

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจ เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
3. บทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
4. บริบทสถานีตำรวจภูธรเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกภายในที่เป็นความรู้สึกลงในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลของความพอใจจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ การรับบริการ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ (2532 : 3-5) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่ สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

พิน กงพุน (2529 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชิริณี เศษจินดา (2530 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง

อำนาจ เศษสุข (2533 : 42) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ผสมผสานของความรู้สึกด้านจิตใจ สภาพร่างกาย และสภาพแวดล้อมจนเป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพอใจในสิ่งที่เขาคาดหวัง

กิติมา ปรีดีดิกล (2524 : 321 – 322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ ยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

สมชัย เลิศวิจิตร (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่รัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

จากนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ยินดีพอใจ ถูกใจ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการของตน ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้หรือเป็นผู้รับ

นักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ ดังนี้

เพาเวลล์ (Powell. 1983 : 17-18 ; อ้างถึงใน อุทัย ชาธรรม. 2550 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 23 ; อ้างถึงใน อุทัย ชาธรรม. 2550 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีวามสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆเหล่านี้ได้รับการตอบสนองด้วยดี

วอลแมน (Wolman. 1973 : 283) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความอิ่มเอมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

กู๊ด (Good. 1973 : 320 ; อ้างถึงใน พิภพ ตระกูลพานิชย์. 2545 : 18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าที่ทำอยู่

อีเลีย (Elia. 1972 : 173 ; อ้างถึงใน อุทัย ชาธรรม. 2550 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพึงพอใจหรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมาก ชอบน้อย เพียงพอ

เดวิส (Davis. 1967 : 81 ; อ้างถึงใน พิภพ ตระกูลพานิชย์. 2545 : 18) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง

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

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955 : 2 ; อ้างถึงใน อุทัย ชาธรรม. 2550 : 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่างๆที่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายความพึงพอใจที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านไปในอดีต ถ้ามีความพึงพอใจในงาน แสดงให้ทราบถึงเกณฑ์ทัศนคติที่เป็นบวกของงานนั้น ถ้าไม่พอใจในงาน จะแสดงถึงทัศนคติในทางลบต่องานนั้น หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน

2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2542 : 24-25) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการที่เช่นกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆหากเป็นไปตามที่ความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจจะมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของคนอื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงของการแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันได้มีการเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ แต่ถ้าเป็นไปในทางลบก็แสดงว่าเกิดความไม่พอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถที่จะเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

3. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542 : 25-26) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจจะไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

3.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

3.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพด้านการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มารับการบริการด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ปรีชญา เวสารัชช์ (2540 : 38-44) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการที่สำคัญคือ การบริการที่ประทับใจ เพราะว่าบริการที่ประทับใจเป็นความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของเรา เป็นการบริการที่ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ซึ่งเป็น

การยากที่จะแปรเปลี่ยนหากเป็นการให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เป็นความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากที่จะรับบริการอีก และยังผูกพันกับบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งปกป้องหากมีใครที่มาพูดตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขามีความประทับใจนั้นเรียกว่า มีพันธมิตรออยู่เคียงข้าง ทั้งนี้ก็เป็นเพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์เป็นที่ประทับใจจนทางที่น่าชื่นชมยกย่อง

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 38-40)

4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ

4.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยืมข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

4.3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีส้ม การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการเป็นต้น

4.5 กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

ดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด

5. แนวคิดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954 : 4) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

5.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการและใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแยกก็ดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

5.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตรงต่อเวลา ตรงต่อความต้องการ มีขั้นตอนที่กำหนดไว้ชัดเจนและได้ปฏิบัติตามที่กำหนด

5.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ซึ่งรวมถึงการให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเพียงพอเหมาะสม โดยมีผลเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายถ้ามีจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

5.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการและดูแลที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องทุกขั้นตอน การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในเวลาที่กำหนด โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการ ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าเรื่อยๆ กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิทซ์เจอร์ราลด์ และดูแรนต์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 588 ; อ้างถึงใน สมเกียรติ สมพงษ์. 2536 : 35) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะ (Public Service Satisfaction) คือผลการประเมินปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

ด้านที่ 1 ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

ด้านที่ 2 ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กันด์เลคและเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41 ; อ้างถึงใน สมเกียรติ สมพงษ์. 2536 : 35) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ส่วนนักวิชาการของไทย เช่น สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 60) กับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวร์เอทและระดับมัลติแวร์เอท ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

มณีวรรณ คั่นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีการได้รับการบริการในลักษณะของ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการและความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ และ มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เมื่อนำเอาความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมานี้มาเป็นกรอบแนวทางในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ทำให้สามารถกำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจได้เป็น 5 ประการ คือ ความเป็นธรรม ความเสมอภาค การทันต่อเวลา ความเพียงพอ และการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ความพึงพอใจตามกรอบแนวทางนี้ย่อมเกิดขึ้นกับประชาชนผู้ได้รับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมจากสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ตามงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่จัดขึ้น จำนวน 4 ประการหลักซึ่งได้แก่ การตรวจตราพื้นที่ การป้องกันการเกิดเหตุร้าย การติดตามจับกุมคนร้ายและการสร้างความร่วมมือกับชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

1. ความหมายของอาชญากรรม

แทปปาน (Tappan.1930 : 117 ; อ้างถึงใน ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์. 2531 : 5) ได้ให้ความหมายของอาชญากรรมว่า หมายถึงพฤติกรรมหรือการกระทำใดๆที่กฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิดและส่งผลในการฟ้องร้องต่อศาลและพิพากษาลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเป็นไปตามกระบวนการยุติธรรม

เซลลิน (Sellin.1938 : 52 ; อ้างถึงใน ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์. 2531 : 5) ได้ให้ความหมายของอาชญากรรมว่า หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมใดๆซึ่งเป็นการละเมิดปทัสถานพฤติกรรมหรือพฤติกรรมที่บ่อนทำลายสังคม

เซอร์มาน เอฟ.บี. (Summann.F.B.1959 : 7 ; อ้างถึงใน ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์. 2531 : 5) ได้นิยามศัพท์ของคำว่าอาชญากรรมไว้ดังนี้

อาชญากรรม คือ การกระทำที่ละเมิดกฎหมายอาญา การกระทำใดๆไม่ว่าจะน่าประณามหรือน่าโทษสักเพียงใด ไม่ว่าจะผิดศีลธรรมมากน้อยแค่ไหนหรือเลวทรามต่ำช้าแค่ไหนก็ไม่ถือว่าเป็นอาชญากรรม ไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายห้ามไว้

อาชญากรรม คือ การกระทำโดยมีเจตนาละเมิดกฎหมายอาญา หรือมีเจตนาไม่กระทำในสิ่งที่กฎหมายบังคับให้ทำ (Statutory & Case law) โดยไม่มีข้อแก้ตัวที่สมเหตุสมผล ซึ่งให้รัฐต้องดำเนินการลงโทษในฐานะนำเป็นความผิดออกจากรั้ว

ดังนั้นสรุปได้ว่า อาชญากรรม คือ การกระทำสิ่งที่ผิดกฎหมายในขณะนั้น บัญญัติบัญญัติห้ามไว้ หรือการละเว้นสิ่งที่กฎหมายในขณะนั้นบัญญัติให้กระทำหรือละเว้นการกระทำด้วยเจตนาในลักษณะที่จงใจหรือคาดหมายผลแห่งการกระทำนั้น ได้ก็ดี หรือประมาทก็ดี

คำว่าอาชญากรรมตามปกติไม่ได้หมายถึงผู้ฝ่าฝืนทั้งหมด แต่หมายถึงการกระทำที่เป็นเรื่องก่อให้เกิดความเจ็บปวดเสียหายแก่บุคคล เป็นการกระทำที่ผิดไปจากข้อตกลงของชุมชน ซึ่งข้อตกลงนั้นแล้วแต่ละชุมชนจะตกลงกันว่าอย่างไร เมื่อมีการกระทำล่วงละเมิดหรือเกินเลยไปก็ถือว่าผิด แม้การกระทำบางอย่างจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายก็ถือว่ากระทำผิด เพราะเป็นการผิดข้อตกลง เช่น การเล่นการพนัน ในตัวของมันเองไม่มีความผิดและไม่เดือดร้อนแก่บุคคลอื่น แต่เรื่องเหล่านี้ต้องห้าม เพราะจะเป็นสื่อนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรม (สุพัตรา สุภาพ. 2527 : 36) ซึ่งอาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์อย่างหนึ่งของ

สังคมนั้นเกิดขึ้น โดยการกระทำของบุคคล ซึ่งการกระทำนั้น ๆ กฎหมายได้บัญญัติเป็นข้อห้าม และถือว่าเป็นความผิดซึ่งผู้กระทำผิดจะต้องได้รับการลงโทษ (ชุมพล หันชนะนา. 2542 : 12)

สายเพชร ศรีสังข์ (2536 : 7) ได้สรุปไว้ว่า อาชญากรรมในแง่ของกฎหมาย หมายถึง การกระทำใดๆ ก็ตามที่มีลักษณะเป็นการฝ่าฝืนหรือขัดต่อตัวบทกฎหมายที่บัญญัติไว้ และผู้กระทำความผิดจะต้องได้รับโทษตามตัวบทกฎหมายที่กำหนดไว้ในขณะนั้น

ณรงค์ศักดิ์ ตักดีสมบุรณ์ (2541 : 9) ให้ความเห็นเกี่ยวกับว่าอาชญากรรม หมายถึง ปราบปรามการหนึ่งทางสังคมที่เกิดขึ้น โดยการกระทำของบุคคล ซึ่งการกระทำนั้น กฎหมายได้บัญญัติข้อห้ามและถือว่าเป็นความผิดซึ่งผู้กระทำจะต้องได้รับการลงโทษ

เสรี เย็นสวัสดิ์ (2543 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า อาชญากรรม หมายถึง การกระทำผิดต่อกฎหมายก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยในชุมชน และนำมาซึ่งความสูญเสียต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน

โกศล วงศ์สวรรค์ และคณะ (2544 : 13) กล่าวว่า อาชญากรรมว่า หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กระทำผิดต่อสาธารณะหรือรัฐ ไม่อาจล้างความผิดด้วยการชดใช้ค่าเสียหาย ผู้กระทำผิดต้องได้รับการลงโทษ เพราะสังคมถือว่าเป็นการกระทำที่กระทบกระเทือนต่อสวัสดิภาพของสังคมและความผิดอาญาให้รวมถึงการงดเว้นการกระทำที่กฎหมายระบุให้ทำด้วย เช่น การโกงภาษี การไม่เป็นทหาร เป็นต้น และความผิดทางอาญานี้ แม้ไม่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เช่น การพนัน ยาเสพติด โสเภณี โดยความเสียหายเกิดกับผู้กระทำเองแต่กฎหมายก็ถือเป็นความผิดทางอาญา

บุญชู มีศรี (2547 : 14) ได้ให้ทัศนะของคำว่า อาชญากรรม หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมายและมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และผู้ทำจะต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

ดังนั้น อาชญากรรม พอสรุปได้ว่า เป็นการกระทำที่กฎหมายบัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่สังคมหรือผู้อื่น ซึ่งผู้กระทำผิดจะต้องถูกลงโทษตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ขณะกระทำผิดนั้น ๆ

2. สาเหตุของการเกิดอาชญากรรม

วรเดช จันทรศร ได้พิจารณาถึงสาเหตุของการเกิดอาชญากรรมว่ามีสาเหตุมาจาก 1) บุคคล การเกิดของอาชญากรรมโดยส่วนหนึ่งนั้น สืบเนื่องมาจากความโน้มเอียงต่อการกระทำผิด ซึ่งถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป เช่น

ความคิดปกติทางชีววิทยา กรรมพันธุ์ ความคิดปกติทางสมอง ระดับสติปัญญา อันเป็นผลที่ได้จากการศึกษาทางจิตวิทยากายภาพ รวมตลอดถึงความไม่สามารถของบุคคลที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และแรงผลักดันของบุคคลที่จะตกลงใจจะประกอบอาชีพกรรม ซึ่ง เป็นผลจากการศึกษาทางด้านสังคมจิตวิทยา 2) กลุ่มบุคคล สาเหตุของอาชญากรรมนั้นส่วน หนึ่งเกิดจากการขาดความสามารถที่จะต่อต้านความกดดันในการกระทำผิด ซึ่งถูกกำหนด โดยบทบาทของกลุ่ม เช่น การเลียนแบบความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในแง่ของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม และ 3) ระบบของ สังคมอาจกล่าวได้ว่าการเกิดอาชญากรรมนั้นย่อมเกี่ยวกันและขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ต่างๆ ทางสภาพแวดล้อม ทางวัฒนธรรม สถานะและชนชั้นทางสังคมของบุคคล ที่จะเป็นเครื่อง กำหนดความโน้มเอียงในการกระทำผิด ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการศึกษาทางสังคมและ วัฒนธรรมอีกด้วย (ชุมพล หันชนะนา. 2542 : 12)

2.1 ณรงค์เดช ศักดิ์สมบูรณ์ (2541 : 9-10) ได้สรุปสาเหตุของ อาชญากรรมไว้ดังนี้

2.1.1 สาเหตุในแง่ตัวบุคคล มองว่าอาชญากรรมที่เกิดขึ้นนั้นส่วน หนึ่งมาจากความโน้มเอียงต่อการกระทำผิดที่ถูกกำหนด โดยบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่าง กันออกไป เช่น ความคิดปกติทางชีวภาพ กรรมพันธุ์ ความคิดปกติทางสมอง ระดับ สติปัญญา รวมตลอดถึงการที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและแรงผลักดัน ของบุคคลที่จะตกลงใจประกอบอาชีพกรรมซึ่งเป็นผลมาจากด้านจิตวิทยาสังคม

2.1.2 สาเหตุในแง่ของกลุ่มบุคคล มองว่าอาชญากรรมส่วนหนึ่งเกิด จากการขาดความสามารถที่จะต่อต้านการกดดันในการกระทำ ซึ่งถูกกำหนดโดยบทบาทของ กลุ่ม เช่น การเลียนแบบ ความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในแง่ของการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลที่ได้จาก การศึกษาด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม

2.1.3 สาเหตุในแง่ระบบสังคม มองว่าการเกิดอาชญากรรมนั้นย่อม เกี่ยวกันและขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ต่าง ๆ ทางสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม สถานภาพและ ชนชั้นทางสังคมที่บุคคลจะเป็นเครื่องกำหนดความโน้มเอียงในการกระทำผิด

2.2 ประยูร พรหมพันธ์ ได้กล่าวถึงสาเหตุแห่งปัญหาอาชญากรรมไว้ว่า ปัญหาอาชญากรรมของสังคมมีสาเหตุหลายประการด้วยกัน แต่สาเหตุส่วนใหญ่มีดังนี้ (ชุมพล หันชนะนา. 2542 : 13)

2.2.1 สาเหตุอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมทางครอบครัวและการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ผู้ปกครองเด็กในครอบครัวตั้งแต่เยาว์วัย จากการศึกษาพบว่าเด็กหรือเยาวชนที่เป็นปัญหาของสังคมส่วนใหญ่ เกิดจากการอบรมบ่มนิสัยหรือการเลี้ยงดูเด็กไม่ถูกต้องมาตั้งแต่เยาว์วัย พ่อแม่ไม่มีเวลาขาดการเอาใจใส่ต่อบุตรที่เป็นผลเนื่องมาจาก

1) สภาพครอบครัวมีความยากจน มีรายได้ไม่พอใช้จ่าย ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน ไม่ได้เลี้ยงดูบุตร ทำให้มีโอกาสไปคลุกคลีกับเด็กที่มีความประพฤติไม่ดี เมื่อเติบโตขึ้นมาจะมีนิสัยติดตัวไป ปัญหาทางเศรษฐกิจของครอบครัว จึงมีอิทธิพลอย่างสูงต่อการกำหนดชะตาชีวิตของเด็กให้เป็นผู้ร้ายหรืออาชญากรรมในอนาคตได้

2) สภาพของครอบครัวที่แตกสาแหรกขาด เด็กที่เกิดในครอบครัวที่พ่อแม่แตกแยก มีการหย่าร้างกัน ทำให้ถูกทอดทิ้ง ขาดการเลี้ยงดูให้ความอบอุ่น ย่อมมีสภาพจิตที่ผิดปกติ เมื่อโตขึ้นมาทำให้กลายเป็นคนคือร้าย เป็นปฏิปักษ์ต่อสังคม สืบเนื่องมาจากแรงกดดันภายในจิตใจของเด็ก อาจเป็นอันตรายต่อสังคมได้มาก

3) พ่อแม่หรือผู้ปกครองเป็นตัวอย่างที่เลวของเด็ก ทำให้เด็กพบเห็นเกิดการเอาอย่าง ครั้นเมื่อโตขึ้นมาเป็นผู้ใหญ่ก็จะมีพฤติกรรมชั่วร้ายต่อไป

4) พ่อแม่หรือผู้ปกครองรักบุตรในทางที่ผิด พบบุตรกระทำความผิด ไม่ว่าจะกล่าวตักเตือน ทำให้เด็กได้ใจและใคร่ที่จะกระทำความผิดครั้งต่อไปในอนาคต

2.2.2 สาเหตุมาจากมีความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นมีสภาพทางด้านร่างกายและจิตใจไม่เหมือนกับบุคคลธรรมดา เกิดปมด้อยขึ้นในจิตใจได้ และก็จะพยายามสร้างปมเด่นเป็นการทดแทน การสร้างปมเด่นในทางที่ผิดนั้น ย่อมเป็นภัยร้ายแรงต่อสังคมได้

2.2.3 สาเหตุอันเนื่องมาจากการหย่อนยานในการอบรมสั่งสอนของโรงเรียนหรือสถานศึกษาต่างๆ ที่เป็นผลจากการขาดการอบรม สั่งสอนเกี่ยวกับศีลธรรม จรรยา มารยาทที่ดี ครูอาจารย์ขาดความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเด็ก ในการที่จะช่วยแก้ไขความประพฤติของเด็กที่ไม่ดีเมื่อเติบโตขึ้นมาก็เป็นนักเลงและคนร้ายได้ในอนาคต

2.2.4 สาเหตุอันเนื่องมาจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อม ที่เป็นผลมาจากการแพร่ภาพหรือแพร่ข่าวทางภาพยนตร์และทางโทรทัศน์ ยกย่องให้คนร้ายเป็นวีรบุรุษ เด็กและเยาวชนดูแล้วเอาเป็นตัวอย่าง เกี่ยวกับสถานเริงรมย์ที่มีการช่วยอุทกามารมย์แก่ผู้เข้าไปเที่ยวและโรงแรมต่างๆ ที่ทำการค้าประเวณีทำให้เป็นแหล่งเกิดอาชญากรรมได้ง่าย และนอกจากนี้ยังมี ชุมพล หันชนะนา (2542 : 14) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุของการเกิด

อาชญากรรมไว้ว่า สาเหตุของอาชญากรรมนั้นมีหลายประการด้วยกัน ทั้งในส่วนตัวบุคคล ครอบครัว กลุ่มบุคคล สังคมและสภาพแวดล้อม ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะป้องกันและปราบปรามให้ปัญหาอาชญากรรมลดน้อยลงได้นั้น จะต้องได้รับความร่วมมือจากองค์กรอื่นด้วย โดยเฉพาะในส่วนของประชาชน จะต้องมิจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมกับการแก้ไขปัญหาของส่วนร่วมให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อความสงบสุขของสังคม

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่า สาเหตุของการเกิดปัญหาอาชญากรรมในสังคม นั้น โดยส่วนใหญ่แล้วจะเกิดมาจาก บุคคล และกลุ่มบุคคล โดยเริ่มต้นจากสถานบันครอบครัวไม่สมบูรณ์ ครอบครัวแตกแยก มีการหย่าร้าง ก่อให้เกิดปัญหาของสังคม ขาดการศึกษาอบรม ตลอดจนการรับข่าวสาร จากสื่อลามกอนาจารต่างๆ รวมทั้งสถานบันเทิงที่ยั่วยุคมารมย์ล้วนเป็นสาเหตุของการเกิดอาชญากรรมทั้งสิ้น

3. ประเภทของอาชญากรรม

การจำแนกประเภทของอาชญากรรมนั้นมีนักอาชญาวิทยา นักวิชาการ และผู้มีความรู้หลายท่านได้จำแนกประเภทของอาชญากรรมไว้แตกต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

3.1 ไคลนาค และควินเนย์ (Clinard and Quinney) เป็นนักอาชญาวิทยาชาวอเมริกันที่มีชื่อเสียงมาก ได้จัดแบ่งประเภทของอาชญากรรม โดยพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญ ๆ 5 ประการคือ (ชุมพล หันชนะนา. 2542 : 14)

3.1.1 ปัจจัยเกี่ยวกับกฎหมาย ถือว่าอาชญากรรมเกิดขึ้นเพราะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นข้อห้าม หรือบังคับไว้ซึ่งออกโดยผู้มีอำนาจในการวางนโยบายของรัฐ กฎหมายอาญาจึงเป็นกฎหมายที่กำหนดพฤติกรรมอันคุกคามต่อผู้มีอำนาจในการออกกฎหมาย

3.1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับอาชีพของอาชญากร การกระทำผิดส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากอาชีพที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับบทบาท ความสำนึกต่อตนเอง อาชญากรรมบางอย่างทำผิดโดยยึดเป็นอาชีพ ในขณะที่บางครั้งก็กระทำผิดเพราะความบังเอิญ หรือเกิดขึ้นเพราะโอกาสเอื้ออำนวย

3.1.3 ความเกื้อกูลของกลุ่มต่อการประกอบอาชญากรรม เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของอาชญากรที่กระทำผิดเนื่องจากการได้รับการสนับสนุน ได้รับคำนิยามจากเพื่อนฝูง หรือกลุ่มของสังคมที่เขาอยู่

3.1.4 ความตรงกันระหว่างพฤติกรรมของอาชญากรรมกับพฤติกรรมที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นค่านิยม ทศนคติหรือการแสดงออกของอาชญากร ที่อาจจะตรงกับพฤติกรรมของพวกที่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น อาชญากรอาชีพ ก็มีค่านิยม มีความชำนาญ เหมือนหรือตรงกับพวกที่ประกอบอาชีพ โดยถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.5 ปฏิกริยาของสังคมต่อพฤติกรรมของอาชญากรรม และกระบวนการทางกฎหมาย เป็นการพิจารณาถึงปฏิกริยาของสังคมที่มีต่ออาชญากรประเภทนั้น และกระบวนการทางกฎหมายเช่น พฤติกรรมบางอย่างอาจจะได้รับการรังเกียจจากสังคมมาก แต่ชั้นกระบวนการตามกฎหมายมีการจับกุมมาลงโทษน้อย

3.2 ชัชรินทร์ อรรถเมธ (2542 : 47-49) ได้จำแนกประเภทของอาชญากรรมไว้ 9 ประการด้วยกัน พอสรุปได้ ดังนี้

3.2.1 อาชญากรรมที่กระทำต่อบุคคลอย่างรุนแรง เช่น การฆาตกรรม การข่มขืนกระทำชำเรา อาชญากรรมประเภทนี้ ทุกสังคมได้กำหนดความผิดไว้ โดยผู้กระทำผิดเองไม่ได้คิดว่าตนเองเป็นอาชญากร ที่กระทำผิดเพราะสถานการณ์บังคับ การกระทำผิดไม่ได้รับการสนับสนุนจากใคร แต่อาจจะเกิดขึ้นจากการมีค่านิยมที่รุนแรง ซึ่งสังคมจะรู้สึกต่อต้านต่ออาชญากรรมประเภทนี้อย่างยิ่ง

3.2.2 อาชญากรรมที่กระทำต่อทรัพย์สินตาม โอกาส เช่น การปลอม ปลายมือ การขโมยสิ่งของตามร้านค้า การขโมยรถยนต์ กฎหมายจะออกมาเพื่อป้องกันทรัพย์สินการกระทำผิดประเภทนี้ อาชญากรมักจะอ้างเหตุผลในการกระทำผิดเข้าข้างตนเอง อาจจะได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มที่คบค้าข้าง สังคมไม่ค่อยมีปฏิกริยาที่รุนแรงต่อผู้ที่ไม่เคยกระทำผิดมาก่อนและมีการบรรเทาโทษในกระบวนการของกฎหมาย

3.2.3 อาชญากรรมที่ทำลายความสวยงามของสังคม เช่น โสเภณี รักร่วมเพศ การเมาสุราในที่สาธารณะ การใช้ยาเสพติด ซึ่งถือว่าเป็นอาชญากรที่ไม่มีเหยื่อ แต่ทำความรำคาญให้แก่ชุมชนได้ ผู้กระทำผิดมักจะได้รับการสนับสนุนจากผู้กระทำผิดด้วยกัน

3.2.4 อาชญากรรมที่นิยมทำตามกันมา เช่น การลักขโมย การย่องเบา การปล้น ผู้กระทำผิดมักจะเริ่มต้นกระทำผิดตั้งแต่เยาว์วัย ร่วมกันเป็นแก๊ง บางคนอยู่ในสภาพที่ลึกลับทางจิตใจ แต่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นในเรื่องทรัพย์สิน โดยกระบวนการทางกฎหมายนั้นจะมีการจับกุมและตัดสินลงโทษ

3.2.5 อาชญากรรมการเมือง เช่น การกบฏ การก่อการร้าย

การจารกรรม กฎหมายจะออกมาเพื่อปกป้องรัฐบาล จึงต้องลงโทษและควบคุมผู้ที่บั่นทอนเสถียรภาพของรัฐบาลการกระทำผิดอาจจะได้รับการสนับสนุนจากคนบางกลุ่ม โดยผู้กระทำผิดมักจะมีพฤติกรรมที่กระทำลงเพราะความเชื่อในอุดมการณ์ทางการเมือง ประชาชนหรือสังคมจะยอมรับอาชญากรรมประเภทนี้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของนโยบายรัฐบาล

3.2.6 อาชญากรรมที่เกิดขึ้นจากงานอาชีพ เช่น การทุจริตต่อหน้าที่

ไม่ว่าจะเป็นข้าราชการหรือพนักงานของบริษัท กฎหมายได้ออกมาเพื่อปกป้องประโยชน์ของกลุ่มอาชีพต่างๆ ผู้กระทำผิดอาจจะได้รับการสนับสนุนจากคนบางอาชีพ หรือบางกลุ่ม โดยจะประกอบอาชญากรรมในทำนองเดียวกับกิจกรรมในวงการธุรกิจ สังคมไม่ค่อยมีปฏิกิริยาที่รุนแรงกับการกระทำผิดประเภทนี้ การลงโทษทางกฎหมายก็ไม่รุนแรง

3.2.7 อาชญากรรมที่ทำผิดกฎหมายธุรกิจการค้า เช่น การโฆษณา

หลอกลวงความผิดเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้า การผลิตอาหาร ซึ่งกฎหมายได้ออกมาเพื่อปกป้องคุ้มครองกิจการค้าในสังคมทุนนิยม การกระทำผิดมักจะมีเป็นทีมงาน โดยการกระทำก็เพื่อประโยชน์ในการผลิตและการบริโภคที่มีอย่างไม่มีขีดจำกัด ส่วนในด้านกฎหมายที่ปราบปรามยังไม่เข้มแข็งพอแต่สาธารณชนก็เริ่มมีปฏิกิริยามากขึ้นต่อความผิดประเภทนี้

3.2.8 องค์การอาชญากรรม เช่น องค์การมาเฟีย การค้ายาเสพติด

องค์การค้าของเถื่อน มีการปฏิบัติงานเป็นสายการบังคับบัญชา การกระทำผิดเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ ผู้ปฏิบัติมักคิดว่าพวกตนเป็นอาชญากร และจะแยกตัวออกจากสังคม แล้วทำการคบค้ากับกลุ่มพวกเดียวกัน ส่วนในระดับหัวหน้ามักจะพยายามทำตนเข้ากับบุคคลที่ประพฤติดนถูกต้องตามกฎหมาย

3.2.9 อาชญากรรมอาชีพ เช่น การเป็นมือป้อนรับจ้าง การต้มตุ๋น

การฉ้อโกงจะเป่า จะประกอบอาชญากรรมเพื่อการดำรงชีพ อาชญากรจะรู้ตัวเองและจะคบค้ากับพวกเดียวกัน บางกลุ่มใช้ความชำนาญจากการประกอบอาชีพในการกระทำผิด จึงยากแก่การจับกุมมาดำเนินคดีตามกฎหมาย

3.3 ปัจจุบันการจำแนกประเภทของอาชญากรรมในส่วนของสำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมโดยตรง นั้น ได้กำหนดประเภทคดีอาญาออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2550 : 116-118)

1. คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ ได้แก่ คดีฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา ปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ ลักพาตัวเรียกค่าไถ่ และวางเพลิง
2. คดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย และ เพศ ได้แก่ คดีฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา ฆ่าผู้อื่นโดยไม่เจตนา ทำให้ตายโดยประมาท พยายามฆ่า ทำร้ายร่างกาย ข่มขืน กระทำชำเรา
3. คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ ได้แก่ คดีลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ริดเอาทรัพย์ กรรโชกทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ รับของโจร ทำให้เสียทรัพย์
4. คดีที่น่าสนใจ ได้แก่ คดีโจรกรรมรถจักรยานยนต์ โจรกรรมรถยนต์ โจรกรรมโค-กระบือ โจรกรรมเครื่องมือการเกษตร ปล้นชิงรถยนต์โดยสาร ปล้นชิงรถยนต์แท็กซี่ ข่มขืนและฆ่า ลักพาตัวเรียกค่าไถ่
5. คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย ได้แก่ คดีอาชญากรรม การพนันทั่วไป การพนันสลากกินรวบ ยาเสพติด ปรามปรามการค้าประเวณี มีและเผยแพร่วัตถุลามก และ คดีอื่น ๆ ที่รัฐเป็นผู้เสียหาย

ในการจำแนกประเภทของอาชญากรรม นั้น ทำให้ได้ทราบถึงชนิดของอาชญากรรมแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท มีความรุนแรงแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการป้องกันและปรามปรามอาชญากรรม ทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อความสงบสุขของสังคมโดยรวมต่อไป

3.4 ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 5) ได้พิจารณาองค์ประกอบของอาชญากรรม แยกพิจารณาได้เป็น 3 องค์ประกอบคือ

3.4.1 ปราบฏการณ์ละเมิดบทบัญญัติของกฎหมายอาญา

3.4.2 มีบทกำหนดโทษทางอาญา

3.4.3 ก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อสังคมโดยรวม และแยกประเภทของอาชญากรรมออกเป็น 5 ประเภทดังต่อไปนี้ อาชญากรรมปราศจากผู้เสียหาย

อาชญากรรมพื้นฐาน อาชญากรรมองค์กร อาชญากรรมคอบกขาวและอาชญากรรมพิเศษ

3.5 จากอดีตจนถึงปัจจุบัน นักอาชญาวิทยาได้ยึดหลักสำคัญในการจำแนกประเภทอาชญากรรมออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ด้วยกันคือ กฎหมายหลักปัจเจกบุคคล และหลักสังคม ในการจำแนกประเภทอาชญากรรมดังนี้

3.5.1 แบ่งโดยยึดความร้ายแรงของการลงโทษ หากต้องถูกจำคุกหรือถึงขั้นประหารชีวิตเรียกว่าเป็นอาชญากรรมประเภทร้ายแรง หากร้ายแรงน้อยอาจถูกลงโทษปรับหรือจำคุกเพียงไม่กี่เดือนก็เรียกว่าประเภทอาชญากรรมไม่ร้ายแรง

3.5.2 แบ่งโดยยึดและทรัพย์สิน กฎหมายย่อมเกี่ยวกับบุคคลและทรัพย์สิน การมีกฎหมายก็เพื่อพิทักษ์บุคคลและทรัพย์สินไม่ให้มีความเสียหาย แล้วสังคมก็จะอยู่อย่างสงบเรียบร้อย การแบ่งโดยยึดบุคคลและทรัพย์สินจึงแบ่งออกเป็น 3 ประเภทย่อย ๆ คือ

- 1) อาชญากรรมที่กระทำต่อบุคคล (Crimes against the person) เช่น การฆาตกรรม ทำร้ายร่างกาย การข่มขืนกระทำชำเรา เป็นต้น
- 2) อาชญากรรมที่ทำลายความสวยงามของสังคม (Crimes against the property) เช่น การขโมย การขโมย การปลอมลายมือ การขโมยรถยนต์ เป็นต้น
- 3) อาชญากรรมที่ทำลายความสวยงามของระเบียบสาธารณะ (Crimes against the public order) เช่น โสเภณี การพนัน การมียาเสพติดไว้ในครอบครอง การรบกวนความสงบสุขของผู้อื่น เป็นต้น

3.แบ่งโดยยึดศีลธรรม กฎหมายเกิดมาจากหลักศีลธรรมด้วย จึงได้แบ่งอาชญากรรมออกเป็น อาชญากรรมที่ผิดศีลธรรม หรืออาชญากรรมที่มีความผิดในตัวของมันเอง (Maliants) เช่น การฆาตกรรม การข่มขืนกระทำชำเรา การลอบวางเพลิง การขโมย เป็นต้น และความผิดที่กฎหมายห้าม (Marla prohibits) แม้จะไม่ผิดศีลธรรม แต่ผิดเพราะกฎหมายบัญญัติว่า เป็นความผิด เช่น การละเมิดกฎหมายเกี่ยวกับบริษัท การละเมิดลิขสิทธิ์ การละเมิดกฎหมายแรงงาน เป็นต้น

บทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. อำนาจและหน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจเป็นอาชีพหนึ่งที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบสุขของประเทศ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อนตำรวจมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนช่วยคลี่คลายปัญหาต่างๆ ให้หมดสิ้นไปโดยเร็ว ปัจจุบันพบว่าปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นมากเนื่องจากการเพิ่มของประชากรและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้ตำรวจมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ

ดังนั้นหากตำรวจปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความสงบสุขของประเทศ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนก็จะตามมา

ซึ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้ให้อำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้ มาตรา 2 (6) บัญญัติว่า “ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ” หมายความว่า เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้รวมทั้งพศติ เจ้าพนักงานกรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมเจ้าท่า พนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าพนักงานอื่น ๆ ในเมื่อทำการอันเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม

มาตรา 17 บัญญัติว่า “ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีอำนาจทำการสืบสวนคดีอาญาได้ ”

มาตรา 78 บัญญัติว่า “ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจจะจับผู้ใด โดยไม่มีหมายจับหรือคำสั่งของศาลนั้นไม่ได้ เว้นแต่

- (1) เมื่อบุคคลนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้าดังบัญญัติไว้ในมาตรา 80
- (2) เมื่อพบบุคคลโดยมีพฤติการณ์อันควรสงสัยว่าผู้นั้นน่าจะก่อเหตุร้ายให้เกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่น โดยมีเครื่องมือ อาวุธ หรือวัตถุอย่างอื่นอันสามารถอาจใช้ในการกระทำความผิด
- (3) เมื่อมีเหตุที่จะออกหมายจับบุคคลนั้นตามมาตรา 66 (2) แต่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ไม่อาจขอให้ศาลออกหมายจับบุคคลนั้นได้
- (4) เป็นการจับผู้ต้องหาหรือจำเลยที่หนีหรือจะหลบหนีในระหว่างถูกปล่อยชั่วคราวตามมาตรา 117 ”

มาตรา 92 บัญญัติว่า “ ห้ามมิให้ค้นในที่รโหฐานโดยไม่มีหมายค้นหรือคำสั่งของศาล เว้นแต่พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจเป็นผู้ค้น และในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) เมื่อมีเสียงร้องให้ช่วยมาจากข้างในที่รโหฐาน หรือมีเสียงหรือพฤติการณ์อื่นใดอันแสดงได้ว่ามีเหตุร้ายเกิดขึ้นในที่รโหฐานนั้น
- (2) เมื่อปรากฏความผิดซึ่งหน้ากำลังกระทำลงในที่รโหฐาน
- (3) เมื่อบุคคลที่ได้กระทำความผิดซึ่งหน้า ขณะที่ถูกไล่จับหนีเข้าไปหรือมีเหตุอันแน่นแฟ้น ควรสงสัยว่าได้เข้าไปซุกซ่อนตัวอยู่ในที่รโหฐาน
- (4) เมื่อมีพยานหลักฐานตามสมควรว่าสิ่งของที่มิไว้เป็นความผิดหรือได้มาโดยการกระทำความผิดหรือได้ใช้หรือมิไว้เพื่อจะใช้ในการกระทำความผิด หรืออาจ

เป็นพยานหลักฐานพิสูจน์การกระทำความผิดได้ชุกช่อนหรืออยู่นั้น ประกอบทั้งต้องมีเหตุอันควรเชื่อว่าเนื่องจากเนิ่นช้ากว่าจะเอาหมายค้นมาได้สิ่งของนั้นจะถูกโยกย้ายหรือทำลายเสียก่อน

(5) เมื่อที่รโหฐานนั้นผู้จะต้องถูกจับเป็นเจ้าบ้านและการจับนั้นมีหมายจับหรือจับตามมาตรา 78 ”

มาตรา 93 บัญญัติว่า “ ห้ามมิให้ทำการค้นบุคคลใดในที่สาธารณะสถานเว้นแต่พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจเป็นผู้ค้น ในเมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าบุคคลนั้นมีสิ่งของในความครอบครองเพื่อจะใช้ในการกระทำความผิด หรือซึ่งได้มาโดยการกระทำความผิดหรือซึ่งมีไว้เป็นความผิด ”

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ลักษณะ 1 บททั่วไป มาตรา 6 บัญญัติว่า “ สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
- (2) ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- (3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
- (4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของอาณาจักร
- (5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
- (7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดความผิดทางอาญาขึ้นสำหรับการกระทำใดเป็นการเฉพาะ และตกอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติตาม (3) (4) หรือ (5) จะตราพระราชกฤษฎีกาโอนอำนาจหน้าที่ตาม (3) (4) หรือ (5) เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญาดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ

หน่วยงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่อื่นใดก็ได้ในกรณีเช่นนั้น ให้ข้าราชการตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ้นจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน และให้ถือว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ พนักงานสอบสวน หรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ”

มาตรา 25 บัญญัติว่า “ ชั้นข้าราชการตำรวจมีดังต่อไปนี้

- (1) ชั้นสัญญาบัตร ได้แก่ ผู้มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป
- (2) ชั้นประทวน ได้แก่ ผู้มียศสิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก

จ่าสิบตำรวจ และคาบตำรวจ

- (3) ชั้นพลตำรวจ ได้แก่ พลตำรวจสำรอง

พลตำรวจสำรอง คือ ผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการตำรวจ โดยได้รับการคัดเลือกหรือสอบแข่งขันเข้ารับการศึกษาอบรมในสถานศึกษาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”

ตาม Police Encyclopedia ของ บริเทนนิกา (Britannica) ได้ให้ความหมายของตำรวจไว้ว่า “ เป็นผู้รักษากฎข้อบังคับของสังคมตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจเป็นข้าราชการพลเรือนที่ต้องรับผิดชอบในการรักษากฎข้อบังคับของสังคม และความปลอดภัยของสังคม รวมทั้งการรักษากฎหมายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม” (สุจิตรา ปะภูสะโร. 2541 : 10)

ส่วน วิลสันและแม็กลารีน (Wilson and McLaren, 1972 : 35 ; อ้างถึงใน สุจิตรา ปะภูสะโร. 2541 : 10) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการมีตำรวจก็เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อย ป้องกันชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน และบังคับให้มีการปฏิบัติตามด้วยทฤษฎีที่มีโทษทางอาญาตลอดจนควบคุมความประพฤติของบุคคลในสังคม

สำหรับ เคนนี และวิลเลียม (Kenny and William) ได้กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปแล้วตำรวจมีหน้าที่ ดังนี้ (สุจิตรา ปะภูสะโร. 2541 : 11)

1.1 การควบคุมอาชญากรรม (Crime control) หมายถึง การปราบปรามโจรผู้ร้ายและหมายความถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจทั้งหมด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมการกระทำต่าง ๆ ในทางอาชญากรรมของตำรวจทั้งหมด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมการ

กระทำต่างๆ ในทางอาชญากรรม ตลอดจนบทบาทตำรวจในการนำตัวผู้กระทำผิดมา
ดำเนินคดีฟ้องร้องต่อศาล

1.2 การป้องกันอาชญากรรม (Crime prevention) ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ
ของตำรวจซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะขจัดความปรารถนาของประชาชนที่จะประกอบ
อาชญากรรมและประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานอื่น ๆ ของสังคมในการป้องกัน
อาชญากรรม

1.3 การควบคุมความประพฤติ (Control or regulation conduct)
หมายความว่ากิจกรรมของตำรวจที่มีวัตถุประสงค์ที่จะบังคับให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย
หรือข้อบังคับของ สังคม ซึ่ง ได้กำหนดขึ้นเพื่อวางมาตรฐานในการปฏิบัติตนของประชาชน
ในสังคมทั้งหมด

1.4 หน้าที่ในการบริการ (Provision of service) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ
ที่ได้กระทำเพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนหรือหน่วยงานของราชการบริการเหล่านี้
ส่วนมากจะเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการหรือรัฐบาล

นอกจากนี้ ชาย เสวีกุล (2521 :130 ; อ้างถึงใน ชวลิต อนันตรังสี. 2546 : 24-
25) ยังได้สรุปบทบาทหน้าที่ของตำรวจไทยไว้ดังนี้

1.1 ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย (Enforcing the Laws) การที่กฎหมาย
กำหนดห้ามมิให้กระทำการบางอย่างหรือบังคับให้กระทำการบางอย่างก็เพื่อป้องกันสังคม
ไม่ให้เกิดอันตรายจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำนั้น จึงต้องมีการกำหนดกฎหมายและ
บทลงโทษไว้ หน้าที่ของตำรวจต้องป้องกันสังคมมิให้เกิดความเสียหาย หรืออันตรายด้วยการ
ดูแลไม่ให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หากมีผู้กระทำความผิดขึ้นตำรวจก็มีหน้าที่ที่จะต้องจับกุมมา
ดำเนินคดีตามกฎหมาย

1.2 ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย (Preserving the peace)
ตำรวจจะต้องคอยตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะมาทำลายความสงบเรียบร้อยของ
ประชาชน หากมีสิ่งใดจะทำให้กระทบกระเทือนต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน แม้
สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตามตำรวจจะต้องเข้าไปป้องกัน แก้ไข ช่วยเหลือบำบัด
สิ่งนั้นให้เรียบร้อยหรือบรรเทาเบาบางลง

3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมิให้เป็น
อันตราย (Protecting Life Property) การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนนี้เป็น
การป้องกันจากอันตรายทุกอย่างเท่าที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจ มิใช่เป็นการป้องกัน

จากโจรผู้ร้ายเท่านั้น การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีหลายประการ ทั้งที่เป็นการป้องกัน อันตรายอันเกิดจากการกระทำของตนเองหรือเป็นการช่วยเหลือทางอ้อม เช่น การควบคุม การจราจร

4. ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวน (Investigation crimes) ทั้งก่อนหน้าที่ จะมีการกระทำผิดและภายหลังการกระทำผิด โดยหน้าที่การสืบสวนก่อนที่จะมีการกระทำผิด คือการป้องกันมิให้การกระทำผิดเกิดขึ้น ส่วนการสืบสวนภายหลังการกระทำผิดเกิดขึ้นแล้ว เพื่อเป็นการบรรเทาความเสียหายโดยการติดตามเอาทรัพย์สินกลับคืนมาหรือเพื่อจะนำตัว ผู้กระทำผิดมาลงโทษตามกฎหมาย

5. ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน (Serving the public) หน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องช่วยเหลือและให้ความ สะดวกแก่ประชาชนด้วยประการต่างๆ เช่น ใกล้เคียงคดีแพ่ง นำส่งเด็กหายพลัดหลง ซึ่งก็มี ส่วนในการป้องกันอาชญากรรม เช่น การใกล้เคียงข้อพิพาทอาจทำให้คู่กรณีตัดสินใจไม่ทำ ร้ายกัน การช่วยเหลือเด็กพลัดหลงเป็นการป้องกันเด็กจากกลุ่มมิจฉาชีพ เป็นต้น

6. นอกจากที่กล่าวมาแล้วตำรวจยังมีหน้าที่อื่น ๆ อีกมากมายหลายอย่าง เช่น ในยามสงคราม ตำรวจต้องทำหน้าที่เป็นตำรวจสนามทำการรบและป้องกันต่อสู้ข้าศึก ตำรวจตระเวนชายแดนมีหน้าที่ตรวจตราบริเวณชายแดนของประเทศ

ตามระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 1 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่และ บทบาทของตำรวจที่จะปฏิบัติไว้ดังนี้ คือ (กระทรวงมหาดไทย. 2531 : 1)

ข้อ 1 ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีหน้าที่รักษาความสงบ เรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

ข้อ 2 ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมายมีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด กฎหมายมหาชน และถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวนจับกุมตรวจค้นและ ปราบปรามผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

ข้อ 3 ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติราชการ ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้ว ยังจะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไป คู่เคียงกับข้าราชการพลเรือนทุกประการ และต้องรักษาความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในระหว่างข้าราชการทหารและพลเรือน

ข้อ 4 ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

ข้อ 5 ดำรงเมื่ออยู่ในฐานะดำรงมีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้งในเขตการยุทธและมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว

บริบทสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม

สำหรับบริบทสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม สามารถอธิบายได้ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่. 2553 : 2)

สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม เดิมเรียกว่า “ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงใหม่ ” โดยมีการเปลี่ยนแปลงชื่อตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2550 เป็นต้นมา ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงชื่อสถานีตำรวจทั่วประเทศ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่เป็นสถานีตำรวจที่มีการปรับปรุงโครงสร้าง ลักษณะงาน กำหนดตำแหน่งในสถานีตำรวจของคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ในการประชุมครั้งที่ 1/2550 เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2550 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ได้มีพระราชกฤษฎีกา การแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 มีผู้กำกับฯ เป็นหัวหน้า มีรองผู้กำกับฯ ทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านป้องกันและปราบปราม และ ด้านสืบสวนสอบสวน เป็นหน่วยงานราชการที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. ประวัติความเป็นมา

สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งขึ้นตามประกาศหนังสือราชกิจจานุเบกษา จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2448 ปกครองมาจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีขุนเชียงใหม่ แสงอาวูฐ เป็นตำรวจคนแรกที่น่ากำลังตำรวจมาจำนวน 12 นาย สถานที่ตั้งเดิมเป็นเรือนไม้ 2 ชั้น ลักษณะเป็นที่ตั้งสายตรวจ ต่อมาได้รับการแต่งตั้งเป็นสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงใหม่ ตรงบริเวณปัจจุบัน มีหัวหน้าสถานีตำรวจคนแรกยศสิบตำรวจเอก จนกระทั่งปัจจุบันมีหัวหน้าสถานียศพันตำรวจเอก

2. สถานสภาพทั่วไป

สถานที่ตั้งสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ปัจจุบัน ตั้งอยู่ที่เลขที่ 376 หมู่ 18 ถนนขอนแก่น – ขางตลาด กม.ที่ 30 – 31 ตำบลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่

จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากจังหวัดขอนแก่น 30 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดมหาสารคาม 40 กิโลเมตร มีพื้นที่รับผิดชอบ 245 ตารางกิโลเมตร

3. อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น และอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์และอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

4. อัตรากำลัง มีอัตรากำลังทั้งหมด 99 คน

ชั้นสัญญาบัตร จำนวน 13 คน

ชั้นประทวนจำนวน 86 คน

ตารางที่ 2 อัตรากำลังตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับ	แผนกงาน	อัตรากำลัง
1	งานสายตรวจจรดยนต์	9
2	งานสายตรวจจรดจักรยานยนต์	16
3	งานสายตรวจตำบล	12
4	งานสายตรวจจราจร	15
5	งานสืบสวน	10
6	งานสอบสวน	14
7	งานธุรการ	10
	รวม	86

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม : 2552 ข : 2

5. การกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบ

สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม มีอำนาจหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตอำนาจรับผิดชอบ หรือพื้นที่การปกครอง บริการสังคม ตลอดจนรักษากฎหมายอาญา ปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติต่างๆ ที่มีโทษทางอาญา และงานด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547) โดยปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ คำสั่งตามนโยบายของรัฐบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจภูธรภาค 4 และตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม โดยมีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 3 ตำบลคือ ตำบลเชียงยืน ตำบลเสื่อเต่า และตำบลคอนเงิน มีประชากรทั้งหมดจำนวน 17,425 คน จำนวนครัวเรือน 50 หลังคาเรือน (ที่ว่าการอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. 2553 : 9) แยกออกเป็นหมู่บ้านเต็มทั้ง 3 ตำบล รวมทั้งหมด 50 หมู่บ้าน แยกได้ดังตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3 จำนวนหมู่บ้านและประชากรตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

หมู่ที่ (ต.เชียงยืน)	ชื่อบ้าน	ประชากร
1	บ้านหมากหญ้า	321
2	บ้านโนนจิว	235
3	บ้านเชียงยืน	431
4	บ้านเชียงยืน	364
5	บ้านเชียงยืน	500
6	บ้านโคกสูง	223
7	บ้านหนองมะเ้า	252
8	บ้านสร้างแก้ว	400
9	บ้านหนองแวง	302
10	บ้านหนองสิริราษฎร์	251

ตารางที่ 3 (ต่อ)

หมู่ที่ (ต.เชียงยืน)	ชื่อบ้าน	ประชากร
11	บ้านเหล่าศรีเชียงเหนือ	105
12	บ้านโนนหินแห่	245
13	บ้านหนองโป่ง	169
14	บ้านโคกสูง	225
15	บ้านโคกสูง	311
16	บ้านเชียงยืน	222
17	บ้านสร้างแก้ว	316
18	บ้านเชียงยืน	521
19	บ้านเชียงยืน	491

ตารางที่ 4 จำนวนหมู่บ้านและประชาชนตำบลเสี้อเต่า อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

หมู่ที่ (ต.เสี้อเต่า)	ชื่อบ้าน	ประชากร
1	บ้านจาน	344
2	บ้านโคกข่า	397
3	บ้านท่ากระเสริม	377
4	บ้านโนนสูง	737
5	บ้านโนนสวรรค์	396
6	บ้านเสี้อเต่า	419
7	บ้านเจ็ງ	416
8	บ้านหนองสระพัง	230
9	บ้านโนนศรีสวัสดิ์	497

ตารางที่ 4 (ต่อ)

หมู่ที่ (ต.เสือเต่า)	ชื่อบ้าน	ประชากร
10	บ้านหนองเรือ	333
11	บ้านจานใต้	395
12	บ้านแจ้ง	447
13	บ้านจานพัฒนา	263
14	บ้านแจ้งใหม่พัฒนา	345
15	บ้านเสือเต่า	226
16	บ้านจานใหม่พัฒนา	355

ตารางที่ 5 จำนวนหมู่บ้านและประชากรตำบลคอนเงิน อำเภอเขียงยืน จังหวัด
มหาสารคาม

หมู่ที่ (ต.คอนเงิน)	ชื่อบ้าน	ประชากร
1	บ้านคำ	632
2	บ้านหัวหนอง	353
3	บ้านหนองแวง	392
4	บ้านโนนสำราญ	280
5	บ้านคอนเงิน	230
6	บ้านแฝก	302
7	บ้านสะอาด	343
8	บ้านค้อ	467
9	บ้านหนองไม้ไต้	286
10	บ้านโนนสูงน้อย	270

ตารางที่ 5 (ต่อ)

หมู่ที่ (ต.คอนเงิน)	ชื่อบ้าน	ประชากร
11	บ้านโนนศรีชัยสว่าง	169
12	บ้านแฝก	508
13	บ้านโนนดินแดง	94
14	บ้านผำสามัคคี	654
15	บ้านโนนสว่าง	284

6. โครงสร้างอำนาจและหน้าที่ตามลักษณะงานต่าง ๆ

6.1 โครงสร้างอำนาจและหน้าที่

สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน. 2553 : 14)

6.1.1 งานอำนวยความสะดวก มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล พัฒนาเกี่ยวกับ งานกำลังพล การวางแผนนโยบายยุทธศาสตร์ และแผนงาน การส่งกำลังบำรุง และการงบประมาณ

6.1.2 งานสืบสวน มีหน้าที่รับผิดชอบการสืบสวนก่อนเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ รายงานข่าวและรวบรวมข้อมูล เพื่อทราบข้อเท็จจริงในการกระทำผิด และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

6.1.3 งานสอบสวน เป็นงานรับแจ้งความและดำเนินการให้เกิดความสะดวกและเป็นธรรมแก่คู่กรณี การทำสำนวนการสอบสวนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว การให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน รวมทั้งการให้ความคุ้มครองพยาน

6.1.4 งานป้องกันและปราบปราม เป็นงานที่รับผิดชอบการป้องกัน การเกิดคดีและการกระทำผิดต่าง ๆ โดยพยายามไม่ให้เกิดขึ้นอีก โดยรับข้อมูลจากฝ่ายงานสอบสวนที่รับแจ้งความ ขจัดแหล่งอบายมุขทั้งปวงในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ประสานงานกับผู้นำชุมชนหรือท้องถิ่นและประชาชนให้มากที่สุด รวมถึงการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์

6.1.5 งานจราจร เป็นงานที่รณรงค์ในการสร้างวินัยในการจราจร โดยให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎจราจร ควบคุม กำกับดูแลระบบการจราจรให้เกิดความคล่องตัว สนับสนุนงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม หรือการกระทำผิดเกี่ยวกับรถและปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

6.2 งานป้องกันและปราบปราม

สำหรับงานป้องกันและปราบปรามนั้น สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ได้กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจออกปฏิบัติงานตามสายงานต่าง ๆ ดังนี้

6.2.1 งานสายตรวจรถยนต์

งานสายตรวจรถยนต์ ทำหน้าที่ออกตรวจตราป้องกันเหตุและ ระวังเหตุต่าง ๆ รวมทั้งการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายมาดำเนินคดี ซึ่งส่วนใหญ่จะปฏิบัติกรรอบพื้นที่และคอยสนับสนุนสายตรวจหรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ขอความช่วยเหลือ

6.2.2 งานสายตรวจรถจักรยานยนต์

งานสายตรวจรถจักรยานยนต์ ทำหน้าที่ออกตรวจตราป้องกันเหตุและ ระวังเหตุต่าง ๆ รวมทั้งการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายมาดำเนินคดี ซึ่งส่วนใหญ่จะปฏิบัติกรภายในเขตเทศบาลที่ต้องใช้ความรวดเร็วในพื้นที่จำกัดและคอยสนับสนุนสายตรวจหรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ขอความช่วยเหลือ

6.2.3 งานสายตรวจตำบล

งานสายตรวจตำบล ทำหน้าที่ออกตรวจตราป้องกันเหตุและ ระวังเหตุต่าง ๆ รวมทั้งการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายมาดำเนินคดี ซึ่งส่วนใหญ่จะปฏิบัติกรรอบพื้นที่ตามหมู่บ้านภายในตำบลที่รับผิดชอบและคอยสนับสนุนสายตรวจหรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ขอความช่วยเหลือ

1) สายตรวจรถยนต์

จัดออก 1 คัน ประกอบด้วยกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3 นาย มีร้อยเวรป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้าสายตรวจ จำนวน 1 นาย มีนามเรียกขาน เชียงยืน 20 พร้อมด้วยพลขับรถยนต์ จำนวน 1 นาย มีนามเรียกขาน พลขับเชียงยืน 20 และมีผู้ช่วยพลขับอีก 1 นาย ซึ่งเรียกรถยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติว่า “ วิหค 1 ” ซึ่งจะออกปฏิบัติหน้าที่ทั้งในเขตเทศบาลและรอบนอกเขตเทศบาล โดยจัดเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึงเวลา 08.00 น. ของวันถัดไป แบ่งออกเป็น 3 ชุดปฏิบัติการ

2) สายตรวจรถจักรยานยนต์

สายตรวจรถจักรยานยนต์จะปฏิบัติในเขตเทศบาลเชียงใหม่ โดยจัด
ออกตรวจ 2 สายแบ่งตามเขตพื้นที่ของถนนหลัก (ถนนขอนแก่น – กาฬสินธุ์) อยู่สายละฝั่ง
กัน สายละ 2 นายต่อ 1 เขตตรวจ โดยเขต 1 ใช้นามเรียกขาน “ วิหค 2 ” เขต ใช้นามเรียกขาน “
วิหค 3 ” โดยจัดกำลังสายตรวจเป็นผลัด ๆ ละ 8 ชั่วโมง จัดออกเป็น 3 ชุดปฏิบัติการ
หมุนเวียนกันในการผลัดเปลี่ยนกำลังตามเขตตรวจ

3) สายตรวจตำบล

สายตรวจตำบล เป็นสายตรวจที่จัดขึ้นเพื่อเน้นการให้บริการ
แก่ประชาชนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและใกล้ชิดกับประชาชนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการสร้าง
ความอบอุ่นใจ ในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะการแสวงหาความร่วมมือ
จากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ได้จัดกำลัง
สายตรวจออกเป็น 3 สาย ๆ ละตำบล คือตำบลเชียงใหม่ ตำบลเสื่อเต่า และ ตำบลดอนเงิน
ตำบลหนึ่งจะมีกำลังตำรวจ 4 นาย โดยมีผู้ยามบ้านงานเป็นจุดพักสายตรวจและเป็นศูนย์วิทยุ
สื่อสารในการบริการประชาชนและประสานกับศูนย์วิทยุสื่อสารประจำสถานี มีนามเรียกขาน
“ สายตรวจตำบล”

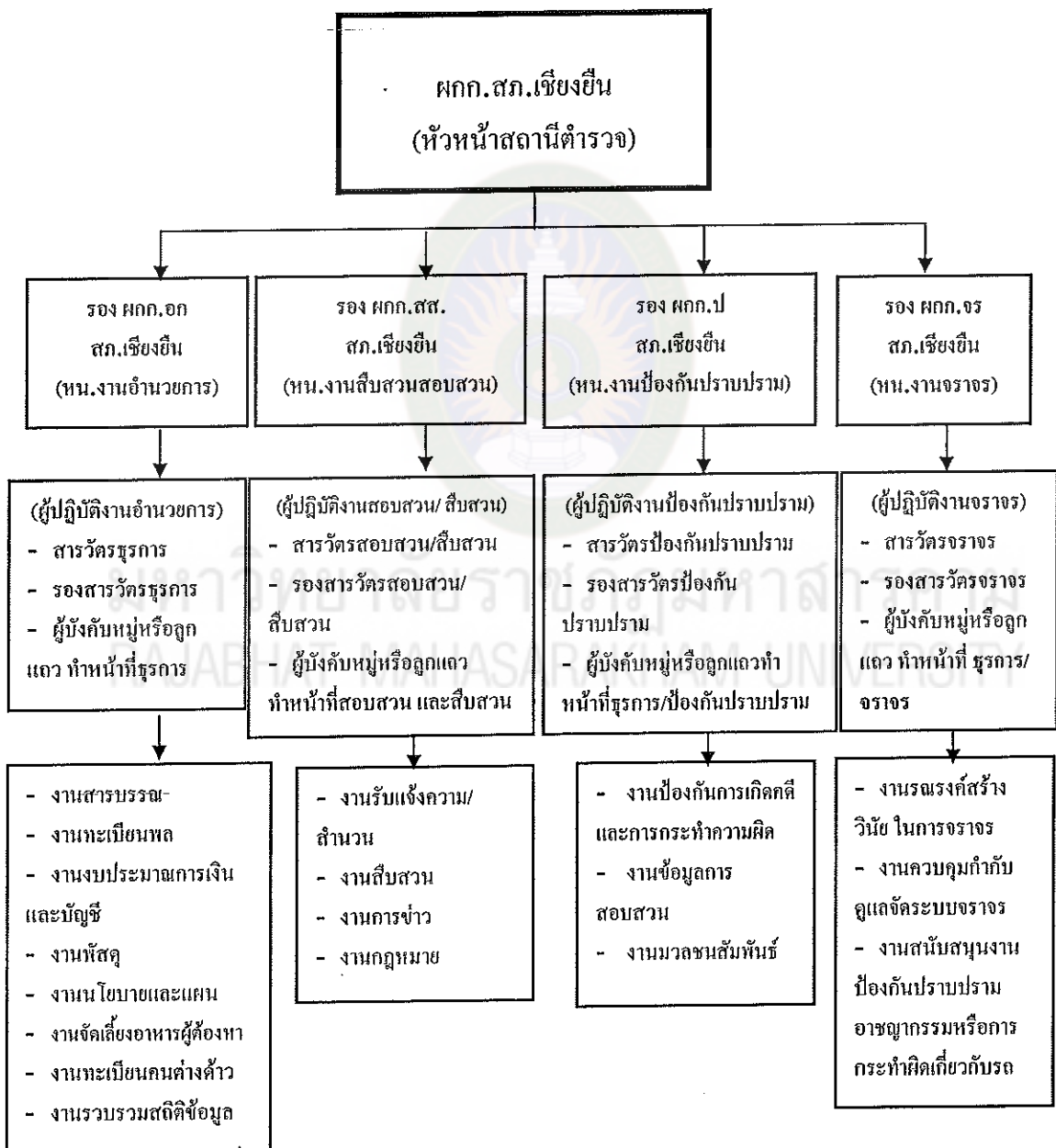
4) สายตรวจเดินเท้า

สายตรวจเดินเท้า เป็นสายตรวจที่ประจำตามแหล่งชุมชน ที่มี
การเคลื่อนไหวของประชาชนอยู่ตลอดเวลา โดยออกตรวจตราในพื้นที่รับผิดชอบภายในเขต
เทศบาลเชียงใหม่และพื้นที่ใกล้เคียง เช่น ออกตรวจตราตามตรอกซอกซอย ในหมู่บ้าน สถานที่
สำคัญไม่ว่าจะเป็นของส่วนราชการหรือเอกชน เพื่อเสริมการปฏิบัติของสายตรวจปกติ ซึ่ง
การจัดกำลังโดยปกติจะเน้นในช่วงกลางคืน และจะปฏิบัติตามคำสั่งจัดเสริมพิเศษเมื่อมีงาน
เทศกาล ต่าง ๆ รวมทั้งการขายสินค้าคาราวานที่มีประชาชนจำนวนมาก จะจัดกำลังชุดละ 4
นายตามเขตรับผิดชอบ มีนามเรียกขาน “ สายตรวจเดินเท้าชุดที่..... ”

5) ตำรวจชุดชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

เป็นแนวทางปฏิบัติวิธีหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าถึงประชาชน
อย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างแนวร่วมโดยให้ประชาชนเข้าร่วมกับกิจกรรมของตำรวจที่มีโครงการ
ต่าง ๆ ของตำรวจชุดชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จะได้รับทราบปัญหาความเดือดร้อนของ
ประชาชนในเขตพื้นที่เพื่อนำปัญหาต่าง ๆ ไปดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแนวทางการ
ป้องกันและปราบปรามและเพื่อให้ประชาชนได้อยู่อย่างมีสงบและปลอดภัย โดยทางสถานี

ตำรวจภูธรเชียงใหม่ ได้ดำเนินการจัดชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (ชมส.) โดยจัดกำลังเจ้าหน้าที่ ตำรวจ จำนวน 11 นาย เป็นชั้นสัญญาบัตร 1 นาย ชั้นประทวน จำนวน 10 นาย เข้าไป ดำเนินการ ซึ่งวิธีการเข้าถึงประชาชนดังกล่าวนี้เป็นการนำเอาแนวคิดที่ว่า “ ตำรวจคือ ประชาชนและประชาชนคือตำรวจ ” มาใช้แก้ไขปัญหาอาชญากรรม โดยพยายามที่จะเน้นให้ เห็นว่าสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (สถานีตำรวจภูธร เชียงใหม่. 2552 : 15)



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่

กล่าวโดยสรุป ภารกิจหลักของสถานีตำรวจนครบาลเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 5 งานคือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันและปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวน และงานจราจร ซึ่งลักษณะงานทั้ง 5 ประการนี้เป็นงานที่ประชาชนต้องได้รับการช่วยเหลือหรือบริการ และเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเป็นผู้รับใช้ประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากประชาชน อันนำไปสู่ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา อ้างอิงหรือเปรียบเทียบซึ่งปรากฏว่ามีผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงที่จะนำมาศึกษาเปรียบเทียบ มีดังนี้

โชคชัย เนียลเซ็น (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีลักษณะความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ในสายงานทั้ง 5 สาย ได้แก่ สายงานป้องกันและปราบปราม สายงานสืบสวน สายงานสอบสวน สายงานจราจร และสายงานธุรการ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการประชาชนดังนี้ สายงานป้องกันและปราบปราม ควรปฏิบัติหน้าที่ออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ มีความเสมอภาคและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ สายงานสืบสวน จะต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการจับกุมคนร้ายต่าง ๆ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดต่าง ๆ สายงานสอบสวน พนักงานสอบสวนควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยการใช้กิริยาจาสุภาพ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ควรปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเห็นอกเห็นใจ สายงานจราจร ควรให้บริการต่อประชาชนที่ใช้รถใช้ถนนและค้าขายบนท้องถนนโดยไม่เลือกปฏิบัติ สายงานธุรการ ควรจัดและตกแต่งสถานที่บนสถานีตำรวจให้ดูสวยงามขึ้น จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการให้ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

พิภพ ตระกูลพานิชย์ (2545 : 86-89) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจนครบาลภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงาน

ทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และได้ให้ความเห็นที่น่าสนใจสำหรับประชาชนที่ไม่พึงพอใจว่าเกิดจากการเสียผลประโยชน์ โดยเป็นผู้เปิดกิจการหรือสถานบริการที่ผิดต่อกฎหมาย

การม สฤตพงษ์ (2545 : 66-73) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ตำรวจในสายตาประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาลนครระยอง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความคิดเห็นที่มีต่อผลงานที่ผ่านมาของตำรวจ ผลงานที่ผ่านมาของตำรวจในด้านต่าง ๆ ทั้งหมดอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยผลงานด้านป้องกันและปราบปรามยาเสพติดมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ผลงานด้านการปราบปรามโจรผู้ร้าย และผลงานด้านการจราจรในเขตชุมชน ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมของตำรวจนอกเวลาราชการ มีทั้งในทางดีและทางไม่ดีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นพฤติกรรมที่พบเห็นบ่อยครั้ง ได้แก่ ปฏิบัติตนราวกับว่าเป็นผู้มีอำนาจเหนือประชาชนแม้จะอยู่นอกเครื่องแบบและรับจ้างคุมบ่อน สถานเริงรมย์ ส่วนประเด็นที่พบเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ การดื่มสุรา เล่นการพนันในเครื่องแบบ สำหรับพฤติกรรมในทางที่ดี ได้แก่ การวางตัวเป็นที่น่าเคารพนับถือของประชาชน มีวิถีชีวิตที่เรียบง่ายสมถะ และร่วมกับประชาชนในการพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่และวิธีการทำงาน โดยรวมแล้วพฤติกรรมของตำรวจในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่และวิธีการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี ความคิดเห็นที่มีต่อร้อยละของตำรวจที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม สรุปได้ว่า มีจำนวนตำรวจที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในระดับ “มากที่สุด” โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 51.68 ของตำรวจทั้งหมด ความคิดเห็นที่มีต่อภาพพจน์โดยรวมของตำรวจ ภาพรวมของตำรวจอยู่ในระดับ “ไม่ดี” ความคิดเห็นที่มีต่อความถี่ของการได้รับข่าวสารที่เกี่ยวกับตำรวจ การรับรู้ข่าวสารทั้งข่าวสารเชิงบวก และลบ อยู่ในระดับ “ บ่อย ” เท่ากัน

อรรณพ อิมอุดม (2548 : 71-72) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของตำรวจสายตรวจจรจกักรยานยนต์ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านสถานภาพการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549 : 85) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545- 2549)ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการพบว่าศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากมีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน ส่วนที่เหลืออีกจำนวน 4 ด้าน ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

วงศ สุวรรณวัฒน์ (2550 : 131-133) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น.7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคล (ปัจเจกภูมิหลัง)

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 18-25 ปีมีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน 1 ครั้ง และไม่ต้องการเปลี่ยนพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ เพราะเห็นว่าปฏิบัติดีแล้ว

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนจากการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

3. ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของแต่ละด้านคือ ด้านความโปร่งใส ด้านความชัดเจน ด้านความรวดเร็ว และด้านความเป็นธรรม โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนนั้นถ้าปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษาจะมีความสัมพันธ์ ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและความคล่องในการปฏิบัติงานมีผลต่อความสัมพันธ์

5. ผลการสัมภาษณ์จากการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า นโยบายป้องกันอาชญากรรมของกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีการกำหนดมาตรฐานการไว้หลายประการด้วยกัน ซึ่งนโยบายต่าง ๆ นั้นมีความซับซ้อนและยุ่งยากพอสมควรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถของสถานีตำรวจนครบาลแต่ละแห่งไม่เท่ากัน และมีขีดจำกัด

วิวัฒน์ อิศวะวิบูลย์ (2550 : 115) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจชุมชน

สัมพันธภาพ สถานีดำรงจนครบผล โขกชัย ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการชุมชนมีความรู้ในเรื่องงานตำราวจชุมชนสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีการเข้าร่วมกิจกรรมกับตำราวจชุมชนสัมพันธ์และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างก็มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันอาชญากรรมของตำราวจชุมชนสัมพันธ์แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการชุมชน ขนาดชุมชนที่อาศัยที่มีขนาดต่างกันและมีความรู้ในเรื่องงานชุมชนสัมพันธ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันอาชญากรรมของตำราวจชุมชนสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

อุทัย ชารธรรม (2550 : 71-74) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามเพศ การศึกษาและอาชีพสรุปได้ว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกันและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

วิจิตร ตุลาภิรมย์ (2550 : 73-74) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลกองการบริหารส่วนตำบลลำสมพุง อำเภอเวียงเหล็ก จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านการบริหารทั่วไปอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านการดำเนินการ โครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ งานก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ขยายเขตประปา ถนน ซ่อมแซมถนน และท่อระบายน้ำ ด้านการมีส่วนร่วมในท้องถิ่น อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านสาธารณสุขกับสถานีอนามัยและ อสม. พนักงานส่วนตำบลมีส่วนร่วมในกิจกรรมการส่งเสริมอาชีพ

นวัต ขอสุข (2550 : 105-108) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง
2. เปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพพบว่า
 - 2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้
 - 2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
 - 2.3 ประชาชนที่มีการศึกษาดังกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
 - 2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. ศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จากผลการศึกษาพบว่า
 - 3.1 ด้านการบริการทั่วไป การบริการบนสถานีตำรวจยังไม่ดีเท่าที่ควร การบริการล่าช้า ขั้นตอนมาก ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำผู้มาติดต่อขอใช้บริการหรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 - 3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา พนักงานสอบสวนควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง เป็นธรรม เข้มงวดถูกต้องตามกฎหมายและมีจิตสำนึกในการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ไม่เลือกปฏิบัติ ควรบริการเท่าเทียมกัน
 - 3.3 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจและจุดตรวจให้มากขึ้น โดยเฉพาะในเวลากลางคืน แหล่งมั่วสุ่มของวัยรุ่น
 - 3.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ควรเพิ่มสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกและควรเพิ่มจุดเสียค่าปรับคดีจราจรให้มากขึ้นและควรแก้ไขปัญหาการจราจร ควรมีการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัย

การจรรยาบรรณตามสถานศึกษาหรือหน่วยงานต่าง ๆ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหาการจรรยา

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ควร จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ในทางสถานีวิทยุท้องถิ่นเกี่ยวกับเรื่องข่าวสารต่าง ๆ

3.6 ด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม ควรดูแลความสะอาดห้องน้ำ อย่างสม่ำเสมออย่าให้มีกลิ่นเหม็น ควรจัดที่นั่งมารองรับประชาชนที่มาติดต่อให้เพียงพอ

ประเสริฐ ชรรมชัย (2550 : 72-76) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้ง ไว้ว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผลการศึกษาวិจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เห็นผลประโยชน์ ส่วนตนและพวกพ้อง อาจเป็นเพราะว่าเมื่อคดีเกิดขึ้นเจ้าหน้าที่สามารถสอบสวนให้ปรากฏ ข้อเท็จจริงที่คู่กรณีพิพาทกัน

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มา รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความ พึงพอใจสูงสุดคือเจ้าหน้าที่มีคำวินิจฉัยหรือออกคำสั่งคำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็วตรงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็น เร่งด่วนของผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อประชาชนมารับบริการ และมีคำร้องขอต่าง ๆ แล้วสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ออกพันธะสัญญากำหนดระยะเวลาให้บริการในกรณีต่าง ๆ สถานีตำรวจจึงปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจจึงสูงที่สุด

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษพบว่า ประชาชนที่มา รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมา

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี ระหว่างกลุ่มเพศ กลุ่มอายุและกลุ่มอาชีพ

1.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ จากการวิจัยพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอายุ จากการวิจัยพบว่ากลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี แตกต่างกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุ 26-40 ปี มีความแตกต่างกับกลุ่มอายุ 41-55 ปีและกลุ่มอายุ 26-40 ปีมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป

1.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ จากการศึกษวิจัยพบว่า ระหว่างกลุ่มอาชีพ แตกต่างกัน

เรวัตติ นุชขานนุรักษ์ (2551 : 73-80) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกล่อมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ผลการศึกษวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกล่อมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกล่อมพิสัย จังหวัดมหาสารคามคือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ด้านข้อมูลทั่วไปและด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า เพศและระดับการศึกษามีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน แต่อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะมีดังนี้ ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถให้กับประชาชนมากขึ้น

4. เจ้าหน้าที่ควรคิดป้ายชื่อในกรณีไม่แต่งเครื่องแบบ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน และควรปรับปรุงข้อมูลการบริการให้เป็นปัจจุบัน

จากผลการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อตำรวจในด้านต่าง ๆ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ นั้นจะอยู่ที่อายุ เพศ ระดับการศึกษาและรายได้เป็นส่วนประกอบ นอกจากนี้การได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการรับใช้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ตอบสนองความรู้สึกของผู้มาบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อันได้แก่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

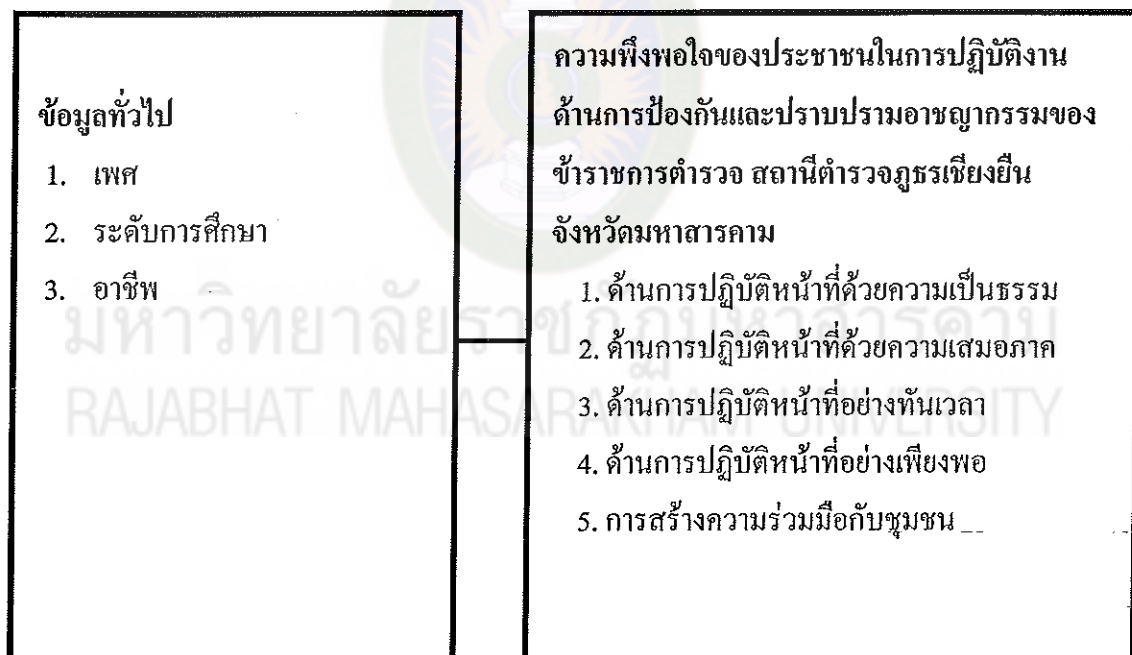
เมื่อนำเอาความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมานี้มาเป็นกรอบแนวทางในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ทำให้สามารถกำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจได้เป็น 5 ประการคือ ความเป็นธรรม ความเสมอภาค การทันต่อเวลา ความเพียงพอ และการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ความพึงพอใจตามกรอบแนวทางนี้ย่อมเกิดขึ้นกับประชาชน

ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ในประการต่าง ๆ ดังได้กล่าวมาแล้ว แม้ได้มีการตรวจสอบประสิทธิผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าที่กำหนดไว้หรือไม่ตลอดก็ตาม แต่การตรวจสอบดังกล่าวก็มีลักษณะเป็นการพิจารณาจากด้านผู้ให้บริการแต่เพียงด้านเดียว ซึ่งย่อมมีข้อบกพร่องบางประการที่ทำให้ไม่ได้รับความสำเร็จ หากจะนำผลการตรวจสอบประสิทธิผลการดำเนินงานวิธีนี้ไปใช้การวางแผนพัฒนาการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ให้สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้มากขึ้นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นการประเมินประสิทธิผลของการบริการ โดยพิจารณาจากด้านผู้ได้รับการบริการ จึงย่อมมีความสำคัญที่สามารถใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ผู้ศึกษาในฐานะเป็นตำรวจผู้หนึ่งมีหน้าที่รับใช้ประชาชน ได้เล็งเห็น

ความสำคัญ ของปัญหา จึงได้นำเอากรอบแนวคิดจากประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531: 60) ; วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ; มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) และมิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400) มาศึกษาเพื่อนำเอามาเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการบริการรับใช้ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและราชการต่อไป

กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาและปรับกรอบแนวคิดจากประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 60) ; วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ; มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) และมิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400) มาเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาซึ่งกำหนดไว้ 5 ด้าน ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการศึกษา