

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวความคิด แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดของความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ
 - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.5 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาส โลว์
 - 2.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของออคัมส์
 - 2.3 ทฤษฎีของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 - 3.1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจ
 - 3.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ
 - 3.3 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดของความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกพอใจ ประทับใจ ความชอบ และความรู้สึกที่ดี ต่อสิ่งต่างๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.2525:588)

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันดังนี้

พิน คงพูน (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 62) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

คอร์มิก (Cormick. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เคนดอลล์ (Kendall. 1969 : 50) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เดลเลีย (D'Elia. 1972 : 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพของบุคคลว่าชอบมากชอบน้อยเพียงไร

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Woolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

ฟิตซ์เจอร์อัลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durunt. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจาก

การรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะมีจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective)ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective)ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 23) อธิบายกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบ พึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากสถานีดารวจนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนที่มีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

Rajabhat Mahasarakham University

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2539 อ้างถึงใน พ.ศ.ท. สุรศักดิ์ นาดวิล. 2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปดังนี้

1.ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2.ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจ อยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การใช้คำมั่น

สัญญาของผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกว่าแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

- 1.สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ
- 2.การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือนุกลอนอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
- 3.ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจใส่ใจอย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
- 4.สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็น

สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากถึงคาดหวังไว้ ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975: 113-121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่า การให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine หรือ day-to-day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกก็จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ ก็จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ ก็จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไมเช่นนั้นแล้ว ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

- 1.การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2.การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 3.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4.การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

- 1.ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 3.ด้านระยะเวลาของการบริการ
- 4.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิภพ อุดม(2537 : 61-62)ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการ ประทับกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2.ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ายายที่กำหนดให้กับรางวัล

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ(Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะ เป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กันด์ลาช และเรียด (Gundlach and Reaid. 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคล หลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากแนวคิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ วัลลภา ขายหอด (2532 : 65) และมณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย เพราะมีขอบข่ายครอบคลุมแนวคิดของนักวิชาการอื่น และมีเนื้อหาสอดคล้องกับแนวปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจอย่างเหมาะสม

1.5 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

สารัช ไชยสมบัติ(2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อบริการไว้ว่าความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ

คำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3.การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

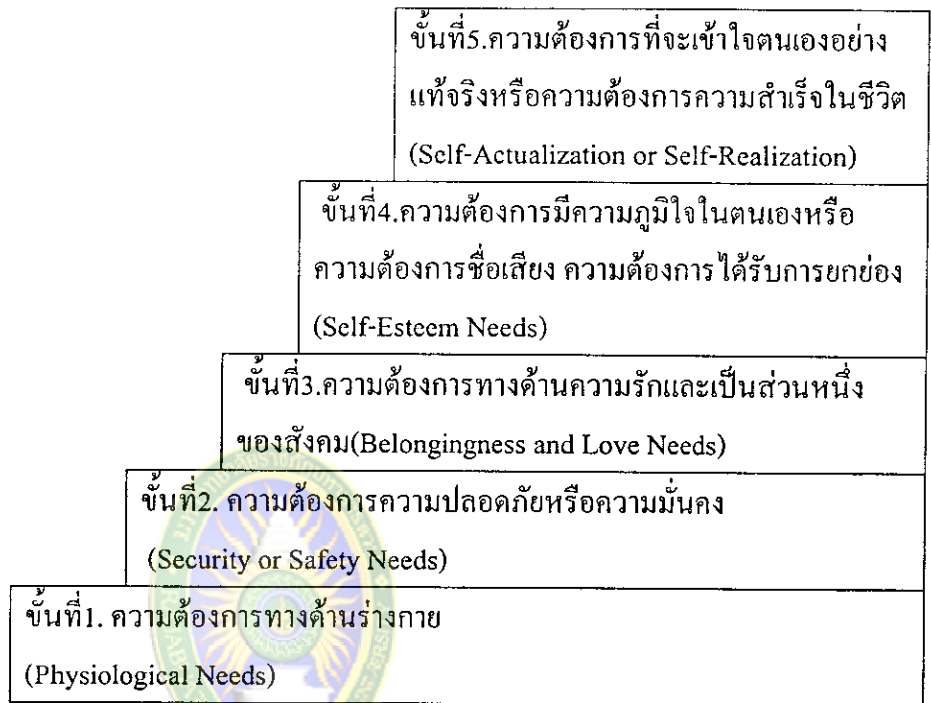
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์(Maslow's General Theory of Human Motivation)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มาสโลว์ (Maslow. 1968 : 153-154) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไป

Rajabhat Mahasarakham University

เกี่ยวกับการจูงใจของมนุษย์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมุติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow
ส่วนรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

1.ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs)เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหารน้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2.ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

3.ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม(Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4.ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง(Self-Esteem Needs)ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5.ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง(Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังสูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะที่เกี่ยวกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆโดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

2.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของ อัดัมส์ (Equity Theory)

อัดัมส์(J. Stacey Adams. 1963 : 422-436 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน. 2522 : 393-396) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความเสมอภาคของอัดัมส์ จะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อเรารู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเราเท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกันแล้ว การคัดเลือกบุคคลที่เราจะเปรียบเทียบกับตัวเราเองขึ้นอยู่กับมุมมองการเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเราเอง ตัวอย่างเช่น ในการพิจารณาความเสมอภาคของการขึ้นเงินเดือน เราอาจจะเปรียบเทียบเงินเดือนของเรากับบุคคลระดับเดียวกัน บางคนภายในหน่วยงานอื่น และ/หรือ บุคคลอื่นที่มีความคล้ายคลึงกันที่ทำงานอยู่กับบริษัทอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาค สถานการณ์ของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่ย่อตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบ ภายใต้การใช้ดุลยพินิจทางความเสมอภาค เราจะพิจารณาความเสมอภาคเทียบเคียง (การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) แทนที่จะเป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นี้แสดงความหมายว่า

เราอาจจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคภายในสถานการณ์ที่เราได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำ トラบเท่าที่บุคคลที่เราเปรียบเทียบกับตัวเองได้ให้ปัจจัยที่สูง และ ได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำด้วย ในทำนองเดียวกันเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้าบุคคลอื่นมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเรา トラบเท่าที่เราเชื่อว่าปัจจัยของพวกเขาส่งกว่าของเราที่เป็นเหตุผลของความแตกต่างได้ แม้ว่าทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย (เช่น เราได้รับการขึ้นเงินเดือนสูงกว่าทุกคนทั้งที่เรารับรู้ว่าปัจจัยของเราจะเหมือนกับบุคคลอื่น) การวิจัยได้เสนอแนะว่าบุคคลจะปรับปรุงสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไปเช่นนี้ก่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นสถานการณ์ของการได้รางวัลต่ำเกินไป (อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจมากกว่าสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไป

ผลกระทบทางแรงจูงใจของทฤษฎีความเสมอภาคจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สำคัญสองข้อ ประการแรกทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ความไม่เสมอภาคจะสร้างความเครียดภายในตัวเรา ประการที่สอง ความเครียดจะจูงใจให้เราจัดหรือลดความไม่เสมอภาคลง ความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยังมีมากเท่าไร ความเครียดยิ่งรุนแรงขึ้น และแรงจูงใจของเราที่จะลดความเครียดยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.3 ทฤษฎีของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

Rajabhat Mahasarakham University

ฮัลล์ และลินเซย์ (Hall and Lindzey, 1966 : 142 อ้างถึงใน ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 : 14) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี สแต็ค ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งความปรารถนา 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่าการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ เพปเปลาว (Peplau, 1962 : 87 อ้างถึงใน จินตนา ประยูรพันธ์, 2527 : 42) มีความเห็นที่สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ ซัลลิแวน โดยมีความเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะที่ต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่าง

ทัศนคติการปกครองบริหารราชการ

บุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตนเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจความคับข้องใจ ความเครียดและความวิตกกังวน ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้บุคคลจะจัดการความรู้สึกพอใจ และรู้สึกที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนพฤติกรรมจึงมีความมุ่งหมายให้ตัวเองรู้สึกพอใจและรู้สึกมั่นคงมากขึ้นอาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบด้าน

3. การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจ

ตามที่ได้มีพระราชกฤษฎีกาโอนส่วนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2541 นับเป็นการปฏิรูประบบราชการของตำรวจที่จะก้าวไปสู่การกระจายอำนาจ (Decentralization) ไปยังหน่วยปฏิบัติมากที่สุด อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารงานตำรวจในระดับต่างๆ ให้มากที่สุด และได้มีการปรับปรุง โครงสร้างและการบริหารงานในส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในระดับต่างๆ ใหม่เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดโครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจไว้ดังนี้

โดยในระดับสถานีตำรวจนั้นกำหนดให้แบ่งสถานีตำรวจเป็น 2 ระดับ คือ อำเภอเมืองทุกจังหวัด กำหนดให้มีตำแหน่งผู้กำกับการทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองทุกจังหวัด กำหนดให้มีตำแหน่งรองผู้กำกับการทำหน้าที่รองหัวหน้าสถานีตำรวจอำเภอเมืองทุกจังหวัด กำหนดให้มีอำเภอละ 3 ตำแหน่ง เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้กำกับการทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ในด้านอำนวยความสะดวกและสนับสนุน 1 ตำแหน่ง ในด้านการป้องกันปราบปราม 1 ตำแหน่ง และด้านสืบสวนสอบสวน 1 ตำแหน่ง อำเภอเมืองทุกจังหวัด กำหนดให้มีสารวัตรป้องกันปราบปราม สารวัตรงานสอบสวน สารวัตรงานสืบสวน สารวัตรธุรการและกำลังพล และสารวัตรงานจราจร เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแล รับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและให้มีรองสารวัตรงานต่างๆ ขึ้นตามความเหมาะสมและปริมาณงาน เพื่อช่วยเหลือสารวัตรงานต่างๆ ขึ้น อำเภออื่นๆ ในส่วนภูมิภาคของจังหวัดต่างๆ นอกจากอำเภอเมืองของจังหวัด กำหนดให้มีตำแหน่งรองผู้กำกับการ ทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอและให้มีสารวัตรงานต่างๆ ขึ้นตามความเหมาะสมและปริมาณงาน เพื่อคอยช่วยเหลือรองผู้กำกับการ ที่ทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรอำเภอ และให้มีรองสารวัตรงานต่างๆ ขึ้นตามความเหมาะสมและปริมาณงาน เพื่อคอยช่วยเหลืองานต่างๆ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2544 : 1)

ซึ่งโครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
ปี พ.ศ.2545 สรุปลดงแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ปี พ.ศ.2545

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ (2545 :3)

3.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ

3.2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ

กรมตำรวจ (กรมตำรวจ.2537 : 3-52) ได้กำหนดภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธร ไว้ตามคำสั่งของกรมตำรวจที่ 774/2537 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537 เรื่องกำหนดหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธร โดยได้แบ่งงานภายในสถานีตำรวจภูธรออกเป็น 5 งาน ได้แก่

1.งานธุรการ (อำนวยการ) รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้าน งานสารบรรณ งานทะเบียน พล งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานการพัสดุ งานนโยบายและแผนงานจัดหาอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา งานทะเบียนคนต่างด้าว และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.งานป้องกันปราบปราม รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้าน การป้องกันอาชญากรรมต่างๆ การระงับและปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท การประชาสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี การบริการประชาชนบนสถานีที่ไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบไว้โดยเฉพาะ และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.งานสืบสวน รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การสืบสวนคดีก่อนเกิดเหตุ การสืบสวนคดีหลังเกิดเหตุ การข่าว และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.งานสอบสวน รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท การเปรียบเทียบปรับ และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.งานจราจร รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การจัดและควบคุมการจราจร การอำนวยการ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหารถจราจร และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จากหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีภารกิจตามอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนดไว้ 4 ประการ คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน การดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

ในส่วนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองทุกจังหวัด ให้มีตำแหน่งผู้กำกับการทำหน้าที่หัวหน้าสถานีตำรวจ มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานทุกงานในสถานีตำรวจภูธรนั้นๆ โดยมีรองผู้กำกับการเป็นหัวหน้างานในแต่ละงาน และเป็นผู้ช่วยเหลือผู้กำกับการในการบริหารงานในแต่ละงาน และมีสารวัตรป้องกันปราบปราม สารวัตรงานสอบสวน สารวัตรงานสืบสวน สารวัตรงานธุรการและกำลังพล และสารวัตรงานจราจร เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมี

รองสารวัตรงานต่างๆ รวมทั้งมีผู้บังคับหมู่และลูกแถว(ผู้ปฏิบัติงานในงานต่างๆ)ความเหมาะสมและปริมาณงานในสถานีตำรวจภูธร นั้นๆ

3.2.2 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน

สำหรับเป้าหมายในการปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีดังนี้

1. ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตทั้งทางสิทธิเสรีภาพ ร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน
2. ให้สังคมเกิดความสุข
3. ให้บริการต่อประชาชน
4. ให้ถือว่าการป้องกันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ
5. ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ต้องให้ประชาชนเสียเวลาในการติดต่อกับตำรวจน้อยที่สุด
6. ต้องเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
7. ต้องเป็นการปฏิบัติโดยให้ความเคารพต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน
8. ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน
9. ต้องพยายามให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามความเหมาะสม
10. ต้องสอดคล้องกับแผนหรือนโยบายต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.3 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2541 : 7-43) ได้กำหนดให้สถานีตำรวจทุกแห่ง ตลอดจนหน่วยงานในลักษณะเดียวกันปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นไปแนวทางเดียวกัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

กรมตำรวจในอดีตนั้น ได้พยายามปรับปรุงงานของตำรวจให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน มาโดยตลอด หากแต่ก็ยังไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้เพราะขาดความร่วมมือจากประชาชนอย่างจริงจัง โดยประชาชนมีความคิดว่าตำรวจเป็นบุคคลที่คอยจะจับผิด หรือคอยกั้นแกล้งประชาชนอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบันพยายามคิดหาแนวทางแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการทำงานของตำรวจได้ ทำให้เกิดการพัฒนาศูนย์ตำรวจเพื่อประชาชนตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน โดยหาแนวทาง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อย่างแท้จริง

จากแนวความคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติปัจจุบันได้สังเกตเห็นแล้วว่าการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จะให้เกิดผลเป็นรูปธรรมได้นั้น จะต้องเริ่มจากสถานีตำรวจของแต่ละแห่งเหมือนกับการทำความสะอาดบ้านตนเองให้เรียบร้อยเสียก่อน กล่าวคือการพัฒนาสถานีตำรวจจะต้องเริ่มจากการพัฒนาสถานีตำรวจของแต่ละแห่ง ทั้งในด้านความสะอาดและสถานที่ต้อนรับ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความประทับใจและจะต้องปรับให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของแต่ละภูมิภาคด้วย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดให้สถานีตำรวจทุกแห่ง ตลอดจนหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา โดยพิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ภายใต้ขีดความสามารถที่สถานีตำรวจหรือหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะดำเนินการได้เองเป็นลำดับแรก

1. การบริการทั่วไป วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้จัดให้มีการรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่างๆ การแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยานและผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับคดี รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนอื่นๆ

1.2 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อสอบถาม และการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยมอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้า ควบคุมการปฏิบัติ รวมทั้งทำหน้าที่ชี้แจง ทำความเข้าใจ และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ โดยกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ให้บริการประชาชน รวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์ คัดเลือก ฝึกอบรม และกำชับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ

1.3 ในด้านการต้อนรับและการประชาสัมพันธ์ จัดเจ้าหน้าที่ให้ต้อนรับและประชาสัมพันธ์ ให้มีบุคลิกลักษณะ กิริยา วาจา ท่าทาง และมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการบริการประชาชนตามลำดับก่อนหลังด้วยความสะดวก รวดเร็ว สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใดๆ ควบคุมดูแลพนักงานรับโทรศัพท์และข้าราชการตำรวจที่จะรับหรือพูดโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายนอก ให้ใช้คำพูดที่

สุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ หลีกเลียงคำย่อหรือคำศัพท์บางคำที่คนภายนอกไม่เข้าใจ โดยเมื่อสัญญาฉบับ
โทรศัพท์ที่ดั่งขึ้น ควรเรียกผู้รับโทรศัทพ์ให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบทันที มีการปรับ
ปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการให้สั้นกระชับรัดและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

1.4 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการลงรายงานประจำวัน
การเปรียบเทียบปรับ ให้สั้นกระชับรัดและง่ายต่อการทำความเข้าใจของประชาชน เพื่อให้สามารถบริการ
ประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้อาจพิจารณาดำเนินการให้ประชาชนกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเอง
ตามสมควร เช่น การแจ้งเอกสารหาย โดยจัดทำแบบฟอร์มที่กรอกสมบูรณ์แล้วไว้เป็นตัวอย่าง พร้อมทั้ง
ทั้งจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลืออีกส่วนหนึ่งด้วย รวมทั้งมีณรงค์ประชาสัมพันธ์
เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน โดยคิดประกาศและณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ
ขั้นตอน ระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบ ให้ประชาชน
ทราบโดยเปิดเผย ชัดเจน โดยใช้สื่อทุกชนิด เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและภาพ โดยเพิ่มขีด
ความสามารถในการรับแจ้งเหตุสูงขึ้น โดยเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์
และโทรสาร โดยจัดให้มีพนักงานรับโทรศัพท์ โดยเฉพาะหรือใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติมาช่วยเสริมกรณี
มีปริมาณผู้แจ้งเหตุทางโทรศัพท์ที่มากก็ได้ และดำเนินการเพื่อขอติดตั้งเพิ่มคู่สายโทรศัพท์และเครื่องโทร
สาร จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม
โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เป็น
หน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ หรือจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนที่สำคัญ เพื่อให้
บริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การรับแจ้งความ การรับคำร้องทุกข์ การรับแจ้งเอกสารหาย การชำระ
ค่าปรับจราจร การบริการด้านอุบัติเหตุจราจร การระงับอัคคีภัยเบื้องต้น และการระงับเหตุความเหตุร้าย
เป็นต้น โดยมีการออกแผนให้บริการและประกาศให้ประชาชนล่วงหน้าเกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ และ
เรื่องที่จะให้บริการ

1.5 สํารวจความคิดเห็น มีการสํารวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ จัดแบบ
สํารวจไว้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจ ตอบคำถามด้วยตนเองพอสมควร เพื่อแสดงความ
คิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข
การบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามมาการบริการทั่วไปมาใช้เป็นอันดับแรกเพื่อจะ
ให้ประชาชนมีความรู้สึกได้ว่า เมื่อมาใช้บริการที่สถานีตำรวจแล้วสามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่าง
รวดเร็วและสิ้นสุดที่จุดเดียว โดยไม่ต้องนั่งรอเหมือนเมื่อครั้งอดีตที่ผ่านมา

2. การอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา

การอำนวยความสะดวกธรรม เป็นภารกิจหนึ่งของตำรวจที่มีผลต่อประชาชน โดยตรง โดยหากประชาชนไม่ได้รับการปฏิบัติที่สะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม อาจทำให้ประชาชนถูกริดรอนสิทธิและเสรีภาพได้(กรมตำรวจ. 2539:35) มีการจัดเวรพนักงานสอบสวน ให้เหมาะสมเพียงพอ โดยจัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความในแต่ละผลัด ให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อมิให้ผู้แจ้งความต้องเสียเวลานานเกินสมควร ปรับปรุงระบบการมอบสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสมเพื่อมิให้พนักงานสอบสวนคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่สอบสวนมากเกินไป โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ประกอบด้วยผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่วิทยาการ เวิร์กบริการเสมือนประจำวัน และพลขับเข้าเวรพร้อมพนักงานสอบสวน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งให้ไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ในทันที

2.2 มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน ฝึกสอนพนักงานสอบสวนให้มีความรู้ความสามารถและคุณธรรมเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ไว้วางใจจากประชาชน มุ่งสู่ความเป็นวิชาชีพ โดยเน้นการเสริมสร้างจิตสำนึก อุทิศตน จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน และดำเนินการจัดการอบรมเสริมความรู้ความสามารถในการสอบสวนคดีสำคัญต่างๆ โดยเฉพาะอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน เพื่อให้สามารถสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่างๆของทางราชการ ทั้งในด้านการจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยชั่วคราว การสอบสวนปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวมพยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับและการทำสำนวน ทั้งนี้ เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวน ให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นที่เกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ การสอบสวนปากคำให้สะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการทำงานต่างๆของร้อยเวรสอบสวน และให้ออกหลักฐานการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษทุกครั้ง พร้อมทั้งกำหนดวันนัดครั้งต่อไป อีกด้วย ควบคุมดูแลให้อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งการอธิบาย ชี้แจง แนะนำแนวทางดำเนินการตามกฎหมาย การไปสอบสวนยังที่ทำการหรือที่พักผู้เสียหายหรือพยาน การแจ้งให้ญาติของผู้ถูกจับกุมทราบทันทีในโอกาสแรก การสอบสวนปากคำพยานตรงตามเวลาที่นัดหมาย และการแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในคดีที่มีการรับแจ้งความไว้และมอบอำนาจเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การตั้งคดี การคืนของกลาง ให้ข้าราชการตำรวจระดับรองลงไปตามลำดับชั้น เพื่อให้มีอำนาจสั่งการในการบริการประชาชนด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

2.3 ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีที่เสร็จสิ้นแล้วให้ได้มาตรฐานและมีผู้รับผิดชอบในการควบคุมดังกล่าวตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งจัดระบบการเก็บข้อมูลสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จสิ้นแล้วเพื่อประโยชน์ในการซักซ้อมพยานและนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาชั้นศาลได้ ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายพยานและเหยื่ออาชญากรรม กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือคุ้มครอง ผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะในระหว่างการสืบพยานนั้นศาลในคดีสำคัญและคดีซึ่งอาจเกิดอันตราย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นในความยุติธรรม

การอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้สร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของพนักงานสอบสวนให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และมีคุณธรรม เห็นแก่ประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว จึงทำให้การปฏิบัติงานสามารถดูเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งการจัดสายตรวจเดินเท้าและสายตรวจประเภทต่างๆตามความเหมาะสมของสภาพอาชญากรรม ภูมิประเทศและสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำความผิด สามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อม ของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการ ให้มีการอบรม ชี้แจง แนะนำยุทธวิธีตำรวจ และข้อกฎหมาย รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของการแต่งกายและการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ประจำตัวสายตรวจ(กรมตำรวจ. 2541:30)

3.2 จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยือนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่างๆเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาต่างๆตามสมควร

3.3 ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุม และสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจ ให้สามารถเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้เร็วที่สุด หลังจากได้รับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่ รักษาสถานที่เกิดเหตุ หาร่องรอยพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุ และช่วยพนักงานสอบสวนจนกว่าจะเสร็จสิ้นภารกิจ

3.4 ปรับปรุงระบบดูยามและที่พัคสายตรวจที่อยู่ริมเส้นทางคมนาคม ให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย โดยจะต้องมีความพร้อมในด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสารและอุปกรณ์ที่จำเป็น

3.5 การตั้งจุดตรวจจุดสกัด กำหนดการตั้งจุดตรวจในทุกผลัดของสายตรวจ และมีการตรวจค้นตามเป้าหมายที่สืบสวนไว้ รวมถึงการขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่ มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

รวมทั้งพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ซึ่งประกอบด้วย ส่วนราชการ องค์กรเอกชน และประชาชนทั่วไป โดยพิจารณาดำเนินการในรูปแบบต่างๆ เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม สมาชิกตำรวจบ้าน โครงการเพื่อนบ้านเตือนภัย อาสาป้องกัน อาชญากรรม อาสาสมัครรักษาความสงบเรียบร้อยหมู่บ้าน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม หมู่บ้านปลอดยาเสพติด เป็นต้น

3.6 ส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคเอกชน เช่น ธนาคาร ร้านทอง หมู่บ้านจัดสรร ฯลฯ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยตนเอง และให้สามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างทันท่วงที

3.7 พัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่รูปแบบต่างๆ กระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อให้ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ได้อย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบ จัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติคดีสูง หรือเป็นชุมชนหนาแน่น หรือมีความเจริญสูง โดยให้มีหน้าที่รับผิดชอบการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและบริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบล ในเขตนอกเมือง หรือชนบทตามแนวทางการดำเนินงานของกรมตำรวจ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย และราษฎรอาสาสมัครไม่น้อยกว่า 10 นาย ร่วมกันออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบล จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ร่วมกับประชาชน ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในหมู่บ้าน

3.8 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลจริงจัง และต่อเนื่องเป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำความผิดและได้ออกหมายจับตัวผู้ต้องหาไว้

3.9 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตรวจตราสถานบริการและแหล่งบันเทิงต่างๆ ที่ขออนุญาต โดยชอบด้วยกฎหมาย ให้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดให้จับกุมดำเนินคดีและนำมาตราการในการพักใช้ สั่งปิด หรือถอนอนุญาตมาบังคับใช้อย่างจริงจัง

3.10 มีการปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด และรณรงค์ป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยเฉพาะยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอื่นๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างเต็มขีดความสามารถ และดำเนินการสืบสวนกวาดล้างอาชญากรรม กลุ่มมิจฉาชีพ หรือแก๊งคนร้ายตามแหล่งท่องเที่ยว อย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งจัดชุดกู้ภัยช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติเหตุดังกล่าวป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยประสานการปฏิบัติกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดร่วมกับประชาชน องค์กรเอกชนและหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง

3.11 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจ ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรม และเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นและข้อมูลอาชญากรรมให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

3.12 ปรับปรุงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคคลที่น่าสนใจเป็นพิเศษ(ผู้มีอิทธิพลและมือปืนรับจ้าง)แหล่งที่เกิดอาชญากรรมและอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ไว้อย่างเป็นระบบและถาวรเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดให้มีการซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ โดยให้มีการซักซ้อมและประสานการปฏิบัติกับหน่วยเกี่ยวข้องทุกระยะ พร้อมทั้งให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กรมตำรวจให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งถือเป็นนโยบายหลักของกรมตำรวจ จึงหาแนวทางในการป้องกันเหตุให้แก่ประชาชนเพราะตำรวจมีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน การดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

4. การควบคุมและจัดการจราจร

4.1 การควบคุมและจัดการจราจรนั้น กรมตำรวจจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า โรงงาน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน และย่านชุมชน หรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดอยู่บ่อยๆ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้โดยสะดวกรวดเร็วและเกิดความปลอดภัยแก่ประชาชน ผู้ใช้รถใช้ถนน และผู้สัญจรไป-มา โดยเฉพาะในช่วงงานและเทศกาลปีท่องเที่ยวไทย ช่วงเวลาเร่งด่วน

4.2 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร และบังคับใช้กฎหมาย ให้มีสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้า และควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย หากพบการกระทำผิดให้จับกุมโดยเคร่งครัด

4.3 มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับจราจร โดยจัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านเปรียบเทียบปรับจราจร ทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับพร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเปรียบเทียบปรับทางไปรษณีย์ ให้เป็นไปตามนโยบายของกรมตำรวจ

4.4 จัดการฝึกอบรมอาสาจราจรตามหลักสูตรของกรมตำรวจ แล้วมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติตามสมควร ให้บริการข้อมูลข่าวสารจราจรแก่ประชาชนทั่วไป สนับสนุนการรายงานข่าว และรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจร โดยสื่อมวลชนทุกแขนง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงสภาพเส้นทาง การเดินทาง การใช้ความระมัดระวัง และการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด

4.5 ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจร ให้สอดคล้องสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านอื่นๆของสถานีตำรวจ โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เกิดเหตุ หรือการกระทำผิดบ่อยครั้งจากฝ่ายสอบสวนและข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้อง

4.6 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและการก่อสร้างต่างๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย ภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัดและกระทบต่อพื้นที่ผิวการจราจรให้น้อยที่สุด

4.7 ประสานงานกับเจ้าของกิจการและผู้ประกอบการต่างๆ มิให้ตั้งวางสิ่งของอุปสรรคกีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร เพื่อให้การแก้ไขปัญหาจราจรบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ครบวงจร และสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จากแนวทางที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า กรมตำรวจได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมและจัดการจราจรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อต้องการให้ประชาชนรู้จักการใช้กฎจราจร ช่วยลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น โดยจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎจราจร ที่วางเอาไว้

5. การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

5.1 กรมตำรวจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไว้ในจำนวนที่เหมาะสม โดยอาจพิจารณามอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรผู้หนึ่งผู้ใด มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน มีการอบรมปลูกจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจทุกคน เพื่อให้ร่วมกันรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ทั้งในสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ แต่ให้เน้นการปฏิบัติภารกิจของคนที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ ประชุมและถ่ายทอดข้อราชการต่างๆ แก่ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับทราบแนวนโยบายของผู้บังคับบัญชาซึ่งจะได้ช่วยกันรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

5.2 รณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่างๆ ของสถานีตำรวจจนเชิงรุก โดยใช้สื่อทุกรูปแบบ เช่น คู่มือ ใบปลิว แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และสื่อมวลชนอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจให้มากที่สุดในด้านต่างๆ

5.3 จัดทำแผนงานและกิจการต่างๆ ให้สามารถบริการและแก้ไขปัญหาของประชาชนและชุมชนได้อย่างตรงจุด ตลอดจนจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่

5.4 ส่วนของการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนนั้น กรมตำรวจได้กำหนดตัวบุคคลประจำสถานีตำรวจที่มีมนุษยสัมพันธ์ โดยมีนายตำรวจทำหน้าที่หัวหน้างานประชาสัมพันธ์เพื่อคอยแนะนำประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวมถึงตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่ประจำอยู่ในหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนอบอุ่นใจมากยิ่งขึ้น

6. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

6.1 มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในถนนสายหลัก และบริเวณที่เป็นรอยต่อสถานีตำรวจข้างเคียง เพื่อให้ประชาชนที่ตั่งและเขตของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน สามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

6.2 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการและให้สัดส่วนที่เหมาะสม เช่นที่จอดรถ ที่พักรับรองประชาชน เขตปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่ ห้องน้ำ/สุขา ที่ทิ้งขยะ ร้านค้าสวัสดิการ ลานกีฬา สนามเด็กเล่น เป็นต้น จัดสถานที่ ห้องเก็บรักษาของกลาง และรถที่เกิดอุบัติเหตุ พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการดูแลรักษาอย่างรัดกุม จัดทำผังการจัดสถานที่สายการบังคับบัญชาและอื่นๆ โดยจัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา และลำดับอาวุโสในการปฏิบัติราชการแทน รวมทั้งจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆและรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยอบรมปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจช่วยกันรักษาความสะอาดและระดมความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจทำความสะอาดเป็นครั้งคราว รวมทั้งอาจพิจารณาให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมอีกส่วนหนึ่งด้วย

การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม เปรียบเสมือนบ้านของเราที่ไม่ได้ทำความสะอาด ก็จะทำให้บ้านไม่น่าอยู่ สถานีตำรวจก็เหมือนกันหากไม่มีการพัฒนาประชาชนที่เข้ามาใช้บริการก็ไม่มี ความเชื่อถือในตัวข้าราชการตำรวจและสถานที่ทำการ กรมตำรวจจึงกำหนดให้สถานีตำรวจทุกแห่งดำเนินการในส่วนนี้ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

7. การบริหารและปกครองบังคับบัญชา

7.1 ผู้บังคับบัญชาจะต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการครองตน การครองคน และการครองงาน ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด

7.2 ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ควรได้จากทางราชการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยการเบิกจ่ายให้ได้รับตามสิทธิ์และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จัดสวัสดิการอื่นๆในทุกรูปแบบ เช่น อาหารกลางวัน ร้านค้าสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์ ฯลฯ

7.3 กวดขันการแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจ โดยกวดขันให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจในระหว่างเวลาราชการ เว้นที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายสืบสวนหรือที่มีราชการต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกที่ทำการสถานีตำรวจ

7.4 จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทั้งหมด อย่างน้อยเดือนละครั้งและจัดให้มีการอบรมแนะแนวทางการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในลักษณะหมู่คณะ

และเป็นรายบุคคล เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน และประสบการณ์ด้านต่างๆ มีการส่งเสริมการออกกำลังกายและแข่งขันกีฬาเป็นประจำ

7.5 ส่งเสริมสนับสนุนพิจารณาความดีความชอบข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดีและผลงานดีและลงโทษทัณฑ์แก่ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติคนไม่สมควร บกพร่องต่อหน้าที่หรือทำผิดกฎหมายเสียเองอย่างเฉียบขาด โดยเฉพาะผู้ที่กดขี่ ข่มเหง รังแกประชาชน โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น จะต้องให้ความเอาใจใส่และแก้ไขอย่างจริงจังและทันที่ และผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดโดยตรงต้องรับผิดชอบ ถูกสอบสวนหรือพิจารณาข้อบกพร่องด้วย

การบริหารและปกครองบังคับบัญชาที่จะให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้จักการเสียสละ และจะต้องใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาเพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง ช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหา ปัญหาความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะสามารถบรรเทาลงไปได้ในระดับหนึ่ง ก็จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบันได้พยายามมุ่งเน้นเป้าหมายเพื่อบริการประชาชนอย่างแท้จริง จึงได้พยายามให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนาสถานีตำรวจในรูปแบบของคณะกรรมการการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อจะได้มีการปรับปรุงการทำงานของข้าราชการตำรวจที่มีประชาชนคอยให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการตรวจสอบการทำงานของข้าราชการตำรวจที่กระทำสิ่งผิดกฎหมาย ทำให้ข้าราชการตำรวจที่จะกระทำผิดก็ไม่กล้ากระทำผิด ทำให้การทำงานของตำรวจจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

อัจฉนา โทบุญ(2534 : 192-203) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้านคือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ร.ต.อ.วิบูลย์ วงศ์ก่อม (2535 : 47-78) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านคือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความมั่นคงจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่าประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แตกต่างกันในด้านความ พึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนชานเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากชุมชนประชาชนที่มีอยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

พ.ต.ต.สมเกียรติ สมพงษ์(2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวบรวมจากหัวหน้าครอบครัวที่อาศัยใน กิ่งอำเภอหนองสูง จำนวน 506 คน เพื่อสอบถามความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พบว่าประชาชนโดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ลุ่มเหนียว และพื้นที่ไม่ลุ่มเหนียวต่อการเกิดอาชญากรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

เรื่องบุญ สิทธิรงค์(2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับราชการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

กำพล เกียรติปฐมวัย(2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

พ.ต.ท.สุรศักดิ์ นาถวิล(2544 : 126) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ยานพาหนะ พบว่า ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถกระบะ) ผู้ใช้รถบรรทุก ผู้ใช้รถโดยสารประจำทางในจังหวัด (รถสองแถว) และรถสามล้อรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง) มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้รถจักรยานยนต์มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สทิแพค (Stipak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการและอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคลเกณฑ์การประเมินด้าน อัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการทางด้าน ตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมิน วัตถุวิสัย(Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อ

การประเมินการให้บริการและในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัย ก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธนะมติพบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิทซ์เกอร์ราลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประเภทคือ บริการด้านตำรวจ อักคีภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทางซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการประเมินจาก อัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่าคุณถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชน ที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

ฟิทซ์เกอร์ราลด์และดูรันท์ ยังได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ(Public Service Satisfaction)ก็คือผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้(Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ เกณฑ์(Criteria)ที่แต่ละคนตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน(Judgement)ของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

- 1.ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
- 2.ด้านวัตถุวิสัย(Objective)ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจ ที่เกิดจากการที่

เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากขึ้นเพียงใด

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศต่างๆ ดังนี้

1.1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร

1.2 กลุ่มเพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

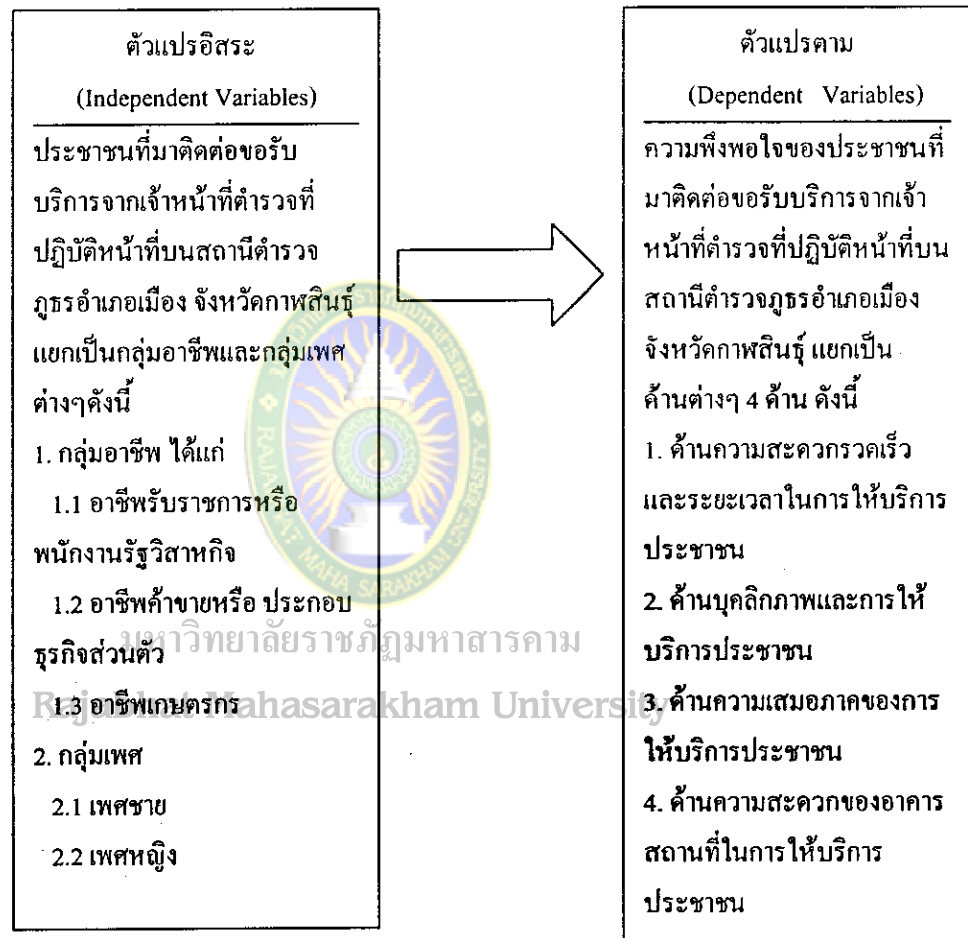
2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

2.2 ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน

2.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชน

จากการศึกษา แนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังรายละเอียดใน แผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย