสำนวนที่รับไว้ดำเนินการจำนวนสำนวนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผลคดีถึงที่สุด พร้อมทั้งจัดระบบการเก็บข้อมูลสำนวนการสอบสวนที่สอบเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อประโยชน์ในการชักซ้อมพยาน และนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาชั้นศาลได้
7. การให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม	จัดกำลังตำรวจ ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะในการสืบสวนพยานชั้นศาลในคดีสำคัญ และคดีซึ่งอาจจะอันตรายทุกกรณี เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นในยุติธรรม

ตารางที่ 5 ฝั่งกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน)

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สภ.ชาตุนวม
1. การปรับปรุง พัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่	จัดสายตรวจครอบคลุมพื้นที่ มีทั้งสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า โดยมีรองสวป.๗ เป็นผู้ควบคุมเพื่อตัด โอกาสคนร้ายในการกระทำผิด สามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
2. อบรมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการ	จัดนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ทำการอบรม ซึ่งแจ้งและนำยุทธวิธีตำรวจ และข้อกฎหมายต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการกิจการปฏิบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบ และเพื่อนำข้อบกพร่องต่างๆ ที่พบเห็นหรือได้รับคำร้องเรียนจากประชาชนมาชี้แจงและให้ปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติให้ถูกต้อง รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของการแต่งกาย ให้แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจทุกผลัด
3. ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจ ออกพบปะพูดคุย ทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน รวมทั้งขอความร่วมมือจากประชาชน รวมทั้งขอความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมด้วย
4. การระดมปราบปรามอาชญากรรม	ดำเนินการระดมกำลังป้องกันปราบปรามอาชญากรรมตามที่ตำรวจสั่งการอย่างจริงจัง และต่อเนื่องมีการจัดกำลังชุดเฉพาะกิจชุดสืบสวนออกสืบสวนหาข่าวและดำเนินการกวาดล้าง เป้าหมายตามที่สืบสวนไว้

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สก.ชาตุนพนม
5. การสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน	จัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดี อุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ. คดีที่เป็นที่สนใจของ ประชาชน และคดีที่มีผลกระทบต่อดำรง ชีวิตประจำวันของประชาชนให้ได้โดยรวดเร็วและจัด ให้มีนายตำรวจสัญญาบัตรเป็นผู้ควบคุมอย่างใกล้ชิด จัดชุดเฉพาะกิจติดตามจับกุมผู้ต้องหาคดีค้ำเก่า
6. การสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดี ค้ำเก่า	จำนวน 1 ชุด เพื่อเร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดี ค้ำเก่าให้ได้ผลต่อเนื่องโดยยึดถือปฏิบัติตามมาตรการ ที่กรมตำรวจกำหนดไว้
7. ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุข	จัดตั้งชุดเฉพาะกิจปราบปรามอบายมุขจำนวน 1 ชุด ออกกวาดล้างตรวจตราสถานบริการ และแหล่งต่างๆ ที่มี โอกาสจะจัดให้มีอบายมุขที่มีขอบด้วยกฎหมาย และ ดำเนินการตรวจค้นปราบปรามจับกุมอย่างเฉียบขาด
8. การปราบปรามยาเสพติด และการ อนุรักษ์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	จัดตั้งชุดเฉพาะกิจปราบปรามยาเสพติดจำนวน 1 ชุด ดำเนินการสืบสวน จับกุม ยาเสพติดทุกประเภทอย่าง เฉียบขาด โดยเฉพาะยาบ้า และสารออกฤทธิ์ต่อจิต ประสาท และอื่นๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือ สนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยราชการต่างๆ ในการป้องกัน ปราบปรามยาเสพติดอย่างเต็มความสามารถอนุรักษ์ ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ดำเนินการเผยแพร่ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติด โดยจัด ชุมชนสัมพันธ์ดำเนินการบรรยายความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดตามหมู่บ้านต่างๆ ในพื้นที่และดำเนินการตาม โครงการ โรงเรียนปลอดสารเสพติด เพื่อบรรยายโทษ ของยาเสพติดในสถานศึกษาต่างๆ

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สก.ชาตุนพนม
9. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และสร้างความเดือนร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว	จัดตั้งชุดเฉพาะกิจรักษาความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวจำนวน 1 ชุด ดำเนินการตรวจตรา ตามสถานที่ท่องเที่ยวและดำเนินการสืบสวนกวาดล้างอาชญากรรมกลุ่มมิจฉาชีพ หรือคนร้ายตามแหล่งท่องเที่ยวตลอดจนผู้ประกอบการที่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวในพื้นที่อย่างจริงจัง
10. การปรับปรุงระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน	ให้งานป้องกันปราบปรามดำเนินการจัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบนาฬิกาอาชญากรรม และเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นและข้อมูลอาชญากรรมให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบันเสมอ
11. การจัดทำแผนเผชิญเหตุ	ดำเนินการจัดทำแผนเผชิญเหตุ โดยมอบหมายให้งานป้องกันปราบปรามดำเนินการ และให้มีการซักซ้อมทุกระยะ เพื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อม ทราบวิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุต่างๆ พร้อมทั้งจัดนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรรับผิดชอบกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

ตารางที่ 6 ฟังก์ชันกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การควบคุม และการจัดการจราจร)

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สก.ชาตุนพนม
1. การจัดทำคำสั่งตำรวจจัดการจราจร อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร	มอบหมายให้รอง ผกก.(ป.๓) และรองสว.จร.๓ เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล การปฏิบัติอย่างใกล้ชิดตามแผนงานการควบคุมและสั่งการจราจรของ สก.ชาตุนพนม
2. การอบรม เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร	ดำเนินการโครงการปลูกฝังวินัย แก้ไขอุปนิสัยจราจร โครงการอบรมผู้ขับรถรับ-ส่ง นักเรียน โครงการถนนจราจรตัวอย่าง โครงการอบรมลูกเสือ-ยุวกาชาดจราจร โครงการจราจรสัมพันธ์ณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจร โดยสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนใช้ความระมัดระวัง และการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ 7 ฝั่งกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การปรับปรุงสถานที่
ทำการและสภาพแวดล้อม)

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สภ.ชาดพนม
1. จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของ สถานีตำรวจ	จัดทำป้ายบอกทิศทางไปสถานีตำรวจตามถนนสาย หลักและป้ายบริเวณรอยต่อกับสถานีตำรวจข้างเคียง เพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจอย่าง ชัดเจน สามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้อย่าง รวดเร็ว
2. จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจ ให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน	จัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วน เพื่อให้ประชาชนผู้มา ติดต่อได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยจัดแบ่งพื้นที่ ออกเป็นสัดส่วนต่อเนื่องกัน เช่น สถานที่รับแจ้งความ ร้องทุกข์ ห้องทำงานพนักงานสอบสวน ห้องควบคุม ห้องสมุด ที่พักพนักงานสอบสวน เป็นต้น นอกจากนั้นยังจัดพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสม เช่น จุด รถ ที่พักรับรองประชาชน ห้องน้ำ ที่ทิ้งขยะ
3. จัดสถานที่เก็บของกลางและรถ ที่เกิดอุบัติเหตุ ให้เป็นสัดส่วน	จัดห้องเก็บรักษาของกลาง และจัดเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบดูแลอย่างใกล้ชิด สำหรับรถที่เกิดอุบัติเหตุ ยังไม่มีที่เก็บถาวร เนื่องจากพื้นที่คับแคบ อยู่ระหว่าง การประสานงานหาที่เก็บถาวร
4. ฝั่งการจัดสถานที่สายการบังคับ บัญชา	จัดทำฝั่งการจัดสถานที่สายการบังคับบัญชา และลำดับ อาวุโสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งจัดบอร์ดเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสถานี
5. การดูแลรักษาความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อย	ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนช่วยกันรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจอยู่ เสมอ มีการระดมความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจทำ ความสะอาดเป็นครั้งคราว

ตารางที่ 8 ฝั่งกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การบริหารงานและ
ปกครองบังคับบัญชา)

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สภ.ชาตุพนม
1. การประพฤติตนของผู้บังคับบัญชาที่เป็นแบบอย่างและดูแลทุกข์สุขผู้ใต้บัญชาอย่างใกล้ชิด	ผู้บังคับบัญชาทุกนาย ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการครองคน ครองตน ครองงาน ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบ ผู้ใต้บังคับบัญชาสอดคล้องดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวในด้านต่างๆ อย่างใกล้ชิดให้มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม เรียบร้อย ประหยัด สมณะสมฐานะ ไม่ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย ลด ละ เลิก อบายมุข ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
2. ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์และจัดสวัสดิการในทุกรูปแบบ	ให้ผู้บังคับบัญชา ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากทางราชการอย่างถูกต้อง และจัดสวัสดิการอื่นๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ทุนการศึกษาของบุตรข้าราชการตำรวจ
3. ฝึกอบรมพัฒนาอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ	อบรมข้าราชการตำรวจในสังกัดทุกวันอังคาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง กับอุดมคติตำรวจ วินัยตำรวจ เพื่อให้มีระเบียบวินัย เคารพหน้าที่ มีคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเอง ประชาชน สังคม ประเทศชาติ และแนะแนวทางการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน และประสบการณ์ในด้านต่างๆ
4. กวดขันการแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจ	ในเวลาราชการ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานทุกนาย ยกเว้นผู้ปฏิบัติฝ่ายสืบสวน หรือผู้ที่มีราชการต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกที่ทำการสถานีตำรวจ

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สก.ชาตุนวม
5. การส่งเสริมการออกกำลังกาย	ให้ข้าราชการตำรวจทุกนาย มีการออกกำลังกายและฝึกทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ เพื่อเสริมสร้างวินัย ความสามัคคีในหมู่คณะและพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์
6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทุกเดือน เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
7. ส่งเสริมข้าราชการตำรวจที่มีความประพฤติดี และมีผลงานดี	ยกย่อง ชมเชย และให้กำลังใจ แก่ข้าราชการตำรวจในสังกัด ผู้มีความประพฤติดี และผลงานดี เป็นที่เชื่อถือศรัทธาจากประชาชน โดยการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจ
8. การลงโทษข้าราชการตำรวจที่กระทำผิด	จัดให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบ ข้าราชการตำรวจเอาใจใส่และแก้ไขอย่างจริงจัง ทันทีที่ กรณีข้าราชการตำรวจ ประพฤติตนไม่สมควร บกพร่องต่อหน้าที่ หรือทำผิดกฎหมายจะต้องถูกลงโทษอย่างเฉียบขาด และผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบ จะต้องถูกสอบสวนและพิจารณาความบกพร่องด้วย

ตารางที่ 9 พังกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสวงหาความร่วมมือ)

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สก.ชาตุนวม
1. แต่งตั้งคณะกรรมการ	ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสถานีตำรวจขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางการระดมความร่วมมือระหว่างตำรวจและประชาชนตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสาร เสนอปัญหา ความต้องการความคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของตำรวจ

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติของ สก.ชาตุนวม
2. ขยายงานชุมชนสัมพันธ์	<p>สก.ชาตุนวม ได้ดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ซึ่งประกอบด้วยส่วนราชการ องค์กรเอกชน และประชาชนทั่วไป ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) จัดชุดชุมชนสัมพันธ์ ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนรับฟังปัญหาและนำความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนโดยอบรมประชาชนตามหมู่บ้านต่างๆ ในพื้นที่บรรยายความรู้แก่นักเรียนตามสถานศึกษาต่างๆ ในพื้นที่และตามโครงการโรงเรียนปลอดภัยพิช 2) รณรงค์ขอความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชนหน่วยงานภาคเอกชน และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และยาเสพติดโดยดำเนินการในรูปแบบต่างๆ เช่น โครงการสมาชิกแจ้งข่าว อาชญากรรม โครงการ โรงเรียนปลอดภัยพิชโครงการปลูกฝังวินัยแก่ผู้บังคับบัญชา
3. การพัฒนาระบบตำรวจชุมชน	<p>จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลตามแนวทางการดำเนินงานของกรมตำรวจ จำนวน 2 แห่ง ที่ตำบลอู่หมื่น ตำบลน้ำคำ อำเภอชาตุนวม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย และราษฎรอาสาสมัครอีก 12 นาย ร่วมออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบลเพื่อให้ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างแท้จริงจะเพิ่มไปยังตำบลอื่นๆ อีกโอกาสต่อไป</p>

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550 : 77-83) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายบริบทการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย สักยภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สายในปัจจุบัน การดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่า สักยภาพการบริการประชาชน ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการประชาชนทั้งที่สถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจ มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด

อรุโณทัย อุ่นไธสง (2552 : 87-88) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุการทำงาน พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อแยกตามรายด้านที่ระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระบบการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัย

อุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัย

อุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามสายงาน พบว่า บุคลากรที่มีสายงานต่างกัน ระหว่างสายวิชาการกับสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านผลงานของการบริการ และด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัย

อุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ระหว่างบุคลากรที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ภัทร วุฒิ อุตภีระ (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูงและประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดการจราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชนน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมแล้ว พบว่าการปฏิบัติงานของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง ส่งผลให้มีความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ที่มีการพัฒนาเกิดขึ้นในทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้นส่งผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก

พรพิมล ครองยุทธ (2557 : 66-67) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการ ให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน บุคลากร อยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับชั้น ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับชั้น และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่ม ตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประเภทการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการในภาพรวมและ รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มี ระยะเวลาการเป็น สมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

นเศรษฐ ประดิษฐ์วงศ์ (2548 : 70-72) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ่อ ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลคอนหัวพ่อ เป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการประชาชนสูงสุด คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ และด้านความเป็นธรรม โดยในด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการเตรียม ความพร้อมในการให้บริการในด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนหัวพ่อ มีความรวดเร็วของการบริการ และในด้านความเป็นธรรมประชาชนมี ความคิดเห็นว่า ตนเองสามารถซักถามสิ่งที่สงสัย หรือมีความคิดเห็น ได้แย้งกับการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ่อ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ การศึกษา

อาชีพ และรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการที่ได้รับ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วาสนา ประชอลี (2550 : 52-53) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ ต้องการให้ อบต. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรอำนวยความสะดวกในเรื่องน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ตลอดจนมีป้ายประชาสัมพันธ์

วรรณเพ็ญ พลະศักดิ์ (2553 : 91-95) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำแกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำแกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คราวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำแกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ในปี 2552 โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำแกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน

วารงคณา บุญขึ้น (2553 : 96-103) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน ภูมิฐานะและพื้นที่รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ในปี 2552 ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ ภูมิฐานะ สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน ส่วนด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชน

ที่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน พื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน

เจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระเจาน ใน ทิศนะของผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการ บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่กระเจาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการเป็นอันดับ แรก รองลงมาคือ ด้าน สถานที่ ด้านบริการทั่วไป และด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ จากผล การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ด้านการ ให้บริการทั่วไป ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการซ่อม บำรุงให้รวดเร็วมากกว่านี้ เพื่อผู้บริการ จะได้ไม่ต้องรอคอยนาน ด้านเทคนิคการบริการควร เพื่ มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ควรเลือกอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งาน ได้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยได้ มาตรฐานด้าน เจ้าหน้าที่บริการ ให้มีความสำคัญกับ ผู้ใช้บริการทุกคน พุดตอบหรือแนะนำข้อซักถามของ ผู้ใช้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่ ให้บริการควรจัดให้มีที่นั่งในการรอรับบริการให้เพียงพอและ มีบริการน้ำดื่มให้กับผู้บริการ

วาเสษฐี เกตุแก้ว (2557 : 81-82) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการองค์การ บริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัด ยโสธร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน พบว่า

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโถ่ อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโถ่ อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโถ่ อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านลักษณะ ทางกายภาพของสถานที่และเครื่องมือที่ ใช้อำนวยต่อการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

กัญญาณศรี วงศา (2553 : 75-79) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน การขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านสถานที่อยู่ในระดับ มาก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อาชีพ รายได้และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ และด้าน

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกับประชาชนที่มี 31 – 50 ปี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมแตกต่างกัน

ชนันพร บัวมาศ (2550) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา

1. ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขเห็นว่า กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพ การให้บริการให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ ด้านความตรงต่อความต้องการของประชาชนและด้านการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว
2. ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษาและรายได้ ต่อเดือน เห็นว่ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนเห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ และด้านการแก้ไข ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว มากกว่าประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ปัญหาที่มีผู้ตอบระบุมากที่สุด คือ เก้าอี้ที่นั่งมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยข้อเสนอแนะที่มี ผู้ตอบระบุมากที่สุด คือ ควรจัดส่งพนักงานเทศบาลเข้าไปให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทำหมันสุนัข และพ่นยากำจัดยุงลาย ตามลำดับ โดยสรุป คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ซึ่งข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการให้บริการและพัฒนาระบบการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ให้บรรลุเป้าประสงค์ต่อไป

ไสว ชัยบุญเรือง (2555 : 63-65) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด รวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นอันดับแรกรองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และสุดท้ายด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี เพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ที่มีอายุและการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ เกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่ให้ข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแก้ไขไฟฟ้าที่ขัดข้องให้รวดเร็ว กว่าเดิมและประกาศ การดับไฟทุกครั้งให้ทั่วถึง รองลงมาคือ ให้เพิ่มบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้และพาหนะให้เพียงพอกับการให้บริการเพื่อคุณภาพการให้บริการ สุดท้ายการตรวจเยี่ยม ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่หรือจัดประชุมชี้แจงระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติพร้อมทั้งความปลอดภัยให้ผู้ประกอบการได้รับทราบ

ประภัสสร อินทร์ขาว (2555 : 84-85) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงาน ส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธรในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานส่วนการคลังขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการงานส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีช่องทางการบริการให้มากขึ้นและจัดส่งเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ด้วย ควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานในช่วงพักกลางวัน เพื่อรองรับบริการประชาชนที่เข้ามาติดต่องาน และควรตกแต่งสถานที่ให้บริการให้ดี

ภัทธิตยา หมทอง (2555 : 76-78) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้มาใช้บริการเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า

2.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ ทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

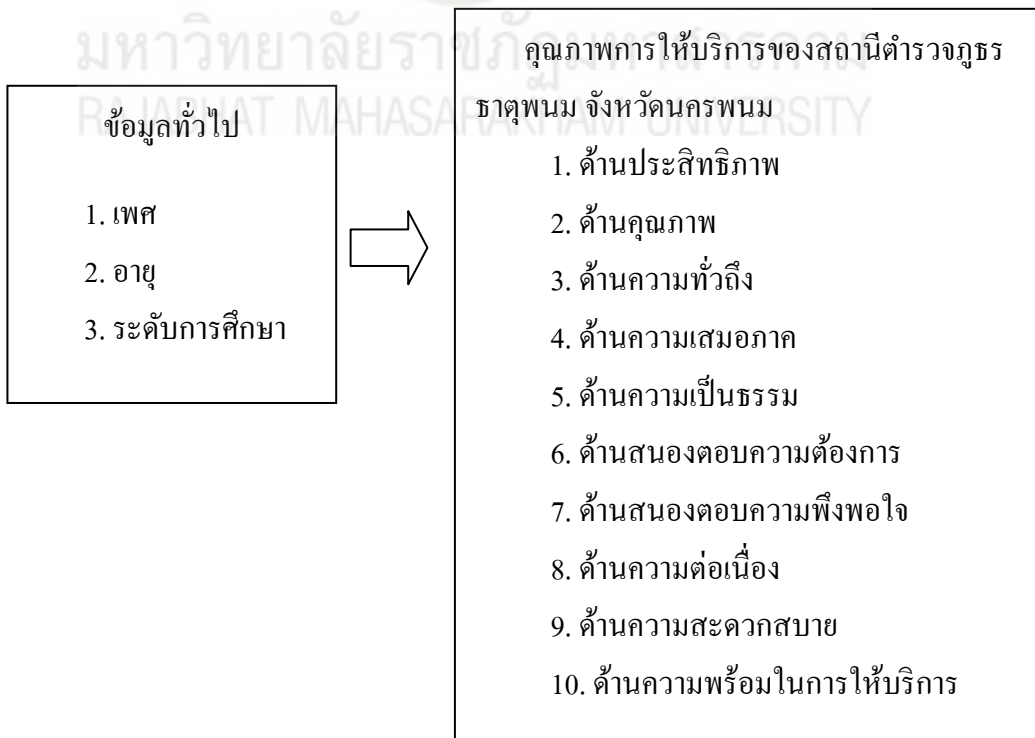
2.5 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ของการพัฒนาระบบมาตรฐาน 1107 : ระบบการบริการ ภาคเอกชนและประชาชน : P.S.O. 1107 (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2541) จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมในการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังปรากฏในแผนภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย