

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2548
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบูรณาการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานคุณภาพบริการ
7. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้  
กิตติมา ปรีดีดิถ (2534 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พิทักษ์ ทรุษิม (2539 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อมร รักษาสัตย์ (2523 : 27) ให้ความเห็นเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจแก่ประชาชน

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กู๊ด (Good 1973 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับผลการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกรักชอบ ยินดีและมีความสุข เมื่อกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าว ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความไว้ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์อัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Robert F. Durant) และ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตซ์เจอร์อัลด์ และดูแรนท์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ และด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

**ธนพร นุมาวราชย์ (2539 : 11)** ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมีผลให้เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

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

**ปริมพร อัมพันธ์ (2538 : 28)** กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และเพ็นชานสกาย และ โทมัส (Penchansky and Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ การยอมรับคุณภาพการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

**วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล (2538 : 7)** ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

**กุลธร ธนาพงศธร (2530 : 303-304)** กล่าวถึง หลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลื้องทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

**เนติพงษ์ ชาติท่าแล (2546 : 26)** กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจด้วยคือ

1. ด้านการให้บริการทั่วไป หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจไม่ว่าจะเป็นการจัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับประชาสัมพันธ์ จัดให้มีการรับแจ้งความทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร จัดตั้งสถานีย่อย ตู้ยามรับแจ้งเหตุ ติดตั้งเพิ่มคูสายรับแจ้งเหตุตลอดจนจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้มาติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจ เป็นต้น
2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่องานด้านการอำนวยความสะดวกคดีอาญา ไม่ว่าจะเป็นการจัดพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม

กับปริมาณงานในเวรแต่ละผลัด การจัดเจ้าหน้าที่ที่แนะนำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชน การแจ้งจับกุมให้แก่ญาติผู้ถูกจับกุมอย่างรวดเร็ว และแจ้งผลคดีให้แก่ผู้เสียหายเป็นระยะ เช่น เมื่อเกิดคดีขึ้นแล้วมีการปฏิบัติอย่างทัดเทียมกันทุกคน การจัดผู้รับฟังความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการจัดบริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันปราบปรามการรักษาความสงบเรียบร้อย การปรับปรุงเจ้าหน้าที่สายตรวจเดินทางไปที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ขยายงานปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าดำเนินงานรักษาความสงบเรียบร้อยในสภาตำบลและคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการควบคุมและการจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร การเผยแพร่ความรู้เรื่อง การจราจรให้กับประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร เป็นต้น

5. ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่องานในด้านอาคารสถานที่ทำการ การจัดสถานีที่ใช้สอยสำหรับงานที่ประชาชนมาติดต่อมีความสะดวกความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน และอยู่ต่อเนื่องกันในชั้นต่างของอาคาร จัดสถานที่นั่งพักเป็นสัดส่วนสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ และการปรับปรุงห้องควบคุมไม่ให้ประชาชนมองเห็นจากภายนอกได้ง่าย เป็นต้น

รชยา กุลวานิชไชยน์ (2535 : 14-15) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
  - 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการบริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ  
ขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อน
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น  
เครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด



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

มาตรา 1 พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548”

มาตรา 5 ส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

#### 1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจดังต่อไปนี้

1.1 กำหนดยุทธศาสตร์ แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติกำหนด

1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริการบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และส่วนราชการที่สังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

1.3 อำนาจการและสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

1.4 อำนาจการและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา

1.5 อำนาจการและสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

1.6 อำนาจการและสนับสนุนการปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.7 อำนาจการและสนับสนุนช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่ได้รับมอบหมาย

1.8 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. อำนาจหน้าที่ตำรวจภูธรภาค 1-9 มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังต่อไปนี้

2.1 กำหนดคุณทศศาสตร์ รวมทั้งวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจภูธรภาคและหน่วยงานในสังกัด

2.2 บูรณาการร่วมกับหน่วยงานตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่มีความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

2.3 ควบคุม ตรวจสอบ แนะนำ หน่วยงานในสังกัดและตำรวจหน่วยงาน อื่นที่อยู่ในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติและ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นของตำรวจภูธรภาค

2.5 รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และ พระราชอาคันตุกะ

2.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม การรักษาความสงบ เรียบร้อย และให้ความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

2.7 ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมาย อื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา

2.8 ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

2.9 ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย

2.10 ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร

2.11 ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเพื่อเข้ารับราชการตำรวจ

2.12 ดำเนินการวิเคราะห์ค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้าง และพัฒนาหลักสูตร ระบบการเรียนการสอน จัดฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการตำรวจ และ จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างใน สังกัด

2.13 ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบ เรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยในกิจการตำรวจ



2.14 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยตามความเหมาะสม และความต้องการของแต่ละพื้นที่

2.15 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่เกี่ยวข้อง ตามความในมาตรา 10 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

ตำรวจภูธรภาค 1-9 ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศกำหนด โดยแต่ละกองบัญชาการแบ่งเป็นดังต่อไปนี้

1. กองบังคับการอำนวยการ ประกอบด้วย

- 1.1 ฝ่ายอำนวยการ 1
- 1.2 ฝ่ายอำนวยการ 2
- 1.3 ฝ่ายอำนวยการ 3
- 1.4 ฝ่ายอำนวยการ 4
- 1.5 ฝ่ายอำนวยการ 5

2. ตำรวจภูธรจังหวัด ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศกำหนด โดยแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย

- 2.1 ฝ่ายอำนวยการ
- 2.2 กลุ่มงานสืบสวน
- 2.3 กลุ่มงานสอบสวน
- 2.4 สถานีตำรวจภูธร ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศกำหนด
- 2.5 ศูนย์กลางจราจร ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศกำหนด

3. ศูนย์ความมั่นคง ให้มีเฉพาะตำรวจภูธรภาค 5 และตำรวจภูธรภาค 9 โดยแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย

- 3.1 กลุ่มงานความมั่นคง
  - 3.1.1 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 3.1.2 ศูนย์ฝึกอบรม ประกอบด้วย
- 3.2 กลุ่มงานวิชาการและบริการทางการศึกษา
  - 3.2.1 ศูนย์สืบสวนสอบสวน ประกอบด้วย

ตำราวรรณคดี 7

3.2.2 กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย ให้มีเฉพาะ

3.2.3 กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ

3.2.4 กลุ่มงานสวัสดิภาพเด็ก เยาวชน และสตรี

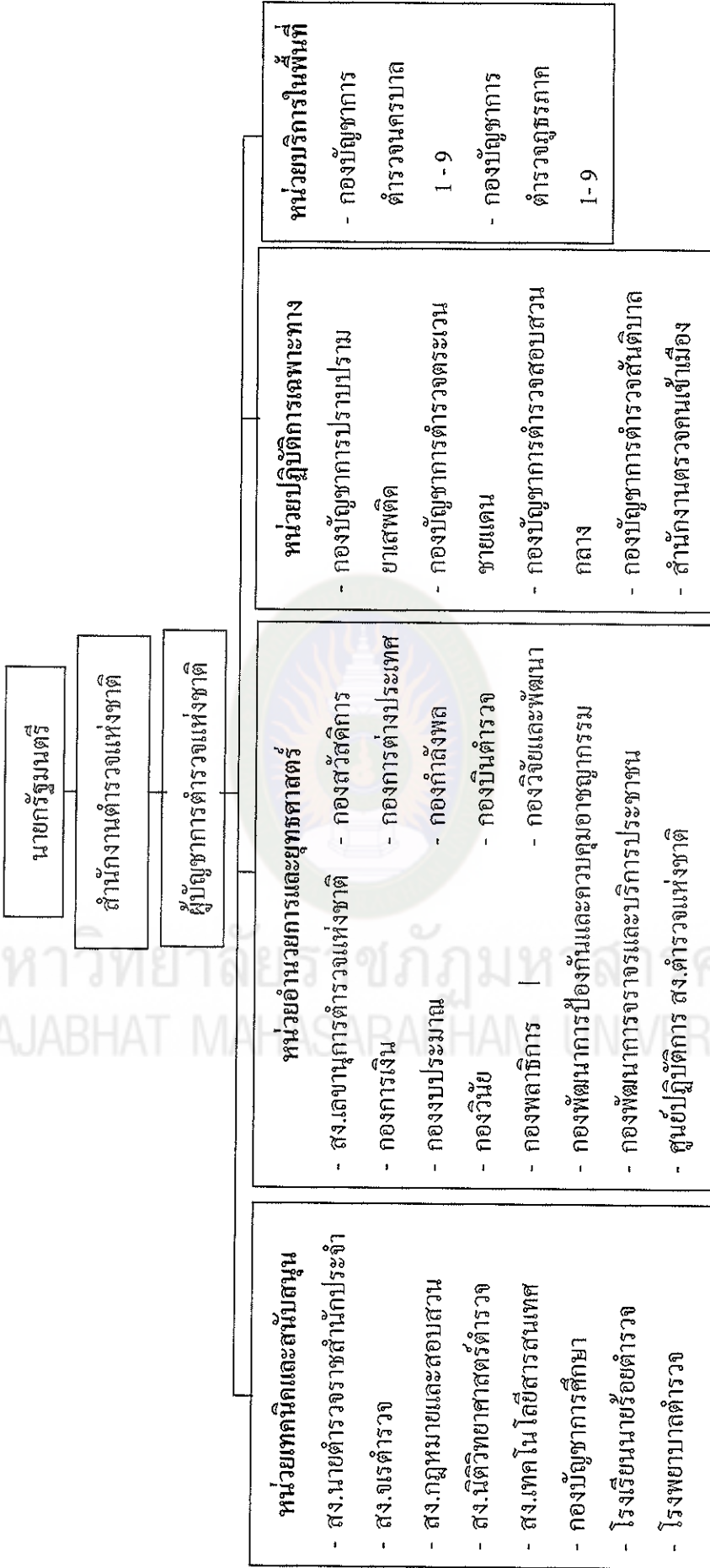
3.2.5 กลุ่มงานสืบสวน

3.2.6 กลุ่มงานสอบสวน



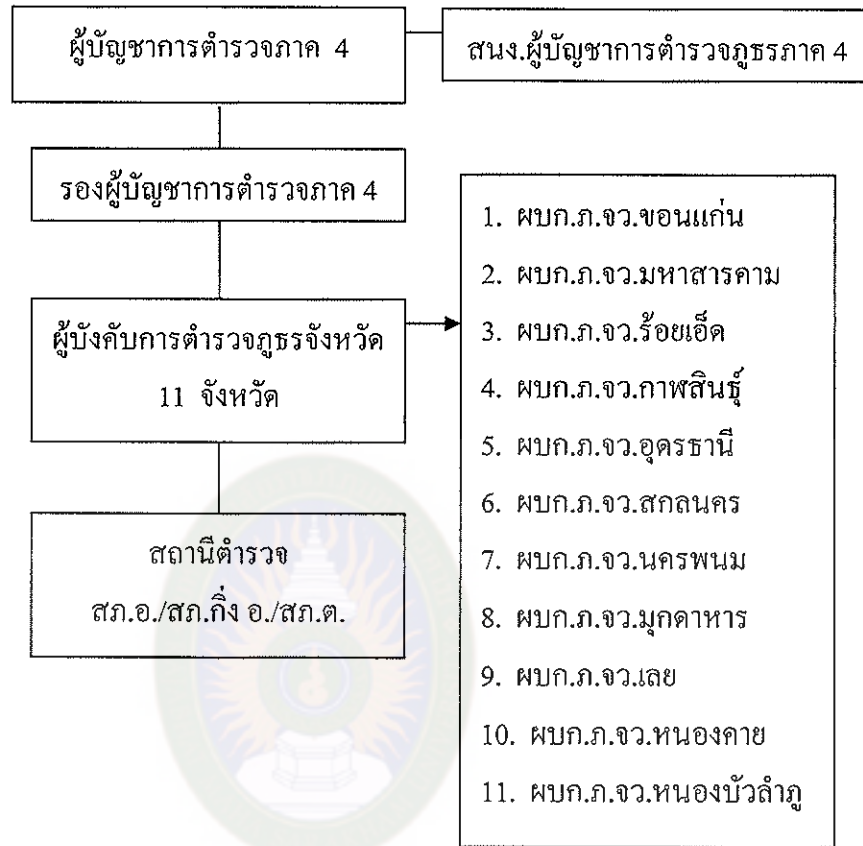
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ  
ที่มา : (สถานีตำรวจภูธรท่าปอ. 2549 :15)

## โครงสร้างตำรวจภูธรภาค 4

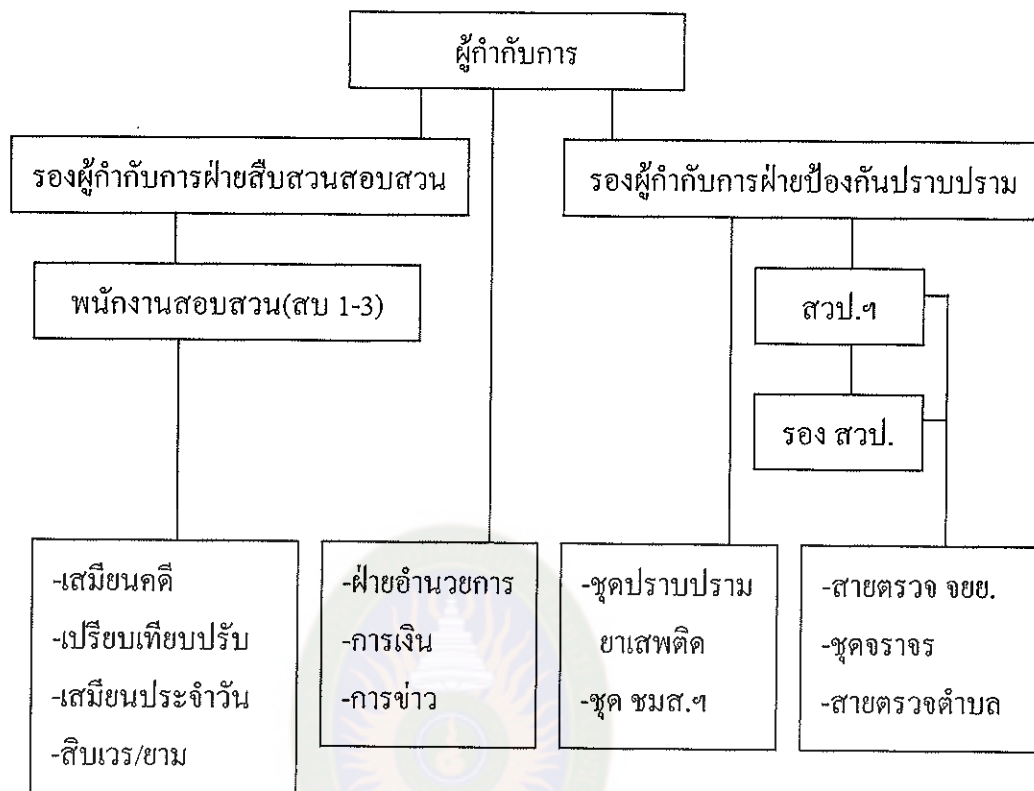


โครงสร้างตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างตำรวจภูธรภาคจังหวัดหนองคาย

ที่มา : (สถานีตำรวจภูธรท่าบ่อ. 2549 : 17)



แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ  
ที่มา : (สถานีตำรวจภูธรท่าบ่อ. 2549 : 18)

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของตำรวจ

โสภณ พิงไชย (2537 : 17) กล่าวว่าคุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้าแม้จะเหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ใช้ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้า ผลิตโดยเครื่องจักรแต่การบริการผลิตโดยคนเป็นส่วนใหญ่ “ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น” ผู้ซื้อที่ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ ณาการ โรงพยาบาล เป็นต้น บริการประชาชนเป็นอากร เช่น อากรรับใช้ช่วยเป็นธุระจับผู้ร้าย หรือ คำนะนำให้คำปรึกษาโดยมีกฎหมายให้อำนาจตำรวจ การบริการของตำรวจก็ผลิตโดยคนที่มีตำแหน่ง คือ ตำรวจ และเป็นพนักงานระดับล่าง ความสำคัญของคุณภาพและความเป็นอยู่รอดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงแขวนไว้กับพนักงานระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตรระดับนายพล แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเสริมทักษะ เสริมความรู้ มีการจัดสถานที่อบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อมาบริการแก่ประชาชนทั้งสิ้นเป็นงานที่อยู่ในการบังคับบัญชาของแผนก กอง ฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้ง



โรงพักซึ่งทำหน้าที่ทางเทคนิคในการผลิตการบริการประชาชน การรับแจ้งความ การติดตามคนร้าย การระงับศึกทะเลาะวิวาท แม้กระทั่งการแนะนำผู้ส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพของการบริการของตำรวจจึงเกิดขึ้นในขณะผลิตบริการ และเกิดการส่งมอบบริการ หรือการขายบริการพร้อมกับการรับใช้บริการ ทั้ง 3 อากาณนี้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้นการบริการดีหรือไม่ดี ก็รู้กันจุดนั้นเอง ประชาชนผู้มารับบริการจะตัดสินใจว่าบริการดี มีคุณภาพหรือไม่ก็รู้ได้ในขณะนั้น ขณะกำลังส่งมอบบริการให้ประชาชนนั่นเอง

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวจคนนั้น หน่วยนั้น หรือโรงพักนั้น และไม่ใช้บริการอีกต่อไป เป็นการเกิดการกระทำผิด หรือเป็นผู้กระทำผิดก็ไม่ไปร้องทุกข์อีก เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นกับครั้งก่อน การพูดจาไม่ไพเราะ การไม่รับแจ้งความ การข่มขู่ หรือไม่ช่วยบำบัดทุกข์บำบัดความเดือดร้อนให้ประชาชน เป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพเลย หรือประชาชนไม่พอใจมาก คุณภาพบริการนั้นต่ำมาก และประชาชนจะพูดต่อ ๆ กันไป เกิดความเสียหายแบบน้ำเซาะทรายค่อยกัดกินตัวเองจนนำความเสื่อมเสียมาสู่สำนักงานตำรวจแห่งชาติในที่สุด

**คุณภาพบริการ** คือ ความสามารถที่จะสร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ครั้งแล้วครั้งเล่าไม่มีวันหยุดหย่อนให้หมดสิ้นไป

คุณภาพบริการ คือ

1. การที่ตำรวจให้บริการทำงานได้อย่างชำนาญคล่องแคล่วไม่ต้องเสียเวลา
2. การที่ประชาชนตัดสินใจว่าคุณภาพบริการของตำรวจ คนชอบโดยประสบการณ์ที่ตนเองได้สะสมมาแล้วทั้งพอใจและไม่พอใจ แต่ส่วนใหญ่ไม่พอใจกับตำรวจ ดังนั้น ประชาชนจะมีประสบการณ์ไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพบริการของตำรวจไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพไม่เหมือนกัน ประชาชนบางคนบอกว่าบริการโรงพักนี้ยอดเยี่ยม แต่บางคนบอกว่าเลวก็ได้ โดยเอาประสบการณ์ของตนเองมาตัดสินใจ

หากในงานบริการนั้นมีตัวคน วัตถุ สิ่งของ เงินทอง เครื่องประดับต้องเข้ามาร่วมให้ตำรวจต้องส่งมอบ โดยการติดตามมาส่งมอบให้เจ้าทุกข์ สิ่งของเหล่านี้จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการขอตำรวจหน่วยนั้น ๆ ด้วย เช่น คนหายต้องติดตามคนคืนมา ติดตามจับคนร้ายมาส่งศาล เป็นต้น

วิชาการผลิตบริการของตำรวจ ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดการผลิตหากจัดไว้ไม่ดีงานออกมาล่าช้า ผิดพลาด หรือตั้งรับประชาชนทุกข์ยากไว้ไม่ดี จะเกิดปัญหาตรงจุดนี้ เช่น ไปถึงที่

เกิดเหตุล่าช้าคนร้ายหนีไปนานแล้ว ตอบคำถามแก่คนเดือดร้อน ไม่ได้โดยไม่ได้เตรียมการ เตรียมคำตอบประชาชนต้องครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ให้ความกระจ่างชัดในข้อกฎหมายและ เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ ถามอะไรแนะนำให้ผู้ต้องจนประชาชนพอใจทุกประโยค

คุณค่าและความตั้งใจของตำรวจ หากตำรวจบริการมีคุณภาพสูงเป็นที่ต้องออกต้องใจ ประชาชน และตั้งใจอย่างมาก เมื่อ 2 ประการมารวมกันจะกลายเป็นคุณภาพสูงทันที และ คุณภาพบริการของตำรวจจะไปเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนที่สะสมไว้เสมอ ซึ่ง ประชาชนจะเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินว่าคุณภาพของบริการตำรวจนั้นดีหรือเลว และส่งผลให้ไม่ร่วมมือกับตำรวจในที่สุด

การจัดหมวดหมู่ไว้ว่าประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินใจใน เรื่องต่าง ๆ ของตำรวจ คือ

1. สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดของโรงพัก ความสวยงามความ มีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ตลอดจนการแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึงสถานจอดรถ เข้ามาเรื่อยตามเส้นทางสู่โรงพักที่มีบริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ ดีทั้งในอาคารและนอกอาคาร
2. กริยาอาการในการผลิตบริการของตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ ไม่กรอกชื่อสกุลผิด ไม่เรียกเงิน ไม่ละเลยหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน
3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือให้เห็นอย่าง ชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เดือดร้อน ไม่แสดงอาการช่วยเหลือใน เวลาอยู่บนโรงพัก หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทาง ปล่อยให้ประชาชนเคืองคว้างรอ คอยไม่มีตำรวจคนใดสนใจที่ตอบสนองบริการ หรือเอาใจใส่ประชาชนที่มาร้องทุกข์
4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ตำรวจต้องรู้งานในหน้าที่ของตนทุกแบบที่จะบริการ และพร้อมเสมอจะปฏิบัติหน้าที่ของตน อย่างคล่องแคล่วและนอบน้อม
5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึงเมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถามแม้ว่าจะใช้ โทรศัพท์เข้ามาก็จะได้รับบริการอย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และนอบน้อม และต้องมีความ เข้าใจในตัวประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนนั้น ๆ ต้องให้ความสนใจเสมอ

## 5. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

มีนักวิชาการ ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

**พิทักษ์ ทรุณิม (2538 : 30)** ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

**เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 32)** กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

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

**วัลลภา ชายหาด (2532 : 65)** ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง หมายถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในลักษณะของ

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

## 6. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานคุณภาพบริการ

### 6.1 ความหมายของการพัฒนา

เนติพงศ์ ธาตุท่าเล (2546 : 30) ได้สรุปความหมายของการพัฒนาไว้ 3 ประการ คือ

1. เป็นกระบวนการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของบุคคลทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
2. มุ่งให้เกิดความเสมอภาคทางสังคม ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
3. สร้างให้เกิดการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง และกระจายให้บริการของรัฐไปสู่ประชาชนในชนบทให้มากขึ้นหรือใกล้เมืองให้มากขึ้น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2539 : 30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดแนวทาง และวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาดน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การพัฒนาด้านคุณธรรม หรือ คนที่ถูกพัฒนา หรือได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมีความสุข จึงจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อแก้ไขปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่การเจริญที่ดีกว่า หรือทำให้เปลี่ยนไปสู่สภาวะที่น่าพอใจ ซึ่งอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ละเอียดละน้อย หรือมีระดับขั้นตอนต่าง ๆ ขยับไปสู่ระดับที่เติบโตขึ้น

### 6.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศดิคเคน (Dicken, 1994 : 30) อ้างถึงใน พันตำรวจโทเนติพงศ์ ธาตุท่าเล. 2546 : 30) โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือองค์กรใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการบริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะ

เป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน (เนติพงส์ ชาติท่าเล. 2546 : 31)

คุณภาพบริการ (Service quality) คือ ความสอดคล้องของบริการ กับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เนติพงส์ ชาติท่าเล. 2546 : 30)

### 6.3 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริบทของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ Professor Berry และคณะ (Berry Leonard L. & Parasuraman, A. หน้า ; 1991 อ้างถึงใน วิจัย ธัญญพานิช. 2546 : 17) พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจในต่าง ๆ ได้อย่างกระชับชัดเจน
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการ ที่ต้องมีความรู้ ความสามารถดีเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลักษณะของบริการที่จะต้อง จัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

สำหรับระบบการให้บริการของสถานีดำรวจ พิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะในการให้บริการให้บริการที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกัน โดยประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึงความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ
2. กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึง บริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกิน สมควร

2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้ บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการ รับบริการ

3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่างับ การจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำ ให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3.3 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มี การได้เปรียบเสียเปรียบในการ ไปใช้บริการ

#### 6.4 มาตรฐานคุณภาพบริการ

การเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลลด ใภการบริหารราชการ เป็นเรื่อง สำคัญยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ จะต้องดำเนินการปรับบทบาท



และสร้างมาตรฐานการบริหารให้มีผลการในการปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานนานาชาติ (International Standard of Organization : ISO)

ในเอกสาร ISO 9000 : 2000 ได้มีการนิยามความหมายของคุณภาพไว้ดังต่อไปนี้  
คุณภาพ คือ “ระดับของคุณลักษณะที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์” Quality Is “Degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements.”

จากคำนิยามที่กำหนดจะพบว่ามีความสำคัญที่มาตรฐาน ISO9000 : 2000 ใช้อยู่ตัวหนึ่ง คือ คุณลักษณะ (Characteristic) ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดระดับของคุณภาพแต่ละบุคคล ปกติคุณลักษณะหากใช้กับสินค้าทั่วไปเรามักจะนึกถึงคุณลักษณะที่สามารถสัมผัสได้ เช่น ความสวยงาม, ความสะอาด, ความทนทาน, ความปลอดภัย, ขนาดที่กำลัังดี, รสชาติเยี่ยม ฯลฯ ในขณะที่หากเป็นคุณลักษณะเชิงบริการ ก็จะเกิดจากความรู้สึกส่วนๆ เช่น ความซื่อสัตย์, ความน่าเชื่อถือ, ความสะดวกสบาย ฯลฯ เป็นต้น

ข้อกำหนดระบบคุณภาพ (Quality System Requirements : QSR) ของ ISO 9000 ประกอบด้วยมาตรฐาน 20 ข้อ ได้แก่ (เนติพงศ์ ธาตุทำเล. 2546 : 30)

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพองค์กร อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ทรัพยากร การบริหารจัดการคุณภาพ
2. ระบบคุณภาพเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน การวางแผนคุณภาพ
3. การทบทวนข้อตกลงเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อตกลงและระบบบันทึกต่าง
4. การควบคุมการออกแบบ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการวางแผน ออกแบบระบบและพัฒนาระบบ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการอนุมัติและแจกจ่ายเอกสาร และข้อมูลการเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล
6. การจัดซื้อ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผู้รับจ้าง-เหมา-ช่าง ข้อมูลการจัดซื้อ การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ โดยลูกค้า
8. การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
9. การควบคุมกระบวนการ
10. การตรวจสอบและการทดสอบ
11. การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ

12. สถานการณ์ตรวจสอบและการทดสอบ
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
18. การฝึกอบรม
19. การบริการ
20. กลวิธีการทางสถิติ

#### 6.5 ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการสัมฤทธิ์ผลภาครัฐ

(Thailand International public Sectors Standard Management System and Outcomes : P.S.O.)

สำนักงานข้าราชการพลเรือน ได้ร่วมกับคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิรูปราชการเพื่อประชาชน ได้มีแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการจัดการของระบบราชการให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนานาอารยประเทศ จึงได้จัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International public Sectors Standard Management System and Outcomes : P.S.O.) แต่มีการประยุกต์ให้เหมาะสมกับระบบราชการและสังคมไทย ซึ่งยังคงมีความเป็นมาตรฐานสากล ดังต่อไปนี้ (เนติพงศ์ ธาตุทำเล. 2546 : 34)

1. มีการประยุกต์องค์ความรู้ที่หลากหลายจากหลาย ๆ องค์ความรู้ ทั้งต่างประเทศและในประเทศนำมาสร้างความเป็นเอกภาพโดยประยุกต์ใช้กับระบบราชการไทย และสังคมไทยอย่างเหมาะสม ในการประยุกต์ได้ยึดหลักการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific method) ด้วยการทบทวนองค์ความรู้เพื่อการบูรณาการ และมาสู่การทดลองปฏิบัติการนำร่องเป็นระยะ ๆ มีการวิจัยเพื่อหาความแตกต่าง และเหมาะสมด้วยระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Social science research methodology) โดยได้มีพัฒนาการของการศึกษาวิจัย เพื่อบูรณาการองค์ความรู้มานานนับ 10 ปี และใช้ประโยชน์จากการวิจัยนั้น นับ 10 เรื่อง

2. ยึดถือหลักการและเหตุผล (Rational Principle) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเลือกหลักการและวิธีการ เพื่อมารวบรวม สังเคราะห์ และบูรณาการแนวคิดเชิงทฤษฎีอื่น ๆ ที่ยังมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาแก้ไขตลอดเวลา เมื่อนำไปปฏิบัตินำร่อง ก่อนการลงมือปฏิบัติจริง

โดยสามารถศึกษาค้นคว้าหลักฐานต่าง ๆ ได้จากสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐสำนักงาน  
ข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. มีลักษณะการพัฒนาเชิงระบบ (Systematic) มิใช่พัฒนาแยกส่วนและ  
ยังมีปรัชญาตลอดจนหลักการ เหตุผลของแต่ละระบบในลักษณะองค์รวม (Holistic)

4. มีความสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้จริง (Implementation) ในกิจกรรม  
ต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ในแต่ละระบบ และสามารถอ้างอิงแหล่งปฏิบัติจริงได้ทุกพื้นที่ มีแหล่ง  
พิสูจน์ข้อมูลการปฏิบัติทุกขั้นตอนของแต่ละระบบ

5. มีความเป็นมาตรฐาน (Standardization) โดยมีระบบการเข้าสู่  
การรับรองมาตรฐาน แต่ละระบบมีมาตรฐานการรับรอง และมีมาตรฐานถอดถอนหากไม่  
สามารถรักษามาตรฐานไว้ได้ มิใช่ลักษณะให้การรับรองตลอดชีพ ต้องมีการตรวจสอบและ  
ประเมินเป็นระยะ ๆ

นอกจากนี้แล้ว P.S.O. และ ISO ยังมีความแตกต่างกันในด้านเป้าหมายและวิธีการ  
บรรลุเป้าหมาย ความแตกต่างในด้านเป้าหมายนั้น P.S.O. เป็นมาตรฐานที่จะมีจุดเน้นหลาย  
ด้าน ซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate outcome) โดยเฉพาะ โดยมีมิติต่าง ๆ  
10 มิติ ได้แก่

1. ความเสมอภาคในการบริการและการปฏิบัติจากภาครัฐ
2. ความเป็นธรรมในการบริการและการปฏิบัติจากภาครัฐ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. ความคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึงในการให้บริการ
6. ความพึงพอใจของประชาชน
7. ประสิทธิภาพที่สูงขึ้นของหน่วยราชการ
8. ความประหยัดทั้งของภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก และคุณภาพชีวิตของ

ประชาชนโดยรวมในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ

ส่วน ISO จะมีลักษณะมุ่งเน้นคุณภาพในการบริการเฉพาะบางส่วนของหน่วยที่มี  
ลักษณะเป็นภาพย่อย และ ISO จะต้องถูกรับรองมาตรฐาน โดยสถาบันการรับรองมาตรฐานจาก  
ต่างประเทศ (International Organization for Standardization) ซึ่งจะต้องเสียค่าใช้จ่ายใน

การตรวจรับในแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นการไม่ประหยัด โดยเฉพาะในหน่วยงานของภาคราชการ เนื่องจากต้นทุนมาจากภาษีอากรของประชาชน ส่วนความแตกต่างในด้านวิธีการบรรลุนโยบายนั้น วิธีการที่จะบรรลุนโยบายตามข้อ 2 ของ P.S.O. เป็นการออกแบบระบบที่สำคัญ 10 ระบบ คือ

1. ระบบข้อมูล
2. ระบบการสื่อสาร
3. ระบบการตัดสินใจ
4. ระบบพัฒนาบุคลากร
5. ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
6. ระบบการมีส่วนร่วม
7. ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน
8. ระบบการประเมินผล
9. ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
10. ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

## 6.6 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

### 6.6.1 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ต่อไปนี้ (เนติพงศ์ ชาติท่าแล, 2546 : 38)

1) มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถติดตามตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ ภายในเวลา 15 นาที การแจ้งผลการพิจารณาของกำลังเพื่อรักษาความสงบ ภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบทุกครั้ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่อง

ยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น

2) กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการ ขึ้นต่อดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจน ระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการ ดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ ให้บริการ และติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขึ้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

3) ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และ เที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกไว้กับ ประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการ และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น และจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟัง ความคิดเห็นและต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การดำเนินการ หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

4) ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการ หรือ/และหลายสถานที่ และเปิด โอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับ ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่า เทียมและเป็นธรรมกับผู้บริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของ เหตุการณ์โดยไม่ได้เรียกร้องผลประ โยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาพ และ เป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคนอยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5) ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการด้วยความสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่



ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการ โดยแจ้งเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

6) ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาด จะต้องขอโทษผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการโดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย

7) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

8) สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

6.6.2 แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีแนวทางการดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1) กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ในเรื่องนั้นมีลักษณะอย่างไร กล่าวคือ

1.1) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียวหรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน



1.2) ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะเริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน หรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

2.1) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ให้ความเห็นแต่แรกใช้สำหรับกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวมีกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2.2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลังเป็นกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการได้ยาก หรือหากใช้วิธีการตามข้อ 2.1 อาจต้องใช้เวลามาก ก็อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ไปก่อนแล้วรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในภายหลังก็ได้

3) หน่วยงานของรับผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่อง ในการยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะ สภาพ และปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้ที่รับผิดชอบในการยกร่างโดยเฉพาะ แต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังกล่าวนี้ จะต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

4) การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

5) การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

## 6) การประกาศใช้

6.1) กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ปปร. แล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไป

6.2) กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมกับนำมาพิจารณาหาข้อยุติ และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

## 6.7 ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

6.7.1 ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสภาวะ หรือสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงไป หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ในภาษาไทยมีคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” อยู่หลายคำ เช่น ดัชนี ตัวชี้ ตัวชี้นำ ตัวบ่งชี้ และเครื่องชี้วัด เป็นต้น

### 1. ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1.1 ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งบ่งบอก กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำมีความหมายว่าอย่างไร และในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

1.2 ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่ นั่นคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับกล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

1.3 ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในลักษณะกว้าง ๆ หรือให้ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อยซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำหนดตัวบ่งชี้ของหน่วยงานของตำรวจประเทศอังกฤษ (เนติพงศ์ ธาดูท่าเล. 2546 : 43) ว่า ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติ มีความชัดเจน และง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความและเชื่อมต่อข้อมูล นอกจากนี้ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในเชิงปริมาณ มีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มีประสิทธิผลในการวัดระดับการทำงานของตำรวจ ถึงแม้ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะไม่อยู่ในการควบคุม โดยตรงของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจ ประการต่อมาการกำหนดตัวบ่งชี้จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

#### 6.7.2. คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี

- 1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร
- 2) ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญนั้น จะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยผิดพลาดแต่ถ้ากิจกรรมเหล่านั้นมีความผิดพลาดเมื่อไรจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงขององค์กร
- 3) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงิน
- 4) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ
- 5) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว
- 6) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมา ควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวบ่งชี้เหล่านั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินงานอย่างแท้จริงขององค์กร
- 7) เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไป ไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแค่ผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น
- 8) จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ใช้ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร
- 9) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุถึงเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของตนเอง และการมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

### 6.7.3 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ

ในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติเพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน อาจทำได้ดังนี้ (เนติพงส์ ธาตุทำเล. 2546 : 30)

- 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันที่ชัดเจน
- 2) กำหนดขอบเขตของบริการ
- 3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการหรือการดูแลเฝ้าติดตาม
- 5) กำหนดตัวบ่งชี้
- 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาส

ในการพัฒนา

- 7) วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล
- 8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัด โดยตัวบ่งชี้
- 9) ทดสอบตัวบ่งชี้
- 10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนิน

ต่อไป

11) ทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยาม หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนด ตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

### 6.8 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การที่สร้างขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการ

คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปร และปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ

### 6.8.1 ทรัพยากรบุคคล

ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ผู้ให้บริการ ผู้บริการ และผู้รับบริการ

1) ผู้ให้บริการ ในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ (วิชัย ชาญพานิชย์, 2546 : 22) กล่าวคือ พนักงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ และทักษะ ในการปฏิบัติงานให้บริการมีความรับผิดชอบในหน่วยงานของตนและเป็นเลิศแก่กันและกัน ทุกขั้นตอน โดยตระหนักรู้ว่า กระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า

Theory of Triple I กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพเพราะบุคคลให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1.1) Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ เพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

1.2) Ignorance คือ ความละเลย เป็นความมั่งง่ายของผู้ให้บริการ และขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำ เพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

1.3) Intention คือ ความจงใจกระทำ เป็นการกระทำของผู้ให้บริการ โดยรู้และเข้าใจ ถึงสมรรถภาพของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

2) ผู้บริหาร เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริหาร โอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

3) ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External customer) เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็น out put ของกระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วย เช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาท มีความสามารถในการสื่อสาร มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการ และความไม่พึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงกิจการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

6.8.2 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะ และอุปกรณ์ ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการ เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการ ที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้สภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวกเหมาะสม เครื่องมือสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

6.8.3 ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีการบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการ และระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุดสถานที่บริเวณที่ผู้ให้บริการ ส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ เกิดความประทับใจ แก่ผู้รับบริการ การมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม จึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

## 7. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

7.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) ของ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow)

มาสโลว์ ได้เขียนทฤษฎีที่มุ่งใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้ (เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 34-37)

7.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่เป็นอาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการ ด้าน

ร่างกายไม่ได้รับตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

7.1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การเงิน สถานะทางสังคม

7.1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social of Belongings Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สนใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคล

7.1.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในทางสังคม (Esteem of Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความรู้ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรือ อยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

7.1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานที่อยากได้รับความสำเร็จในสิ่งอันสูงสุดในทัศนะของคน ลำดับความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow's hierachy Needs สามารถเขียนแสดง ได้ดังนี้





แผนภูมิที่ 5 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 20)

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาประกอบไปด้วย 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนที่ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ และพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น

จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของตนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึก

ปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อตนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่ง แล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัด ที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการสิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization)

## 7.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory)

เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Two-Factors Theory) ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว คือ (ภาณุเดช สุขวงศ์. 2539 : 11-13)

### 7.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

### 7.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

7.2.1 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ ได้แก่

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จได้อย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หากรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดเมื่อผลงานสำเร็จ จึงจะเกิดความพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่สื่อให้เห็นการยอมรับในความสามารถเมื่อทำงานได้สำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่สนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

7.2.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน หรือการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพด้วย

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้ออกจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

### 9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของ

ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

เฮอรัชเบอร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบด้านสุขอนามัยมีหน้าที่ที่จะจูงใจ หรือบำรุงให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 8.1 งานวิจัยในประเทศ

นนท์ ภักดีพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงสร้างสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

จากการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

ดำรง เผ่าชัย (2519 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อตำรวจ พบว่า ประชาชนทั่วไปมักจะเข้าใจ รู้สึก และประสงค์ที่จะให้ตำรวจเป็นที่พึ่งแรกสามารถคุ้มครองให้ความเป็นธรรม และบริการความสะดวกให้ในเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยในทรัพย์สิน

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2520 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล มีประเด็นที่น่าสนใจสรุปได้ 2 ประการ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจกับประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ พบว่า ประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจเป็นเปอร์เซ็นต์สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความบกพร่องของการปฏิบัติงานของตำรวจ

2. ภาพพจน์ที่ไม่ดีของตำรวจในสายตาของประชาชน ที่จะต้องได้รับ

การแก้ไขในการปฏิบัติหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความยุติธรรมและเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ ใช้วาจาไม่สุภาพ ในส่วนของพนักงานสอบสวนไม่ค่อยสนใจในการรับแจ้งความร้องทุกข์ออกไปตรวจที่เกิดเหตุล่าช้ามาก

**ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : บทคัดย่อ)** ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของประชาชน และที่เกี่ยวกับประสบการณ์ด้านปัญหาอาชญากรรม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อตำรวจและราชทัณฑ์

**วีระยุทธ อินทร์บัว (2534 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลสามเสน พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการบริการประชาชน ยกเว้นปัจจัยทางด้านสถานภาพทาง การสมรส อาชีพ และรายได้
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพพจน์และความประพฤติ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลสามเสน ยกเว้น ด้านภาพพจน์
3. ในส่วนประสบการณ์ทางความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนเห็นพฤติกรรมการรีดไถ พูดยาไม่สุภาพ รับสินบน และละเลยต่อหน้าที่ ในงานชุมชนสัมพันธ์ การจราจรและการอำนวยความสะดวก

**ปิยะ สุขประเสริฐ (2525 : บทคัดย่อ)** ได้ทำวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ พบว่า ประชาชนเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มี ประสิทธิภาพ ส่วนเพศหญิงเห็นว่าไม่มีประสิทธิภาพ และเมื่อเปรียบเทียบจากรายได้ของประชาชน พบว่า ประชาชนผู้มีรายได้สูงเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมี ประสิทธิภาพต่ำ แต่ประชาชนที่มีรายได้ปานกลางเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมี ประสิทธิภาพสูงเมื่อเปรียบเทียบจากการมาขอรับบริการที่เกี่ยวกับคดีที่ไม่เกี่ยวกับคดี พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อที่เกี่ยวกับคดีเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปาน กลางและต่ำ แต่ถ้าเป็นการติดต่อที่ไม่เกี่ยวกับคดีจะอยู่ในระดับปานกลางและสูง ซึ่งเมื่อ



พิจารณาโดยรวมแล้ว พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

**วิบูลย์ วงษ์ก้อม** (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกรมตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนเมือง พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อยมีหนึ่งด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตอาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกรมตำรวจแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนชานเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากชุมชนและประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน

**ณรศพล ศรีธรรม** (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสถานีตำรวจตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยโดยภาพรวมประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานี รองลงมาคือ ด้านความพร้อมในด้านกาให้ความเสมอภาคในการบริการ รองลงมาคือ ด้านการป้องกันการผิดพลาดในการให้บริการซ้ำสอง



**พงษ์เทพ สัตบุศ** (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษอยู่ในระดับพอใจ และปัจจัยเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพด้านอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ แต่ปัจจัยเกี่ยวกับเพศตำแหน่งทางสังคม ประสิทธิภาพด้านการติดต่อราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ หลังจากปรับโครงสร้างใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล** (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในปานกลาง เรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็วความพอเพียง ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน โดยเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสิทธิภาพทางอาชญากรรม และประสิทธิภาพด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

**ดิเรก ปลั่งดี** (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐมในระดับปานกลาง หากจำแนกในแต่ละงานแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการงานธุรการ รองลงมา คือ งานสืบสวน งานป้องกันและปราบปราม งานสอบสวน และงานจราจร ตามลำดับ สำหรับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การปรับปรุงเรื่องการใช้กิริยาวาจาให้สุภาพต่อประชาชนขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค กาปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง และเข้มงวด การเพิ่มกำลังของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สายตรวจและพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ ขอให้มีการปรับปรุงและจัดการจราจรใหม่ และกวดขันการปราบปรามแหล่งอบายมุข ยาเสพติด ซึ่งยังแพร่ระบาดอยู่เป็นจำนวนมาก การจัดตำรวจชุดชุมชนสัมพันธ์ทำกิจกรรมร่วมกับประชาชน ให้การประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน และสร้างความเชื่อถือและความอบอุ่นใจแก่ประชาชนให้สมกับคำขวัญที่ว่า “ตำรวจเป็นที่พึ่งแก่

ประชาชน” สำหรับปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า รายได้และการเกี่ยวข้องกับการเกิดคดีอาญามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งทางสังคม และประสบการณ์ด้านการได้รับการให้บริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

**ปาจารย์ พิทเคนทร์ (2540 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 7 (สพท. 7 กรุงเทพมหานคร) โดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานที่มีต่อสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 7 ดังนี้ เพื่อให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการทำงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้ผลงานที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารก็ควรส่งเสริมตามองค์ประกอบดังกล่าวให้ดำรงอยู่ควบคู่กับองค์กรตลอดไป

**จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ ตระการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมากและ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่อำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

**วรพงษ์ ภาวเวส (2540 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับปานกลาง จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง หน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรมประสบการณ์ด้านการรับบริการจากสถานีตำรวจ และความรู้เกี่ยวกับโครงการโรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา

**ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะการมาติดต่อของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัจจัยด้านเวลา ที่อยู่อาศัยในท้องถิ่น ลักษณะชุมชนที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

**เทวินทร์ กองพร (2541 : บทคัดย่อ)** ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีตำรวจตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุบลราชธานี คือ ระดับการศึกษา และรายได้ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ และรายได้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**วินัย จิตต์ปรุ่ง (2541 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจและความสะดวกของการรับบริการด้านต่างๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจ และความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่ เพศ รายได้ และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**พยอม ชาติเกษมชัย (2545 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

เขตการศึกษา 10 พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 อยู่ในระดับน้อย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10 อย่างมี นัยสำคัญ ได้แก่ ค่าจ้างและสวัสดิการ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และความสำเร็จในการทำงาน

**เนติพงศ์ ธาตุทำแล (2546 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานและตัว บังชี้คุณภาพบริการของสถานีตำรวจ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ บริการของสถานีตำรวจ 5 ด้าน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกธรรมชาติอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการจราจร และการบริหารการจัดการ สถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความ พึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชน พบว่า ค่าเฉลี่ยของความหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้าราชการตำรวจเห็นว่าการปฏิบัติงานของตนเอง อยู่ในระดับมาก ยกเว้นการบริหารจัดการสถานีตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติงานของตำรวจกับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้วย ความต้องการพัฒนาบริการของสถานีตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจเห็นด้วยกับการพัฒนา บริการสถานีตำรวจในระดับสูงกว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

**วิชัย ธีธัญพานิชย์ (2546 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานและตัว บังชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน ผลการศึกษา พบว่า สภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชนในปัจจุบันยัง ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกและแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเองมีความคาดหวังที่จะพัฒนา บริการที่ทำให้เกิดความสะดวกและเป็นประโยชน์มากที่สุดแก่ผู้รับบริการ สำหรับความพึง พพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิ ทางแพ่งของประชาชนในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังใน บริการในระดับมากที่สุด ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพบริการดำเนินคดีตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการและตามความคาดหวังของผู้ให้บริการ พบว่า มีความสอดคล้อง กันและมีความสำคัญต่อคุณภาพบริการการดำเนินคดี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริการทั่วไป ใน สคช.จังหวัด บุคลากรผู้ให้บริการ การบริหารสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ และการบริหาร จัดการบริการดำเนินคดี

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้แนวคิดและหลักการที่จะนำมาเป็นประเด็นในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม

## 8.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แกเบรียล แอลมอนและซิดนีย์ เวอร์บา (Gabriel Almond and Sidney Verba. 1965 : 119) ได้ศึกษาเรื่อง “The Civil Culture” โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และโรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Michael R. Fitzgerald and Robert F. Durant. 1980 : 1351) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

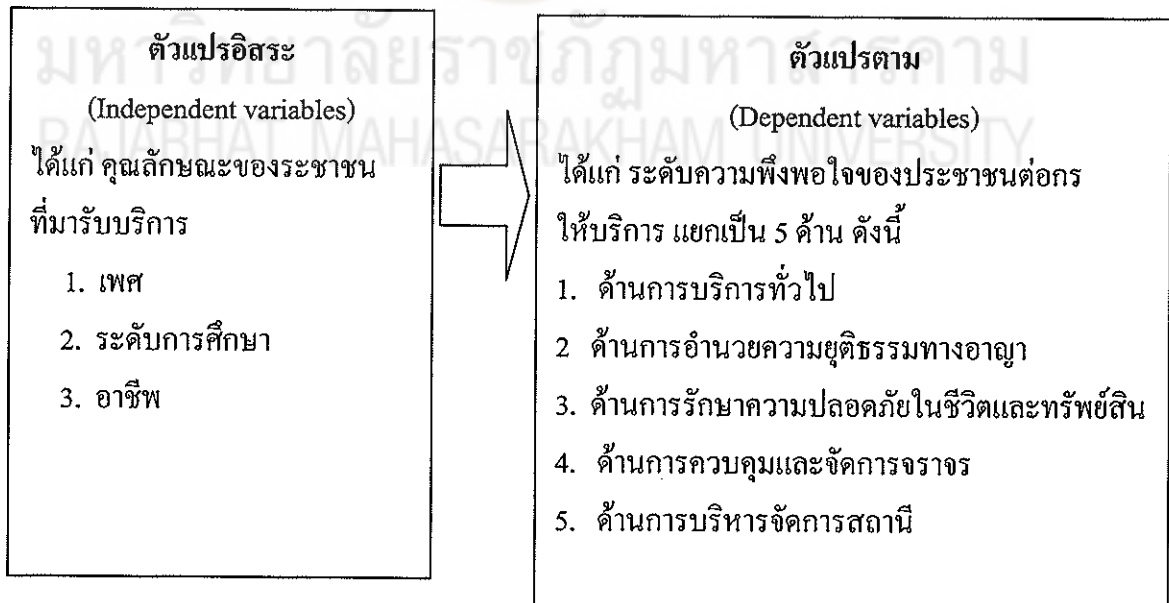
เบรน (Brain) (สุทธิ ปันมา. 2535 : 23) ได้ทำการศึกษาวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าการบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมโนประชากร การบริการเพื่อนำมาใช้กับตัวแปรแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของการบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการลักษณะแต่ละบริเวณและลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย ( Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการส่วนอื่น ส่วนเกณฑ์ประเมินด้านวัตถุวิสัย



(Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายส่วนตัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะสมบัติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมรัฐ แต่กระนั้นก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

## 9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัย ได้นำเอากรอบแนวคิดของเนติพงศ์ ธาตุท่าเล (2547 : บทคัดย่อ) มาเป็นกรอบแนวคิด ในการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ดังนี้



แผนภูมิที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย