

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร
ราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติในยุคการปฏิรูป และพัฒนาระบบราชการไทย ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง จำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดถือประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าโดยการปฏิบัติทั้งปวง จะต้องสอดคล้องกับ บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549 : 7-8) เป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องยึดถือ และปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในเรื่องการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้างผู้มีอิทธิพล การจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าว ผิดกฎหมาย การลักลอบค้ามนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงกำหนดนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกคนถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดรวม 6 ประการ ดังนี้ (โกวิท วัฒนะ. 2547 : 3-8)

1. การรักษาความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์ โดยดำเนินการในรูปแบบเพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์และชี้แจงไว้ซึ่งการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนสนับสนุน และนำแนวทางตามกระแสพระราชดำริส และโครงการพระราชดำริไป สู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจัง และรวดเร็วที่สุด

2. การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.1 ดำเนินการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ โดยน้อมนำพระราชดำริส ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถมาเป็นแนวทาง ในการสร้างความเข้าใจปัญหา และเข้าถึงประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ปัญหาในภาพรวมยุติโดยเร็วที่สุด และเสริมสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขภายใต้กฎหมาย และบนเอกลักษณ์เฉพาะของศาสนา และวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่น ในแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธี โดยใช้หลักนิติศาสตร์ควบคู่กับหลักรัฐศาสตร์อย่างบูรณาการ เพื่อความสงบเรียบร้อย และความผาสุกของประชาชน

2.2 ระดมทรัพยากร และสรรพกำลังทั้งหมดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อคลี่คลายสถานการณ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้กลับสู่ความสงบเรียบร้อย

3. การทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

3.1 กำจัดบุคลากรที่เสื่อมแอมแฝง แสวงหาประโยชน์จากองค์กร และปฏิบัติหน้าที่พร้อมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมของข้าราชการตำรวจในการต่อต้าน และร่วมมือกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

3.2 ดำเนินการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการตามอำนาจหน้าที่และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในภาพรวม โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

3.3 ปลุกฝังให้ข้าราชการตำรวจดำรงชีวิต โดยยึดหลักคุณธรรม 4 ประการ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในคราวการสมโภช กรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี ได้แก่ การรักษาความสัตย์ การรู้จักข่มใจตัวเอง การอดทน ออกถื่น และการรู้จักละวางความชั่ว โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องประพฤติปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ได้บังคับบัญชา

4. การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

4.1 ให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการบริการให้เป็นในลักษณะมืออาชีพ ยึดถือประชาชน

เป็นศูนย์กลางหรือถูกคัดค้านสำคัญจัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการ (One Stop/Contact Service) และสร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ยิ้มแย้มแจ่มใสรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

4.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมโดยใช้ยุทธศาสตร์การป้องกัน นำการปราบปรามด้วยการพัฒนางานการข่าวงานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจในทุกพื้นที่และเน้นให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานด้านการป้องกันหรือประเมินผลในเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สัมผัสกับประชาชนมากที่สุดจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน

4.3 ดำเนินการทำสงครามยาเสพติดภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยดำเนินการในเชิงรุกเพื่อสร้างพลังแผ่นดิน ทั้งการป้องกัน ปราบปรามบำบัดรักษา และฟื้นฟูตามนโยบายของรัฐบาล ให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในระดับปฏิบัติ เน้นการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ และองค์กรเอกชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างกระแสต่อต้านยาเสพติด

4.4 ดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพลรวมถึงเครือข่ายและผู้สนับสนุนการกระทำความผิดในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องอย่างเฉียบขาด เพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และเกิดความสงบสุขของสังคม

4.5 กวดขัน ปราบปราม การค้ำมูขย และให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี

4.6 สนับสนุนนโยบายจัดระเบียบสังคม โดยควบคุมพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน กวดขันปราบปรามสถานบริการ และสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.7 ส่งเสริม และสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ

5. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

5.1 ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และ ความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

5.2 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานสืบสวน สอบสวน งานวิทยาการ เทคโนโลยีและนิติวิทยาศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญทันสมัยและมีประสิทธิภาพอีกทั้งให้มีการยกระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

5.3 ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลยหรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคล หรือช่วงเวลา เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม และส่งเสริมให้ประชาชนได้มีการสร้างวินัยอย่างยั่งยืนต่อไป

6. การพัฒนาองค์กร และการบริหาร

6.1 ปรับปรุงโครงสร้าง และพัฒนาระบบการบริหารงานทุกระดับให้มีความทันสมัย และเป็นสากลเพื่อรองรับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยให้มีความเชื่อมโยงในการบูรณาการระหว่างตำรวจท้องที่ (Area) กับหน่วยงานเฉพาะหน้าที่ (Function) และหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยให้มีสายการบังคับบัญชาที่สั้น (Flat Organization) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสายงานอำนวยการ เพื่อให้มีความพร้อม ที่จะต้องรับผิดชอบตามโครงสร้างใหม่

6.2 บริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยกระจายอำนาจทางการบริหารทรัพยากรและการตัดสินใจสู่หน่วยปฏิบัติให้มากที่สุดและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับหน่วยงานตำรวจทุกระดับ เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

6.3 พัฒนางานการศึกษาและฝึกอบรมให้กว้างขวางและเข้มข้นเป็นรากฐานของวิชาชีพตำรวจอย่างแท้จริง สอดคล้องกับความต้องการในการสร้างข้าราชการตำรวจมืออาชีพ และการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงาน ให้เป็นตำรวจที่ดี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

6.4 ปรับปรุงระบบงานและพัฒนาบุคลากร ให้พร้อมรับการประเมินและตรวจสอบในด้านความเที่ยงธรรมและโปร่งใส

6.5 จัดหาสวัสดิการ และค่าตอบแทนให้กับข้าราชการตำรวจอย่างเหมาะสม และทั่วถึงและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการค้ารงชีพ ให้อยู่ในความพอค้ำตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง มีความเรียบง่าย ประหยัด ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

6.6 ให้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อการผนึกกำลังในการแก้ไขปัญหาประชาชน และประเทศชาติ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจทุกนาย ต้องยึดถือนโยบายเป็นกรอบในการกำหนดรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากงานปกติประจำ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องกำกับ ดูแล ควบคุม ผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกระดับอย่างใกล้ชิด รวมทั้งจะต้องติดตามผลการปฏิบัติและปรับแนวทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สิริพร คันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบายงานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer’s satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมต่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า เป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจให้บริการ มี

ความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกิน กว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพิทวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

1.3 ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับอาคารออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น จุกกระดาษทิวไรซ์ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

2.1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้ศึกษาได้ข้อสรุปแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

สมจิตร กาหวงศ์ (2540 : 30) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ติดต่อกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542 : 12) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงการแสดง ความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกยินดี ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจ เต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

มณี โพธิ์เสน (2543 : 11) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึก ยินดีเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จินตนา จันทร์ทศ (2548 : 15) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ ต้องการ

ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2548 : 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดหมายที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่

วฤทธิ์ สารฤทธิคม (2548 : 32) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่าเป็นปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการ ประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ มีปฏิกิริยา

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น ภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมิน ประสิทธิภาพของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐาน แห่งความพอใจและไม่พอใจ

บุศรา เกิดแก้ว (2550 : 22) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่มนุษย์ สามารถสนองความต้องการได้โดยการลดความตึงเครียดลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกมา หลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการว่าเป็นไปในที่ที่ต้องการหรือไม่ และเป็น ความรู้สึกที่อาจมีการลดลงหรือเพิ่มขึ้นจากการประเมินผลการตอบสนองของสิ่งเร้าต่าง ๆ

2. ความพึงพอใจในการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการ บริการ แตกต่างกันดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 100) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจใน การบริการ เป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินความพึง

พอใจประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่งอย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนหนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใดสิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำ กับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญ ของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่นานัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประทับใจผู้รับบริการ สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ ดังนี้ (รัฐธนา เนาวบุตร, 2544 : 6-8)

1. ผู้ให้บริการ

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่ จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรก เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อพนักงานและท่าที ทัศนคติพนักงานที่มีต่อภารกิจของตนและต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้

คุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1.1 ความยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะคงไม่มีใครอยากจะทำติดต่อกับคนหน้าตาบูดบึ้ง ทำทางไม่รับแขก การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุดเมื่อคนเราพบหน้ากัน ใ้ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาจะมีเรื่องนั้นเรื่องนี้เข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ ด้วยเหตุนี้หากเรามีหน้าที่พบปะติดต่อกับบริการ จึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติอย่าปล่อยให้ออกมาทางหน้าตาที่ทำให้คนอื่นเห็นแล้วอยากหลีกเลี่ยง

1.2 การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดที่ทำและพฤติกรรมของคนเรานั้น หากตั้งความคิดว่าเราอยากให้คนอื่นได้รับความพึงพอใจแบบนี้จึงจะทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจได้ แม้มีเป็นจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการ ตั้งความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ที่ทำได้ไปให้เสร็จๆ ไปวันหนึ่งๆ จึงทำหน้าที่อย่างแสร้งน้ำใจและไร้ความรู้สึกที่จะคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร จริงอยู่แม้งานนั้นจะแล้วเสร็จแต่คงไม่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการแต่อย่างใด

1.3 ความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขับสู้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนั้นย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับให้คำแนะนำให้บริการที่ดียิ่งที่สุดความสามารถอย่างนี้ใครๆ ก็ประทับใจเมื่อมาติดต่อ

1.4 มีมนุษยสัมพันธ์ การมีโอกาสปราศรัย การทักทายด้วยไมตรีจิตเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

1.5 การมีศิลปะในการพูด หมายถึงการใช้ถ้อยคำจาโดยสุภาพอ่อนน้อม การใช้คำเสียงเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

1.6 บุคลิกภาพดี หมายถึง การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ สีหน้า แบบหรือลวดลายทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ภาระหน้าที่ ตำแหน่งงาน การแต่งตัว จะหมายถึงในรายละเอียดมากมายตั้งแต่ทรงผม การแต่งหน้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้ว หากเราศึกษาหาความรู้เราก็จะแต่งตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็น หลายคนคิดว่าการทำงานคงดูกันที่ผลงานไม่น่าจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพสักหน่อย แต่ถ้าเป็นงานให้บริการแล้ว เรื่องบุคลิกภาพจะมีความสำคัญอย่างยิ่งทีเดียว เรื่องนี้เป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องหมั่นศึกษาและปรับปรุงตัวเราให้ดีขึ้นเสมอและตลอดชีวิต เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้คนเรามีความสุขและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

2. การให้บริการ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตนเองว่าได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ เหล่านี้หรือไม่ เพียงใด อย่างเช่น

2.1 ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ คนที่จะบริการที่ดี จำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อที่จะแนะนำ ตอบคำถามให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง

2.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายความว่าวิธีการพูด การอธิบาย การตอบข้อซักถามการแนะนำผู้รับบริการเข้าใจได้ตรงกันและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีบางครั้งที่การ

สื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตามการบริการที่ประทับใจย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

2.3 กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม เรื่องนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อน ว่าขอบเขตควรจะเป็นอย่างไรวีธีปฏิบัติควรเป็นแบบไหน อาจพูดได้กว้างๆ ว่า การแสดงออกในอิริยาบถต่างๆ ของคนเรา อย่างเช่น การนั่ง การยืน การเดิน การพูด การทักทาย ล้วนจะต้องระมัดระวังให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ซึ่งเราควรปฏิบัติกับผู้สูงอายุ เด็ก ลูกน้อง เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน ในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็จะมีมาตรฐานสำหรับค่านิยมในสังคม เช่นการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ผู้มีตำแหน่งในงานในสังคมควรต้องเป็นไปโดยยกย่องให้เกียรติและสุภาพ ในขณะที่การปฏิบัติต่อบุคคลที่อายุใกล้เคียงกัน อาจจะเป็นไปโดยสุภาพอ่อนโยนก็เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ควรต้องสนใจ สังเกตและศึกษาหาความรู้เราจะปรับปรุงตัวเองและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2.4 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น เร่งรัดให้การดำเนินการให้คุณค่ากับเวลาของผู้รับบริการ แจ้งให้ทราบว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใดโดยประมาณ ถ้าขาดหลักฐานเอกสารใดและจะต้องนำมาเพิ่มเติม ก็ควรแจ้งให้ชัดเจนหรือนัดวันทำงานนั้นจะแล้วเสร็จ สิ่งใดก็ตามที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า ได้รับการอำนวยความสะดวก เห็นคุณค่าเวลา ย่อมทำให้ผู้รับบริการประทับใจทั้งสิ้น

สมชัย เติศทิฐิวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ภูมิต้านทานและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ

ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญ ของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายด้วยจึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

3. ลักษณะของความพึงพอใจ

ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สุรศักดิ์ นาถวิทย์, 2544 : 10)

3.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า จากแนวคิดและลักษณะของความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ มาพิจารณาประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ซึ่งหากความคาดหวัง

ดังกล่าวมีทิศทางเบี่ยงเบนไปในทางบวกก็จะแสดงออกเป็นความพอใจ และถ้าไปในทางลบก็จะแสดงออกถึงความไม่พอใจ

ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี

1. สภาพทั่วไป

สถานีตำรวจภูธรราชบุรี เดิมตั้งอยู่บนถนนแจ้งสนิท ตำบลหนองไผ่ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ทำการอยู่ทางทิศใต้ของถนนห่างจากถนนประมาณ 50 เมตร หันหน้าไปทางทิศเหนือเป็นอาคารไม้ชั้นเดียว ทรงปั้นหยา มีมุขข้างหน้า ใต้ถุนโล่ง หลังคามุงด้วยสังกะสีชั้นบน ตัวอาคาร ฝาไม้กระดานข้างในโล่ง พื้นไม้กระดานเนื้อแข็ง เสาไม้เนื้อแข็ง ก่อสร้างสมัยสืบตำรวจโทอ้วน นุริตมนต์เป็นหัวหน้าสถานีคนแรก ปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรราชบุรี ตั้งอยู่ถนนแจ้งสนิท หมู่ที่ 2 ตำบลนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 332.5 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่เป็นที่ราบและราบลุ่ม มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	อำเภอเชียงขวัญ
ทิศใต้	ติดกับ	อำเภออามาราม
ทิศตะวันออก	ติดกับ	อำเภอทุ่งเขาหลวง
ทิศตะวันตก	ติดกับ	อำเภอเมืองร้อยเอ็ด

มีประชากรรวมกันทั้งหมด 65,421 คน ชาย 32,411 คน หญิง 33,010 คน มีพื้นที่รับผิดชอบประกอบด้วย 12 ตำบล ดังนี้

ตำบลนิเวศน์	ตำบลอู่เม้า
ตำบลหนองไผ่	ตำบลเมืองน้อย
ตำบลบึงนคร	ตำบลราชบุรี
ตำบลมะฮี	ตำบลธงธานี
ตำบลเขาวง	ตำบลหนองพอก
ตำบลไพศาล	ตำบลราชธานี

วิสัยทัศน์ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ประสิทธิภาพดี มีมาตรฐาน บริการโปร่งใส สะดวกทันใจ ก้าวไกลเทคโนโลยี มีส่วนร่วม

พันธกิจ

ประสิทธิภาพดี การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปรับปรุงตัวเองให้มีขีดความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อำนาจการช่วยเหลือ

3. บริการประชาชนอย่างคุ้มค่า มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง
4. เน้นบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

มีมาตรฐาน

1. มาตรฐานการให้บริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานี
2. สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม
3. แจ้งให้ประชาชน องค์กร ในฐานะผู้ใช้บริการได้ทราบโดยทั่วกัน
4. สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง

บริการโปร่งใส

1. ส่งเสริมข้าราชการตำรวจทุกสายงานให้มีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ

2. จัดวางระบบวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในสถานี

2.1 ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต มีเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่รับส่งข้อมูลข่าวสารของสถานี

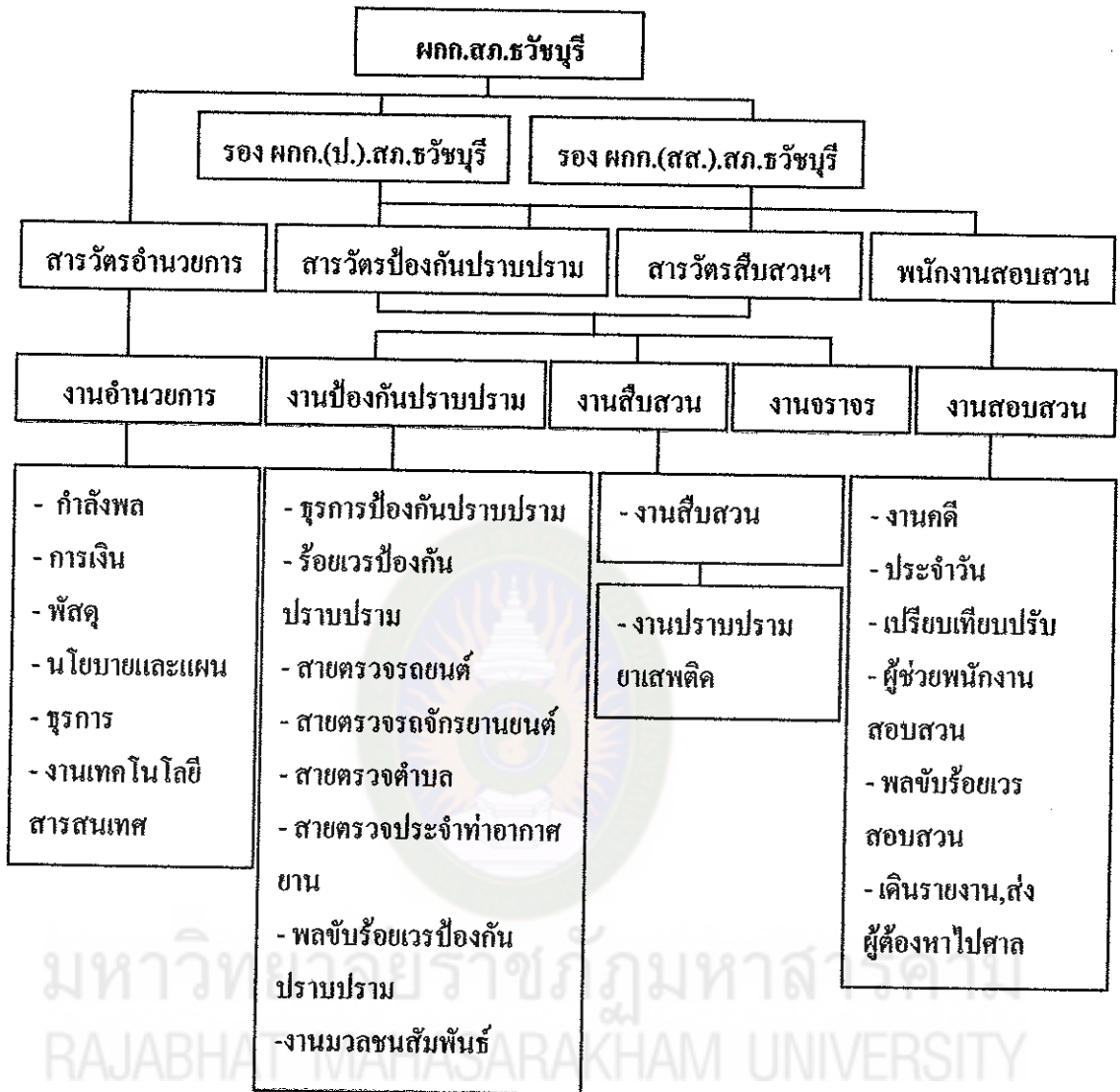
คือ www.roiet.police.go.th/thawatchaburi

2.2 ติดตั้งระบบเครือข่ายภายใน เชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูล

มีส่วนร่วม

1. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมตำรวจ การเสนอแนะข้อคิดเห็น การแก้ไขปัญหาในการทำงาน เพื่อลดช่องว่างระหว่างตำรวจและประชาชน

2. เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับในสถานีได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะกำหนดมาตรการ ความต้องการของสังคม ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้องเหมาะสมตามสภาพความเป็นจริงในท้องถิ่น



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี
(สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี. 2549 : 6)

สถานีตำรวจภูธรราชบุรี มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 332.5 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งหมดรวม 65,421 คน ประกอบด้วย 12 ตำบล 147 หมู่บ้าน ซึ่งถือว่ามีพื้นที่ขนาดใหญ่และมีจำนวนประชากรมาก จึงทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ปัญหาแหล่งอบายมุข ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาการทุจริตคอรัปชั่น ปัญหาการว่างงาน สถานีตำรวจภูธรราชบุรีแบ่งการปฏิบัติงานในหน้าที่ออกเป็น 5 แผนก คือ งานอำนวย การ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน การบริหารและงานสนับสนุนการปฏิบัติต่าง ๆ เช่น งานด้านนโยบายและแผน งานการเงิน งานพัสดุ งานกำลังพล ฯลฯ งานสอบสวน รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านคดี ประกอบด้วย รุกรการทำงานคดี งานเปรียบเทียบปรับ งานคุมผู้ต้องหาไปศาลและเดินรายงาน งานเสมียนประจำวัน จัดให้มีพนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือรับแจ้งเหตุจากประชาชนผู้มาใช้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยความสุภาพ ยุติธรรม โปร่งใสสะดวก และรวดเร็ว งานป้องกันปราบปราม รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันปราบปราม งานสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจตำบล คู้ยาม ปราบปรามยาเสพติด ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แบ่งพื้นที่รับผิดชอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้ คู้ยามราชดำเนินแดง จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ จำนวน 4 นาย รับผิดชอบ 4 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลราชบุรี ตำบลธงธานี ตำบลไพศาล ตำบลบึงนคร คู้ยามเมืองน้อย จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ 4 นาย รับผิดชอบ 3 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลเมืองน้อย ตำบลเขาวงกต ตำบลหนองไผ่ งานสืบสวน รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสืบสวน ติดตามจับกุมอาชญากร และอาชญากรรม งานจราจร รับผิดชอบเกี่ยวกับความสะดวกด้านการจราจร และจับกุมผู้ฝ่าฝืนกฎจราจรและได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ปฏิบัติหน้าที่ประจำตลอด 24 ชั่วโมง จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรคอยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตาม ทางร่วม ทางแยก สถานที่ราชการ โรงเรียน ตามแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรอย่างหนาแน่น ฝึกอบรมประชาชน ในการแจ้งเหตุ หรือแจ้งข่าวอาชญากรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชน เป็นประจำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรีชา เพ็งพลอย (2545 : 88-95) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจโดยทั่วไป และเห็นด้วยอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการแก้ไขในเรื่องความสะอาดของห้องสุขา และควรเพิ่มอัตรากำลังพลให้เพียงพอกับการที่จะจัดสายตรวจเพิ่ม

มากขึ้น และควรเพิ่มสวัสดิการ รวมทั้งเพิ่มน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ รถจักรยานยนต์สายตรวจ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประสิทธิภาพในการป้องกันและ แก้ไขปัญหาอาชญากรรม

โศภส เอี่ยมสะอาด (2545 : 64-70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความ พึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการ ให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ กิจกรรมให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิ การศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และ 3) เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการ ให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงเยาว์ กิจที่พึ่ง (2547 : 63-75) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบน สถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มา รับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประชาชนผู้ตอบ แบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21 – 40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานรับจ้างทั่วไปมี รายได้ 10,001 – 15,000 บาทขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจัยทางด้านบริการประชาชน ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจมาติดต่อแจ้งเอกสารหาย การมาติดต่อใช้เวลารอ เจ้าหน้าที่เวลา 1 – 10 นาที ใช้ระยะเวลาทั้งหมดในการดำเนินการนาน 1 – 10 นาที ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการระหว่างเวลา 08.01 – 12.00 น. ลักษณะการเดินทางมาติดต่อเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่คนแรกที่พบบนสถานีตำรวจ คือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เวรประชาสัมพันธ์และ ประสพการณ์ที่ประชาชนเคยได้รับบริการบนสถานีตำรวจอื่น ๆ เคย 1 – 2 ครั้ง จากการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อประสพการณ์ที่ได้รับจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานี ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การวิจัยครั้งนี้ แบ่งความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็น 7 ด้าน คือ ด้านการบริการ ทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจาก ประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการ ปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจระดับดี ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้าย ประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหว ของสถานีตำรวจให้สมกับ คำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”

เสริมสกุล เสรีจกิจ (2547: 87-92) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมา ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว โดยความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเกี่ยวกับด้านปัจจัย พื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ด้านบริการนักท่องเที่ยว และด้านสินค้าของที่ระลึก ทั้ง โดยรวม และจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสินค้าของที่ระลึกมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ศกาวรรณ นุชพันธุ์ (2548 : 74-89) ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการ จัดการแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครปฐม ซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงร้อยละ 62.15 อายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี ร้อยละ 35.59 ระดับ การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 43.69 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 31.98รายได้ ต่อเดือน 5,000 ถึง 10,000 บาท ร้อยละ 28.38 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่ง ท่องเที่ยว จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการพัฒนา สถานที่ท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก รองลงมา คือด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ด้าน การบริหารของบุคลากรที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ภิรตา ชนะ ไพร์พล (2549 : 123-130) ศึกษาความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสถานี ตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O.” ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้มาใช้บริการที่มี เพศ และรายได้ แตกต่างกัน มีคาดหวังการได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด ราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O. โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2. ผู้มาใช้ บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ แตกต่างกัน มีคาดหวังการได้รับบริการจาก สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O. โดยรวม ไม่แตกต่างกัน 3. ผู้มา ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีการได้รับบริการ จากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O. โดยรวม ไม่แตกต่างกัน 4. ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังและการ ได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ตามมาตรฐาน P.S.O. โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มาใช้บริการ มีความไม่พึงพอใจด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ แต่ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจ ด้านความทั่วถึงของการให้บริการ

วสันต์ เตชะฟอง (2549 : 56-63) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการตามคำแนะนำของประชาชนคือ ให้พัฒนาบุคลากรและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

ธีระชัย ระพีพันธ์ (2550 : 67-79) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง ผลการวิจัยพบว่า จากความพึงพอใจ 5 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่ 1 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 64-87) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ อําเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานี และเพื่อเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ อําเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ 6 ด้าน คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสถานแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 74.2 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 41.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.7 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ร้อยละ 39.7 ส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 35.5 และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 61.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 3.58) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร (ค่าเฉลี่ย = 3.29) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย = 3.22) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 3.17) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา (ค่าเฉลี่ย = 3.14) และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย = 3.03) ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัย อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

จงใจ เงินอำนาจ (2551 : 77-87) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการจากสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการที่สถานีตำรวจพระนครศรีอยุธยา จำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท สถานภาพโสด และเรื่องที่ชอบรับบริการคือแจ้งความเอกสารหาย 2. ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการ โดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ

ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจาก ประชาชน และ ด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม 3. ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ราย ได้ต่อเดือน และ สถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรี อุทยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเรื่องที่ขอรับ บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนคร ศรี อุทยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการ ซึ่งงานวิจัยแต่ละเรื่องก็มีความ แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ในการศึกษา ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปร แต่ภายใต้ วัตถุประสงค์ของการศึกษาก็เพื่อทราบระดับความพึงพอใจ ผลการเปรียบเทียบของตัวแปร และ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ก็ล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแนวทางในการ ให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการทั้งสิ้น ดังนั้นผู้ศึกษาใน สถานะที่รับราชการตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จึงมีความสนใจทำการศึกษาเรื่องความพึง พพอใจเกี่ยวกับการ ให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด คือการศึกษา ความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกมาหลังจากที่ได้รับ การตอบสนองในสิ่งที่ต้องการว่าเป็นไป ในที่ ต้องการหรือไม่ และเป็นความรู้สึกที่อาจลดลงหรือเพิ่มขึ้นจากการประเมินผลตอบสนองของสิ่งเร้า ต่าง ๆ โดยอาศัยประสบการณ์และความสามารถของผู้ให้บริการ วิธีการ กระบวนการการ ให้บริการ ตลอดจนประสิทธิภาพของบริการ โดยอาจประเมินจากการ ให้บริการต้องกระทำด้วย ความยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้ามาใส่ใจเรา สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การ ให้เกียรติผู้ให้บริการการ แสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อน น้อมถ่อมตน สถานที่บริการสะอาดเรียบร้อย กว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถานีตำรวจภูธรราชบุรีมีภารกิจ บทบาทหน้าที่ ในการให้บริการอยู่ 5 ด้าน คือ ด้านงาน อำนาจการ งานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน และงานจราจร ซึ่งเมื่อพิจารณา แล้วเห็นว่า งานป้องกันปราบปรามและงานจราจร เป็นงานที่มีความสำคัญใกล้ชิดเกี่ยวข้องกับ การ ดำเนินชีวิตของประชาชนมากที่สุด ผู้ศึกษาจึงมีความน่าสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจจากงาน ป้องกันปราบปรามและงานจราจร โดยศึกษาจากประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน และนำผลการศึกษามาใช้ เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และการ ให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้

ตัวแปรตาม

- ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จากปัจจัย 2 ด้านคือ
1. ด้านป้องกันปราบปราม
 2. ด้านจราจร

แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY