

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวชิราวุฒิปทุม อำเภอวชิราวุฒิปทุม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. บริบทสถานีตำรวจภูธรวชิราวุฒิปทุม
 - 1.1 สภาพทั่วไปอำเภอวชิราวุฒิปทุม
 - 1.2 ประวัติสถานีตำรวจภูธรวชิราวุฒิปทุม
2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ (Management)
 - 2.1 ความหมายของกระบวนการจัดการ
 - 2.2 ทฤษฎีกระบวนการจัดการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
 - 3.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
 - 3.2 ทฤษฎีคุณภาพบริการ
4. การบริการโรงพักเพื่อประชาชน
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 ผลงานวิจัยภายในประเทศ
 - 5.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ
6. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บริบทสถานีตำรวจภูธรวชิราวุฒิปทุม

1. สภาพทั่วไปอำเภอวชิราวุฒิปทุม

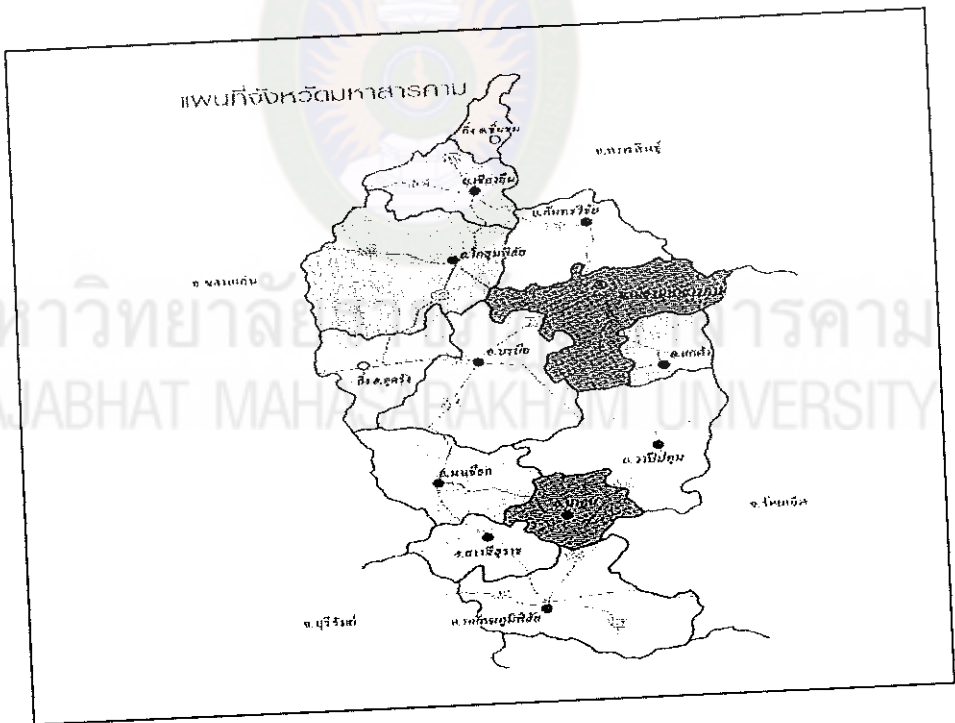
อำเภอวชิราวุฒิปทุม เป็นอำเภอหนึ่งใน 13 อำเภอ ของจังหวัดมหาสารคาม ตั้งห่างจากตัวจังหวัด ประมาณ 44 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 605.77 ตารางกิโลเมตร ประชากร 114,330 คน ชาย 56,766 คน หญิง 57,564 คน ประชากรแฝงประมาณ 210 คน ความหนาแน่นประชากรเฉลี่ยประชากรต่อพื้นที่ 189 คน/ตารางกิโลเมตร (องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง

แสง สืบค้นจาก <http://www.thaitambol.net/xyz/default.asp?itemno=440901> เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ.2555)

พื้นที่รับผิดชอบ

แบ่งพื้นที่เป็น 12 ตำบล 191 หมู่บ้าน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 13 แห่ง เป็น
องค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่ง ,เทศบาล 1 แห่ง ชุมชน(เขตเทศบาล) 7 ชุมชน

1. ต.หนองแสง	28 หมู่	2. ต.หัวเรือ	21 หมู่
3. ต.เสื่อไก่อ๊ก	20 หมู่	4. ต.จัวบา	19 หมู่
5. ต.หนองไฮ	17 หมู่	6. ต.ขามป้อม	16 หมู่
7. ต.คงใหญ่	16 หมู่	8. ต.โพธิ์ชัย	12 หมู่
9. ต.ประชาพัฒนา	11 หมู่	10. โคกสีทองกลาง	11 หมู่
11. ต.หนองทุ่ม	10 หมู่	12. ต.หนองแสน	10 หมู่



แผนภาพที่ 1 แผนที่ อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม

คำขวัญประจำอำเภอ “เมืองนักปราชญ์ ชาตินักสู้ ผ้าไหมเลิศหรู เพื่อองฟูกลองยาว
แหล่งอยู่ข้าวจ่อใหญ่ ถิ่นไทยบัวงาม”

2. ประวัติสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม

สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2464 โดยมี สิบตำรวจโททา กษ
ภักดี เป็นหัวหน้าสถานีตำรวจคนแรก ตั้งชื่อขึ้นตามชื่อของอำเภอ มีข้าราชการตำรวจรวม 8
นาย มีอาคารไม้ 2 ชั้น จำนวน 1 หลัง และบ้านพักจำนวน 1 หลัง ต่อมา ได้มีการสนับสนุน
งบประมาณ ด้านบุคลากรเลื่อนให้เพิ่มจำนวนเรื่อย ๆ ตามลำดับ จนถึง พ.ศ. 2497 หัวหน้าสถานี
ได้มียศเป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร จนถึง พ.ศ. 2502 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น ผบ.กอง

พ.ศ. 2514 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น สารวัตร

พ.ศ. 2528 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น สารวัตรใหญ่

พ.ศ. 2534 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น รองผู้กำกับการ

พ.ศ. 2540 หัวหน้าสถานีมีตำแหน่งเป็น ผู้กำกับการ จนถึงปัจจุบัน

สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม เป็น สถานีตำรวจภูธร ในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัด
มหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 291 ถนนกฤษมาณีต หมู่ที่ 1 ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัด
มหาสารคาม บนเนื้อที่ 6 ไร่ 3 งาน 96 ตารางวา ปัจจุบัน พันตำรวจเอกอุดมศักดิ์ เปลี่ยนขำ
เป็นผู้กำกับการสถานี (สรุปผลการดำเนินงานสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม ประจำปีงบประมาณ
2555)

สถานภาพกำลังพล

อัตรากำลังพล อัตรานอญูต 154 นาย ตัวจริง 134 นาย แยกเป็น

1. ชั้นสัญญาบัตร อัตรานอญูต 27 นาย ตัวจริง 18 นาย

2. ชั้นประทวน อัตรานอญูต 127 นาย ตัวจริง 116 นาย

ชั้นสัญญาบัตร ไปช่วยราชการ ภ.จว.มหาสารคาม 1 นาย, ชั้นประทวนไป

ช่วยราชการ ภ.จว.มหาสารคาม 1 นาย และมีจากหน่วยอื่นมาช่วยราชการ 2 นาย

ปัญหาด้านกำลังพล

ยังมีปริมาณไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน และความต้องการของชุมชน ซึ่งปัจจุบัน
ชุมชนได้มีความเจริญขึ้น อย่างรวดเร็ว พื้นที่ในความรับผิดชอบมีจำนวน 12 ตำบล 191
หมู่บ้าน จัดแบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น 1 เทศบาลตำบล 12 องค์การบริหารส่วนตำบล
ประชาชนในพื้นที่ 98 เปอร์เซ็นต์เป็นคนที่มีพื้นเพอีสาน มีขนบธรรมเนียมประเพณีแบบอีสาน มี
การจัดงานบุญประเพณีตามฤดูกาลตามวัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น การรักษาความสงบใน
งานต่าง ๆ ได้รับการสนับสนุนกำลังจาก ราษฎรอาสาสมัคร ที่หน่วยได้จัดฝึกอบรม ในนาม “
ตำรวจอาสา” และ “อาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน” ช่วยในการรักษาความสงบเรียบร้อย

สิ่งก่อสร้าง

1. อาคารที่ทำการ ในปีงบประมาณ 2554 สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรีปทุมได้รับอนุมัติจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ทำการก่อสร้างอาคารที่ทำการหลังใหม่ ทดแทนอาคารที่ทำการหลังเก่า ซึ่งมีสภาพทรุดโทรม เนื่องจากทำการปลูกสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2520 มีอายุการใช้งานกว่า 30 ปี กำหนดระยะเวลาก่อสร้าง 1ปีครึ่ง ปัจจุบันได้ก่อสร้างปรับปรุงโรงจอดรถด้านทิศเหนือเป็นอาคารชั่วคราว อีกทั้งได้ต่อเติมอาคารทั้งฝั่งด้านทิศเหนือและด้านทิศใต้ของอาคารสถานีเดิมเป็นห้องปฏิบัติงานของแผนกงานต่างๆเพื่อรองรับการบริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ โดยได้จัดทำป้ายปิดไว้หน้าหน่วย ในบริเวณที่เห็นได้ง่ายและได้จัดทำผังแสดงที่ตั้ง อาคารชั่วคราวติดไว้หน้าเว็บไซต์ของหน่วยเพื่อประชาสัมพันธ์จูงใจให้บริการให้แก่ประชาชนทั่วไปทราบและจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่ออีกทาง พร้อมสั่งการกำชับตำรวจทุกนายให้คอยช่วยเหลือแนะนำประชาชนที่มาติดต่อหรือขอความช่วยเหลือจากตำรวจ ทุกนายโดยไม่ให้เกี่ยงหน้าที่

2. อาคารบ้านพัก/เรือนแถว

2.1 เรือนแถวชั้นประทวน จำนวน 5 หลัง รวม 50 ห้อง เรือนแถว จำนวน 1 ใน 5 หลัง ตั้งอยู่ในพื้นที่ราชพัสดุที่เคยเป็นที่ตั้งของ สภ.ต.ดงใหญ่(เดิม) บ้านดงใหญ่ ตำบลดงใหญ่ จำนวน 10 ห้อง ปัจจุบันมีตำรวจพักอาศัย จำนวน 4 ครอบครัว ส่วน 4 อาคารจำนวน 40 ห้องตั้งอยู่ในพื้นที่ของสถานี

2.2. เรือนแถวชั้นสัญญาบัตร (รอง สว.) 1 เรือนแถว จำนวน 4 ห้อง บ้านพักผู้กำกับ 1 หลัง บ้านพักรองผู้กำกับ จำนวน 2 หลัง

ปัญหาที่อยู่อาศัย เรือนแถวของชั้นประทวนไม่มีปัญหาเนื่องจากตำรวจร้อยละ 90 มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ บางส่วนได้ปลูกสร้างบ้านเป็นของตนเอง จึงไม่เกิดปัญหา ส่วนในชั้นนายตำรวจสัญญาบัตรมีบ้านพักเรือนแถวไม่เพียงพอ

ด้านสวัสดิการ

1. ด้านการพัฒนาข้าราชการตำรวจ ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และปริญญาโท อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ในการประกอบอาชีพเสริม เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองและครอบครัว ได้

2. จัดสวัสดิการร้านค้า สนับสนุนให้ครอบครัวตำรวจทำการค้าขายหารายได้เสริมให้ครอบครัว

3. มีเงินกองทุนให้กู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยราคาถูกให้กู้ยืมเงิน โดยได้งบประมาณเบื้องต้นจาก อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งปัจจุบันมีเงินหมุนเวียน เป็นเงินจำนวน 75,000 บาท

4. เงินประจำตำแหน่งชั้นสัญญาบัตร ได้รับตามระเบียบทางราชการ

5. ค่าตอบแทนพนักงานสอบสวน ได้รับตามปริมาณงานของสำนวนที่รับผิดชอบ

6. เงินประจำตำแหน่ง ด้านป้องกันปราบปราม , สืบสวน และ จราจร ได้รับตามระเบียบ

7. การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ได้ติดตั้งคอมพิวเตอร์ระบบอินเตอร์เน็ตระบบเครือข่าย ทั้งระบบ Lan Network และ Willess Network เพื่อเชื่อมต่อการใช้งานอินเตอร์เน็ตให้แก่ข้าราชการตำรวจทั้งในระบบ อินเตอร์เน็ตทั่วไป และในระบบการปฏิบัติงานเฉพาะ ในระบบ Polis ปัจจุบันได้ติดตั้งระบบอินเตอร์เน็ต Lan Network และ Willess Network จำนวน 2 วง ได้แก่ที่ทำการอาคารชั่วคราวด้านทิศเหนือ 1 จุด และฝั่งทิศใต้ 1 จุด

8. การดำเนินการมาตรการประหยัดสาธารณูปโภค ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการใช้สาธารณูปโภค ประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจ เกี่ยวกับการเปิด-ปิด ไฟฟ้า พัดลม ในอาคารที่ทำการ หากบุคลากรออกจากที่ทำงานให้ปิดให้เรียบร้อย ห้ามเปิดทิ้งไว้เป็นอัตโนมัติ แก๊สท่อประปาที่ชำรุดหรือมีเตอร์เสื่อมสภาพ ตรวจสอบเช็คพาวหนะรถยนต์อยู่ประจำการใช้โทรศัพท์ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ และใช้ในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น กำชับข้าราชการตำรวจและครอบครัว ที่พักในเรือนแถวของทางราชการให้ช่วยกันดูแลและประหยัดการใช้สาธารณูปโภคอย่างใกล้ชิด ดำเนินการประสานกับการไฟฟ้าในการแยกมิเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศส่วนตัวในที่ทำการสำนักงาน

9. ช่องทางในการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานและข่าวสาร โครงการของตำรวจ โดยจัดทำ เอกสารแผ่นพับ ป้ายประกาศ-เตือน – เชิญชวน ปิดไว้ในที่เปิดเผย อีก ได้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ทางวิทยุชุมชน ในพื้นที่ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสถานี <http://www.wapipathum.mahasarakham.police.go.th> และผ่านด้านตัวแทนประชาชน คือ คณะกรรมการข้าราชการตำรวจประจำสถานี

การกำหนดหน้าที่ในสถานีตำรวจ (คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 537/2555 เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ สั่ง ณ วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2555)

1. โครงสร้างสถานีตำรวจ และการเรียกชื่อ หน้าที่ และคำย่อของตำแหน่งใน
สถานีตำรวจ

1.1 โครงสร้างสถานีตำรวจ มีดังนี้

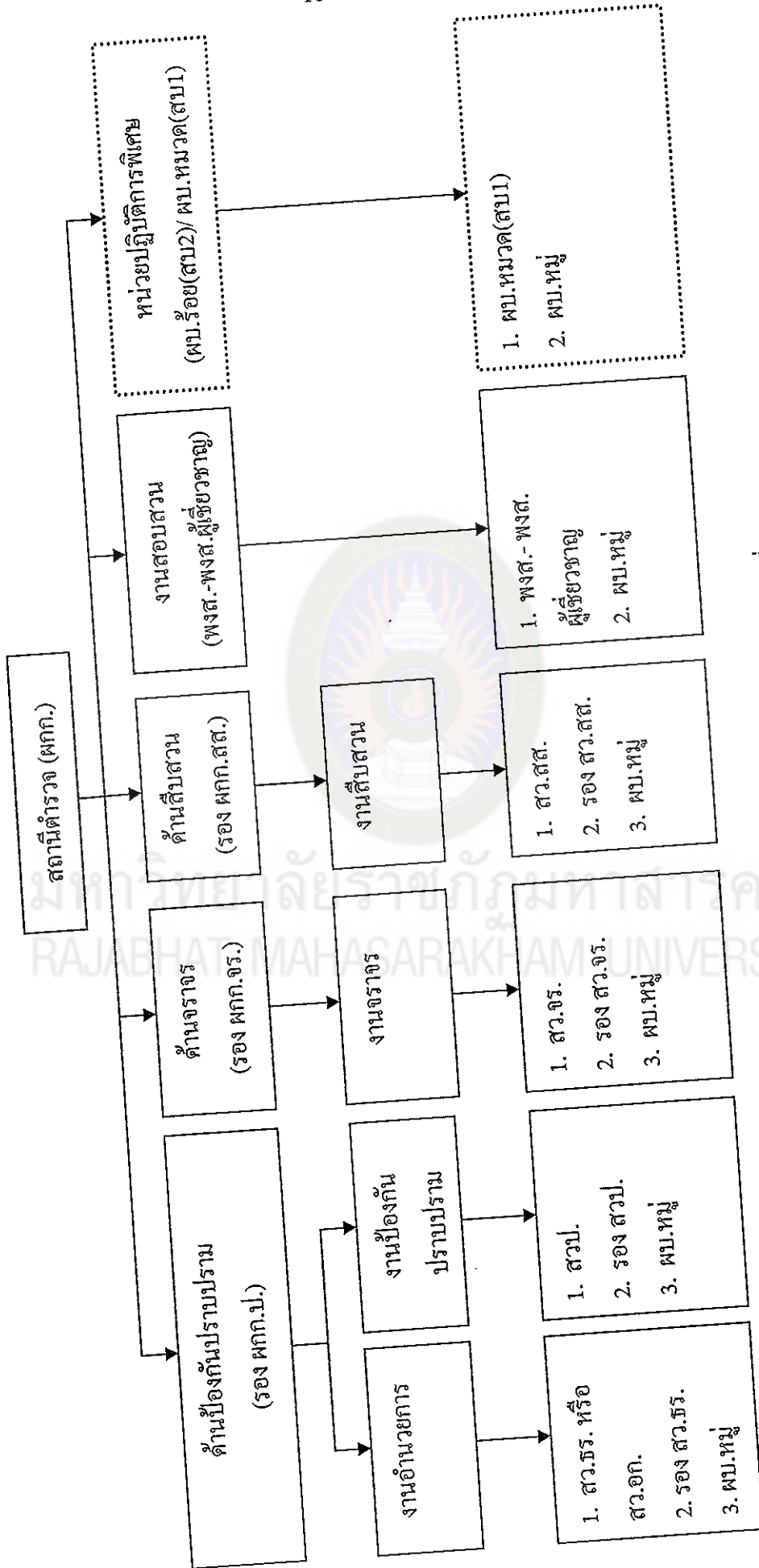
1.1.1 สถานีตำรวจมีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง ผู้กำกับการ
การเรียกขอตำแหน่งปรากฏตามโครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 1 และรูปแบบที่ 2

1.1.2 สถานีตำรวจมีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง สารวัตรใหญ่
การเรียกชื่อตำแหน่งปรากฏตาม โครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 3 และรูปแบบที่ 4

1.1.3 สถานีตำรวจมีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง สารวัตร การ
เรียกชื่อตำแหน่งปรากฏตาม โครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 5 และรูปแบบที่ 6



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



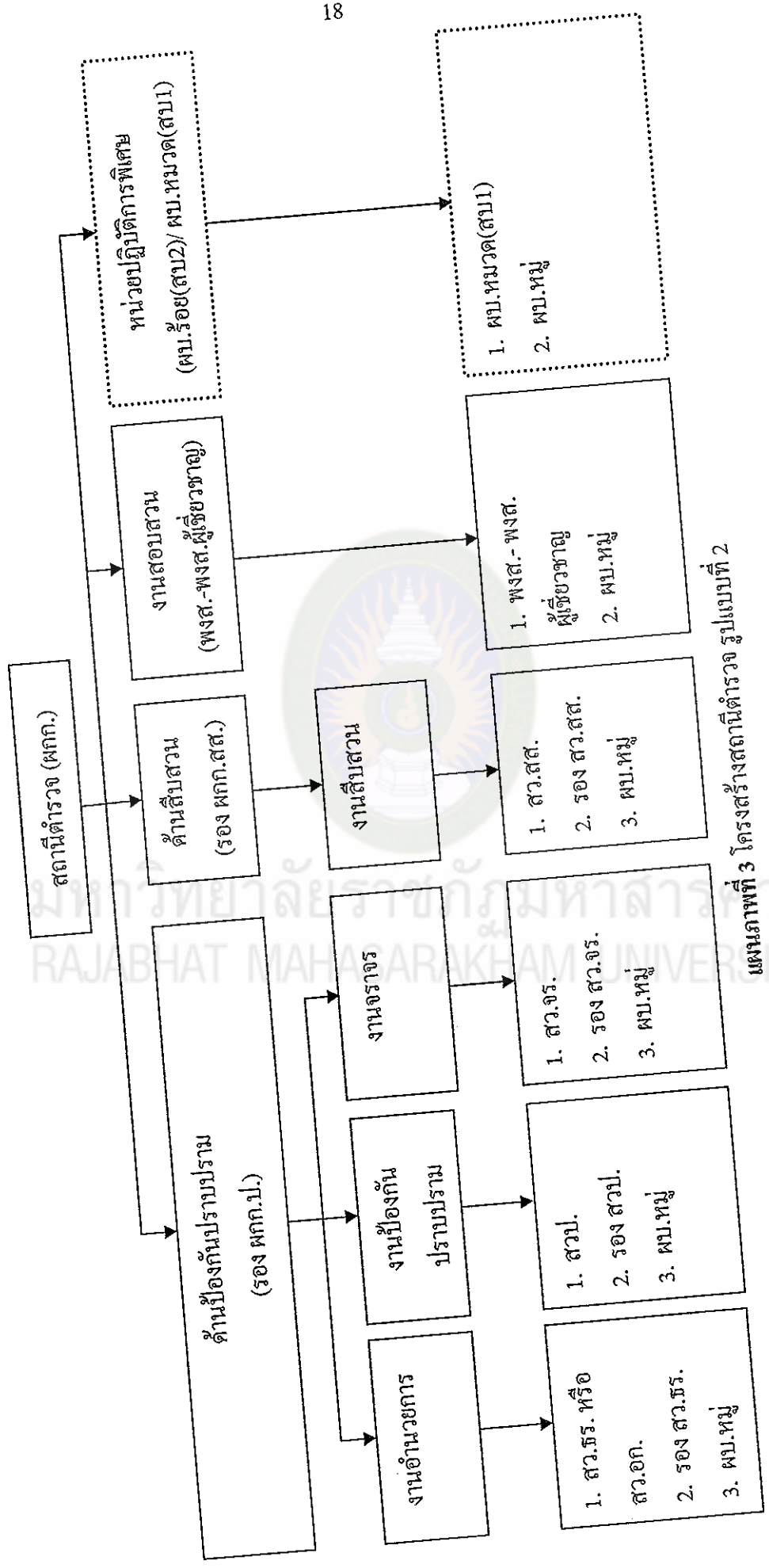
แผนภาพที่ 2 โครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 1

หมายเหตุ

1. รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยการ และงานป้องกันปราบปราม
2. รองผู้กำกับการจราจร เป็นหัวหน้างานจราจร
3. รองผู้กำกับการสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน
4. พนักงานสอบสวนที่อาวุโสสูงสุดเป็นหัวหน้างาน
5. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ จำกัดกำหนดให้ตามสถานการณ์และความจำเป็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

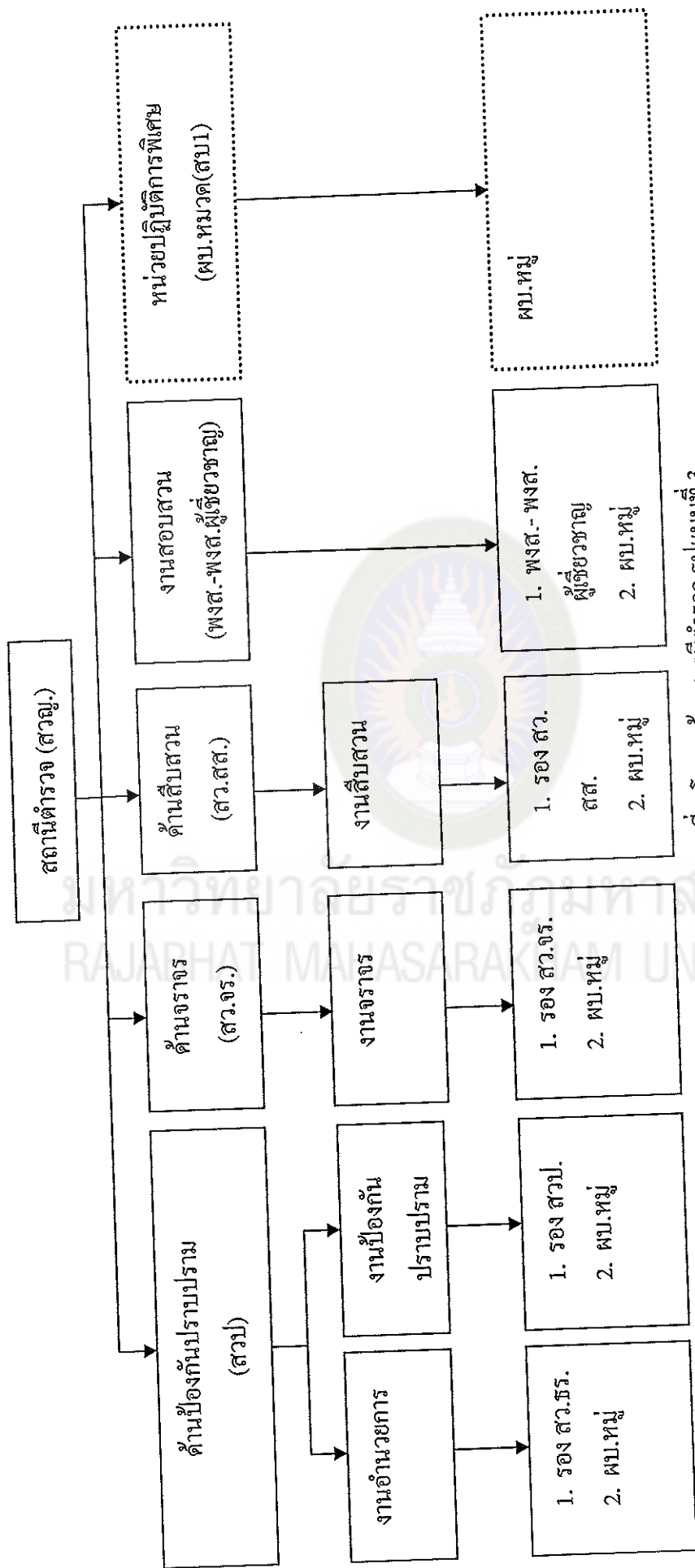


แผนภาพที่ 3 โครงสร้างสภานิติการ รูปแบบที่ 2

- หมายเหตุ
1. รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยการ งานป้องกัน
ปราบปราม และงานจราจร
 2. รองผู้กำกับการสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน
 3. พนักงานสอบสวนที่อาวุโสสูงสุดเป็นหัวหน้างาน
 4. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ จำกัดกำหนดให้ตามสถานการณ์และความจำเป็น



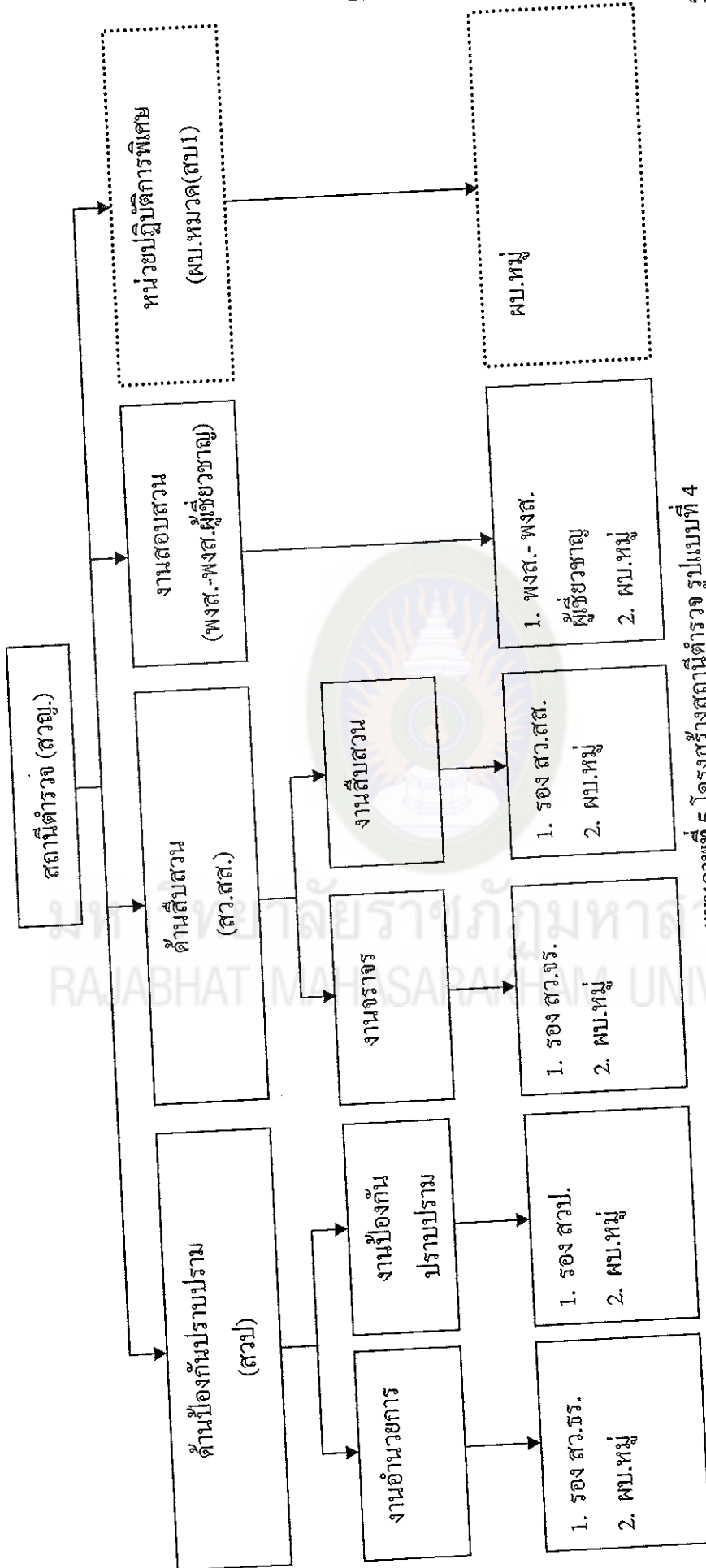
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 4 โครงสร้างสถาบันตำรวจ รูปแบบที่ 3

หมายเหตุ

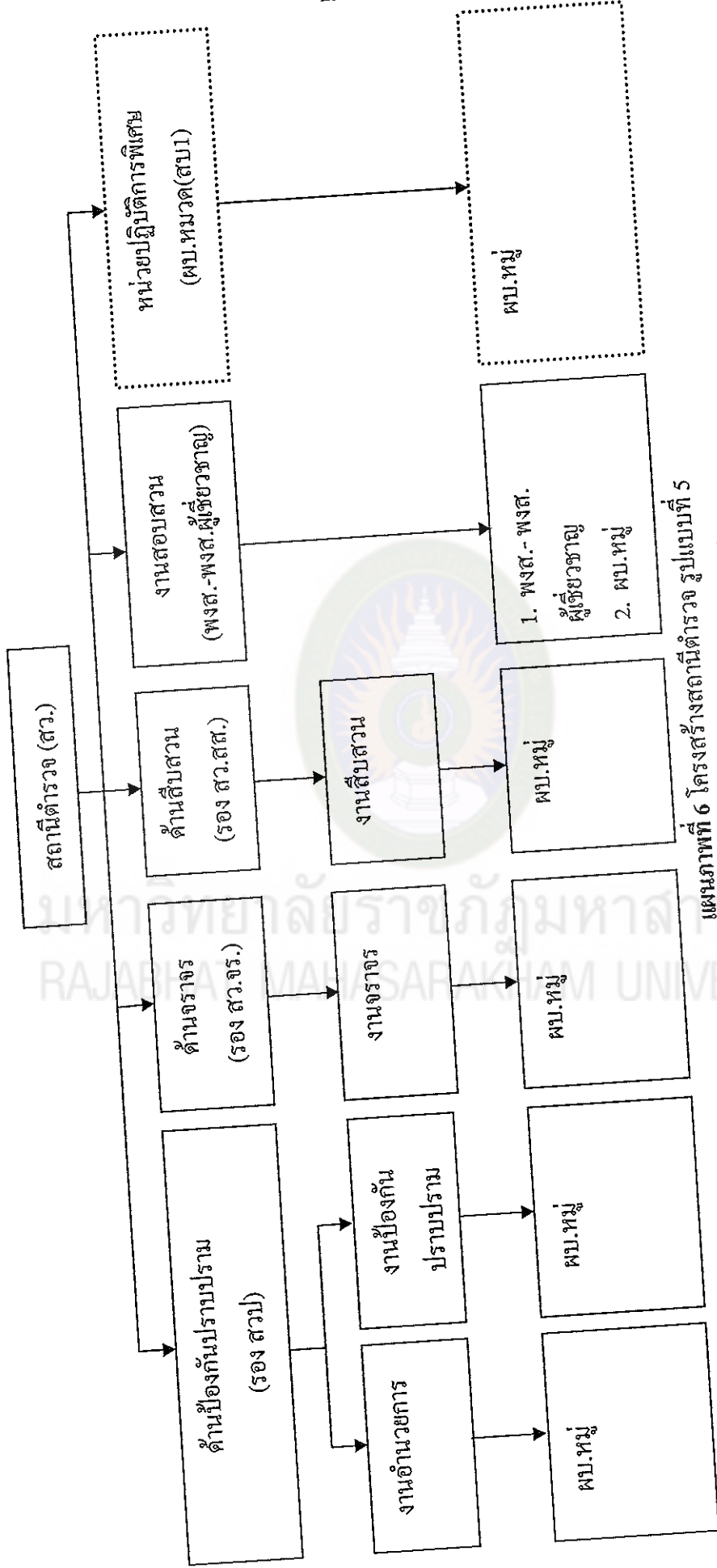
1. สारวัตรป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยความสะดวก และงานป้องกันปราบปราม
2. พนักงานสอบสวนที่อาวุโสสูงสุดเป็นหัวหน้างาน
3. หน่วยงานปฏิบัติการพิเศษ จำกัดหนดให้ตามสถานการณ์และความจำเป็น



แผนภาพที่ 5 โครงสร้างสถานีดำรง รูปแบบที่ 4

1. สารวัตรป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม และงานจราจร
2. พนักงานสอบสวนที่อาวุโสสูงสุดเป็นหัวหน้างาน
3. หน่วยงานปฏิบัติการพิเศษ จำกัดหนดให้ตามสถานการณ์และความจำเป็น

หมายเหตุ



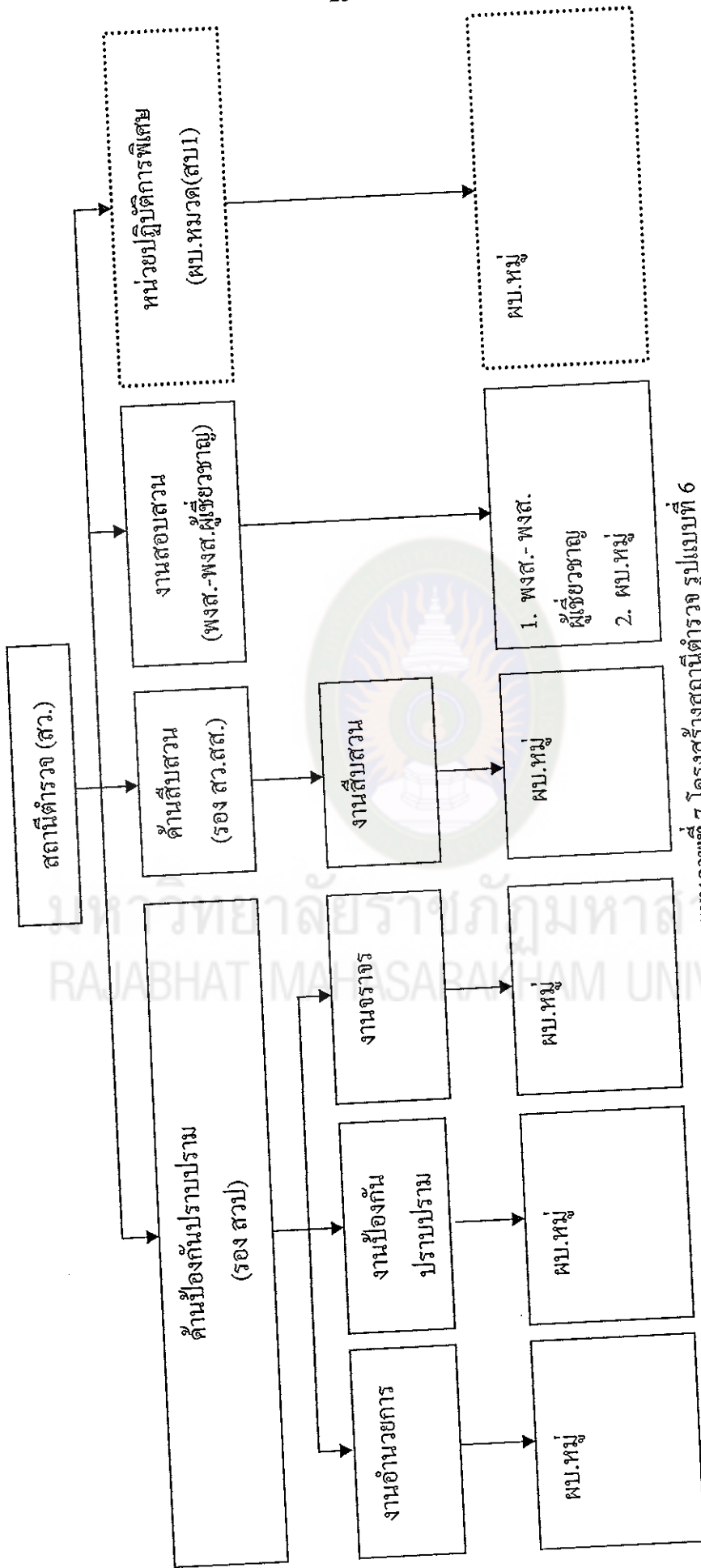
แผนภาพที่ 6 โครงสร้างสถานีดำรง รูปแบบที่ 5

1. รองสารวัตรป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยความสะดวก และงานป้องกันปราบปราม

2. พนักงานสอบสวนที่อาวุโสสูงสุดเป็นหัวหน้างาน

3. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ จำกัดหนดให้ตามสถานการณ์และความจำเป็น

หมายเหตุ



แผนภาพที่ 7 โครงสร้างตงนั้ดำรจว รูปแบบที่ 6

1. รจงสวรวัตรป้องกันปรบปรม ปรบปรบเป็นหัวหน้างานอำนวชการ งานป้องกันปรบปรม และงานจจรจร
2. พน้กงานสอบสวนที่อวูโสสูงสุดเป็นหัวหน้างาน
3. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ จ้ก้กำหนดให้ตามสถลนการณ้และความจ้เป็น

คมคยเหตุ

1.2 การเรียกชื่อหน้าที่และคำย่อของตำแหน่งในสถานีดำรวจ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเรียกชื่อ หน้าที่และคำย่อของตำแหน่งในสถานีดำรวจ

ชื่อตำแหน่ง	คำย่อ
หัวหน้าสถานีดำรวจ	
1. ผู้กำกับการ สถานีดำรวจนครบาล...	ผกก.สน. ...
2. ผู้กำกับการ สถานีดำรวจภูธร...	ผกก.สภ. ...
3. สารวัตรใหญ่ สถานีดำรวจนครบาล...	สวญ.สน. ...
4. สารวัตรใหญ่ สถานีดำรวจภูธร...	สวญ.สภ. ...
5. สารวัตร สถานีดำรวจภูธร...	สว.สภ. ...
งานอำนวยการ	
1. สารวัตรธุรการ	สว.ทร.
2. สารวัตรอำนวยการ	สว.อก.
3. รองสารวัตรธุรการ	รอง สว.ทร.
4. รองสารวัตร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ถึงรอง สารวัตร) ธุรการ	รอง สว. (ตำแหน่งควบคุม ผบ.หมู่ ถึง รอง สว.) (ทร.)
5. รองสารวัตรการเงินและบัญชี	รอง สว.กง.
6. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่ธุรการ)	ผบ.หมู่ (ทร.)
งานป้องกันปราบปราม	
1. รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม	รอง ผกก.ป.
2. สารวัตรป้องกันปราบปราม	สว.ป.
3. รองสารวัตรป้องกันปราบปราม	รอง สว.ป.
4. รองสารวัตร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ถึงรอง สารวัตร)งานป้องกันปราบปราม	รอง สว. (ตำแหน่งควบคุม ผบ.หมู่ ถึง รอง สว.) (ป.)
5. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่ธุรการ)	ผบ.หมู่ (ทร.)
3. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่ปฏิบัติการป้องกัน ปราบปราม)	ผบ.หมู่ (ป.)
	ผบ.หมู่ (ชส.)
7. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์)	ผบ.หมู่ (คตส.)

ชื่อตำแหน่ง	คำย่อ
8. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่คุมผู้ต้องหาคดี)	ผบ.หมู่ (ปชส.)
9. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่ประจำสัปดาห์)	ผบ.หมู่ (พม.)
10. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่พิมพ์ลายนิ้วมือ)	ผบ.หมู่ (ปจว.ร.ร.)
11. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่เสียบประจำวันธุรการ)	ผบ.หมู่ (พงว.)
12. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่พนักงานวิทยุ)	
งานจราจร	
1. รองผู้กำกับการจราจร	รอง ผกก.จร.
2. สารวัตรจราจร	สว.จร.
3. รองสารวัตรจราจร	รอง สว.จร.
4. รองสารวัตรจราจร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ถึง	รอง สว. (ตำแหน่งควบคุม ผบ.หมู่ ถึง
รองสารวัตรงานจราจร)	รอง สว.) (จร.)
5. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่ธุรการ)	ผบ.หมู่ (จร.)
6. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่จราจร)	ผบ.หมู่ (จร.)
งานสืบสวน	
1. รองผู้กำกับการสืบสวน	รอง ผกก.สส.
2. สารวัตรสืบสวน	สว.สส.
3. รองสารวัตรสืบสวน	รอง สว.สส.
4. รองสารวัตร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ถึงรอง	รอง สว. (ตำแหน่งควบคุม ผบ.หมู่ ถึง
สารวัตร) งานสืบสวน	รอง สว.) (สส.)
5. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่ธุรการ)	ผบ.หมู่ (จร.๗)
6. ผู้บังคับหมู่ (ทำหน้าที่สืบสวน)	ผบ.หมู่ (สส.)
หน่วยปฏิบัติการพิเศษ	
1. ผู้บังคับกองร้อย (สบ 2)	ผบ.ร้อย (สบ 2)
2. ผู้บังคับหมวด (สบ 1)	ผบ.มว. (สบ 1)
3. รองสารวัตร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ถึงรอง	รอง สว. (ตำแหน่งควบคุม ผบ.หมู่ ถึง
สารวัตร) หน่วยปฏิบัติการพิเศษ	รอง สว.) (นปพ)
4. ผู้บังคับหมู่ (หน่วยปฏิบัติการพิเศษ)	ผบ.หมู่ (นปพ.)

2. ลักษณะงานในสถานีตำรวจ

ให้แบ่งงานในสถานีตำรวจนครบาล และสถานีตำรวจภูธรออกเป็น 5 งาน กับ 1 หน่วย ปฏิบัติการ คือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน และหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

3. การกำหนดหัวหน้างานในสถานีตำรวจ ดังนี้

3.1 สถานีตำรวจมีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง ผู้กำกับการ ตามโครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 1 กำหนดให้

3.1.1 รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยความสะดวก และงานป้องกันปราบปราม

3.1.2 รองผู้กำกับการจราจร เป็นหัวหน้างานจราจร

3.1.3 รองผู้กำกับการสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน

3.1.4 พนักงานสอบสวนที่มีระดับตำแหน่งและอาวุโสสูงสุด ซึ่งได้รับคำสั่งมอบหมายจากหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าหน่วยงาน ตามนัยระเบียบ ก.ตร. ว่าด้วยการกำหนดจำนวนในการแต่งตั้งและอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2555 เป็นหัวหน้างานสอบสวน

3.1.5 ผู้บังคับกองร้อย (สบ 2) หรือ ผู้บังคับหมวด (สบ 1) เป็นหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

3.2 สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่งผู้กำกับการ ตามโครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 2 กำหนดให้

3.2.1 รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม และงานจราจร

3.2.2 รองผู้กำกับการสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน

3.2.3 พนักงานสอบสวนที่มีระดับตำแหน่งและอาวุโสสูงสุด ซึ่งได้รับคำสั่งมอบหมายจากหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าหน่วยงาน ตามนัยระเบียบ ก.ตร. ว่าด้วยการกำหนดจำนวนในการแต่งตั้งและอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2555 เป็นหัวหน้างานสอบสวน

3.2.4 ผู้บังคับกองร้อย (สบ 2) หรือ ผู้บังคับหมวด (สบ 1) เป็นหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

3.3 สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง สารวัตรใหญ่ ตาม
โครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 3 กำหนดให้

3.3.1 สารวัตรป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยการ และงานป้องกัน
ปราบปราม

3.3.2 สารวัตรจราจร เป็นหัวหน้างานจราจร

3.3.3 สารวัตรสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน

3.3.4 พนักงานสอบสวนที่มีระดับตำแหน่งและอาวุโสสูงสุด ซึ่งได้รับคำสั่ง
มอบหมายจากหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าหน่วยงาน ตามนัยระเบียบ ก.ตร. ว่าด้วยการกำหนด
จำนวนในการแต่งตั้งและอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2555 เป็น
หัวหน้างานสอบสวน

3.3.5 ผู้บังคับหมวด (สบ 1) เป็นหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

3.4 สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง สารวัตรใหญ่ ตาม
โครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 4 กำหนดให้

3.4.1 สารวัตรป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยการ งานป้องกัน
ปราบปรามและงานจราจร

3.4.2 สารวัตรสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน

3.4.3 พนักงานสอบสวนที่มีระดับตำแหน่งและอาวุโสสูงสุด ซึ่งได้รับคำสั่ง
มอบหมายจากหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าหน่วยงาน ตามนัยระเบียบ ก.ตร. ว่าด้วยการกำหนด
จำนวนในการแต่งตั้งและอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2555 เป็น
หัวหน้างานสอบสวน

3.4.4 ผู้บังคับหมวด (สบ 1) เป็นหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

3.5 สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่งสารวัตร ตาม
โครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 5 กำหนดให้

3.5.1 รองสารวัตรป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยการ และงาน
ป้องกันปราบปราม

3.5.2 รองสารวัตรสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน

3.5.3 รองสารวัตรจราจร เป็นหัวหน้างานจราจร

3.5.4 พนักงานสอบสวนที่มีระดับตำแหน่งและอาวุโสสูงสุด ซึ่งได้รับคำสั่ง
มอบหมายจากหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าหน่วยงาน ตามนัยระเบียบ ก.ตร. ว่าด้วยการกำหนด

จำนวนในการแต่งตั้งและอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2555 เป็นหัวหน้างานสอบสวน

3.5.5 ผู้บังคับหมวด (สบ 1) เป็นหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

3.6 สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง สารวัตร ตามโครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 6 กำหนดให้

3.6.1 รองสารวัตรป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยการ งานป้องกันปราบปราม และงานจราจร

3.6.2 รองสารวัตรสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน

3.6.3 พนักงานสอบสวนที่มีระดับตำแหน่งและอาวุโสสูงสุด ซึ่งได้รับคำสั่งมอบหมายจากหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าหน่วยงาน ตามนัยระเบียบ ก.ตร. ว่าด้วยการกำหนดจำนวนในการแต่งตั้งและอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาพนักงานสอบสวน พ.ศ. 2555 เป็นหัวหน้างานสอบสวน

3.6.4 ผู้บังคับหมวด (สบ 1) เป็นหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

3.7 กรณีที่มีข้าราชการตำรวจระดับสูงสุดของผู้ปฏิบัติงานของแต่ละงานหลายคน ให้หัวหน้าสถานีตำรวจเป็นผู้มอบหมายให้ข้าราชการตำรวจระดับสูงสุดของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนปฏิบัติหน้าที่ได้ตามความเหมาะสม ตามสถานการณ์หรือสภาพพื้นที่แล้วแต่กรณี และให้อยู่ภายใต้การควบคุม กำกับดูแล ปกครองบังคับบัญชาของหัวหน้างาน

4. หน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ มีดังนี้

4.1 หัวหน้าสถานีตำรวจ มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผน อำนวยการสั่งการควบคุมกำกับ ดูแล ปกครองบังคับบัญชา ตรวจสอบติดตาม และประเมินผล ตลอดจนการฝึกอบรม โดยปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านการงานและการปกครองบังคับบัญชาที่ตรงลงไปจากผู้บังคับบัญชาในระดับกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 หรือตำรวจภูธรจังหวัดเพื่อพัฒนาการบริหาร การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บริการทางสังคม ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานพิเศษ งานความมั่นคง และงานอื่น ๆ ดังนี้

4.1.1 ทำหน้าที่หัวหน้าผู้รับผิดชอบการปฏิบัติของสถานีตำรวจ ดังนี้

1) กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน

- 2) วางแผนการปฏิบัติงาน
 - 3) พิจารณามอบหมายงาน โดยให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นนอกเหนือจากหน้าที่การงานประจำได้ตามความเหมาะสม
 - 4) พิจารณาวินิจฉัยสั่งการในงานที่มีปัญหา
 - 5) ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ความประพฤติ และระเบียบวินัย
 - 6) กำหนดมาตรการในการประสานงานและควบคุม กำกับดูแล ให้มีการประสานกันอย่างใกล้ชิดจริงจังระหว่างงานต่าง ๆ ในสถานีตำรวจ
 - 7) ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ
 - 8) ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ
 - 9) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น
 - 10) จัดการฝึกอบรมให้กับข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจเพื่อให้ความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยการจัดการฝึกอบรมเองหรือขอรับการสนับสนุนจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่น
 - 11) เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้ง
 - 12) ร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่นในงานที่เกี่ยวข้อง
 - 13) แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ
 - 14) ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่
- 4.1.2 ทำหน้าที่หัวหน้าพนักงานสอบสวน โดยปฏิบัติตามที่กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือข้อบังคับกำหนด
- 4.1.3 ปฏิบัติงานตามที่กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือข้อบังคับ กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าสถานีตำรวจ โดยเฉพาะ
- 4.1.4 วางแผน ปฏิบัติและควบคุมการจัดการกำลังในการถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 4.1.5 วางแผน ปฏิบัติและควบคุมการจัดกำลังในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ
- 4.1.6 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานตามข้อ 4.1.1 – 4.1.5

4.1.7 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.2 หัวหน้างานอำนวยการ มีหน้าที่เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานอำนวยการ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล งานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานสถานีตำรวจ งานการบริหารบุคลากร การศึกษาการฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนาการบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลาธิการและสรรพาวุช การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจโดยจำแนก ออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

4.2.1 งานนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการ แผนประจำปี และ แผนปฏิบัติการประจำของสถานีตำรวจ

4.2.2 งานธุรการและสารบรรณทั่วไปของสถานีตำรวจ

4.2.3 งานกำลังพล รวมทั้งงานพัฒนาข้าราชการตำรวจและครอบครัวให้มีความพร้อมทั้งด้านกำลัง ความคิด และจิตใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.4 งานการศึกษา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน ตลอดจนงานเผยแพร่ความรู้

4.2.5 งานสวัสดิการ

4.2.6 งานพัฒนาองค์กร และพัฒนาระบบการบริหารจัดการต่างๆ

4.2.7 งานงบประมาณการเงิน งานพัสดุ พลาธิการและสรรพาวุช

4.2.8 งานการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2.9 งานจัดการเรื่องเงินสินบน เงินรางวัล และเงินค่าตอบแทน

4.2.10 งานการจัดอาหารเลี้ยงดูผู้ต้องหา

4.2.11 งานทะเบียนคนต่างด้าวและงานการขออนุญาตต่างๆ

4.2.12 งานการประชาสัมพันธ์

4.2.13 งานตรวจสอบติดตามประเมินผล วิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตาม

นโยบายยุทธศาสตร์ แผนงานและ โครงการต่าง ๆ

4.2.14 งานดูแลห้องประชุมและจัดการประชุม

4.2.15 งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้าน การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

4.2.16 การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ

4.2.17 งานอื่นที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของงานใดในสถานีดำรวจให้เป็นหน้าที่ของงานอำนวยการ

4.2.18 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนวยการ

4.2.19 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.3 ผู้ปฏิบัติงานอำนวยการ

4.3.1 สารวัตรธุรการหรือสารวัตรอำนวยการ มีหน้าที่ดังนี้

1) ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในงานอำนวยการ

2) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานอำนวยการทราบในทันที

3) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนวยการ

4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.3.2 รองสารวัตรธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานตามข้อ 4.2.2 – 4.2.15 และ 4.3.1.1

2) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานอำนวยการ หรือสารวัตรธุรการหรือสารวัตรอำนวยการทราบในทันที

3) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนวยการ

4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.3.3 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบผู้บังคับหมู่ ถึงรองสารวัตร) ธุรการ มีหน้าที่

ดังนี้

1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติอยู่เดิม โดยปฏิบัติงานในกลุ่มงานอำนวยการและสนับสนุน ภายใต้การกำกับตรวจสอบ

โดยทั่วไป และอาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
จำนวนหนึ่ง

2) ตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ แก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น ณ

จุดเดียว

3) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้าน

อำนาจการและสนับสนุนของหน่วยงานนั้น ๆ

4) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตรหรือเทียบเท่า

5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจาก

ผู้บังคับบัญชา

4.3.4 ผู้บังคับหมู่ ชุรการ มีหน้าที่ดังนี้

1) งานชุรการและสารบรรณทั่วไปของสถานีตำรวจ

2) งานกำลังพล ของสถานีตำรวจ

3) งานสวัสดิการ

4) งานการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ

5) งานทะเบียนคนต่างด้าวและงานการขออนุญาตต่างๆ

6) งานการประชาสัมพันธ์

7) งานดูแลห้องประชุมและจัดการประชุม

8) งานประมาณ การเงิน ทัศน พลาธิการและสรรพาวุธ

9) งานจัดการเรื่องเงินสินบน เงินรางวัล และเงินค่าตอบแทน

10) งานการจัดอาหารเลี้ยงดูผู้ต้องหา

11) งานปฏิบัติหน้าที่พลขับ หรืองานนำสาร

12) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนาจการ

13) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.4 หัวหน้างานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานป้องกัน

ปราบปรามรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนอำนาจการสั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ

ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนงานปฏิบัติงานในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ซึ่งเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับงาน

คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ใน

รูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้น โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

4.4.1 งานการข่าว

4.4.2 งานจัดทำแผนที่ ระบบข้อมูลอาชญากรรม รวมทั้งการจัดระบบข้อมูลเป้าหมายที่อาจเกิดอาชญากรรม และระบบข้อมูลทางสังคม ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันระงับปราบปรามอาชญากรรม

4.4.4 งานควบคุมผู้ต้องหาและผู้ถูกกักขัง

4.4.4 งานควบคุมศูนย์วิทยุหรือการรับ – ส่งวิทยุของสถานีตำรวจ

4.4.5 งานจัดตั้งจุดรับแจ้งเหตุ จุดตรวจ จุดสกัด และกำหนดมาตรการต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น

4.4.6 งานจัดสายตรวจทุกประเภท

4.4.7 งานควบคุมแหล่งอบายมุข และการจัดระเบียบสังคม

4.4.8 งานปราบปรามการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติ ต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ

4.4.9 งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลและมีมือปืนรับจ้าง

4.4.10 งานพิทักษ์เด็ก เยาวชน และสตรี

4.4.11 งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลเกี่ยวกับบ่อนการพนัน สถานบริการและแหล่งอบายมุข

4.4.12 งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลในการฮั้วประมูล และจัดขบวนการเสนอแข่งขันราคาในการประมูล

4.4.13 งานที่ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

4.4.14 งานตามกฎหมายว่าด้วยการจำหน่ายสุรา สถานบริการ โรงแรม ภาพยนตร์ โรงรับจ่านำ อาวุธปืน การพนัน และค้าของเก่า การเรียไร รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้

4.4.15 งานฝึกอบรมประชาชน อาสาสมัคร เด็ก เยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัย ลูกเสือชาวบ้าน สมาชิกไทยอาสาป้องกันชาติ ฯลฯ ที่เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความปลอดภัยเพื่อช่วยเหลือกิจการตำรวจ

4.4.16 งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจ

4.4.17 งานประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐเอกชน ประชาชน ตลอดจนสร้างเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมในชุมชน และทุกภาคส่วนของสังคมในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ

4.4.18 งานพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

4.4.19 งานระบบงบประมาณที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม

4.4.20 ตรวจสอบติดตามและประเมินผล วิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบายยุทธศาสตร์ แผนงานและ โครงการต่าง ๆ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

4.4.21 กรณีการกระทำความคิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง

4.4.22 งานการจัดกำลังร่วมในการถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

4.4.23 การควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่างๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประชุม และอื่น ๆ

4.4.24 งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้าน การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

4.4.25 การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ

4.4.26 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม

4.4.27 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.5 ผู้ปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม

5.5.1 สารวัตรป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปรามมอบหมาย

2) ปฏิบัติงานตามข้อ 4.4.1 – 4.4.23

3) ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการ

ปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในงานป้องกันปราบปราม

4) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้
ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การ
งานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามทราบในทันที

5) ปฏิบัติงานที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.5.2 รองสารวัตรป้องกันปราบปรามทำหน้าที่ปฏิบัติภารกิจป้องกันปราบปราม

มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกัน

ปราบปรามมอบหมาย

2) ปฏิบัติงานตามข้อ 4.3.1 – 4.3.23 และข้อ 4.4.1.3

3) กรณีมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นให้ดำเนินการจับกุมโดยพิจารณาใช้
กำลังตามความเหมาะสม แล้วรายงานหัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกัน
ปราบปรามทราบ

4) ปฏิบัติหน้าที่นายร้อยตำรวจเวร

5) ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสายตรวจ

6) ขณะปฏิบัติหน้าที่นายร้อยตำรวจเวร และหัวหน้าสายตรวจในคราว

เดียวกัน ให้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านป้องกันเป็นหลัก ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ในด้านระงับ
ปราบปรามให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือตามความเหมาะสม

7) ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการ
ปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

8) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้
ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การ
งานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกัน
ปราบปรามทราบในทันที

9) ปฏิบัติงานที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

10) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.5.3 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ ถึงรองสารวัตร) งานป้องกัน

ปราบปรามมีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับผู้บังคับหมู่
ที่ปฏิบัติอยู่เดิม โดยปฏิบัติหน้าที่ในสายงานป้องกันปราบปราม ภายใต้การกำกับตรวจสอบ
โดยทั่วไป และอาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
จำนวนหนึ่ง

2) ตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ แก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น
จุดเดียว

3) ปฏิบัติหน้าที่ร้อยเวรบริการบนสถานีตำรวจ หัวหน้ากลุ่มสายตรวจ
หัวหน้าชุดมวลชนสัมพันธ์ หัวหน้าชุดปฏิบัติการชายแดน หัวหน้าชุดข่าว หัวหน้าชุด
ปราบปรามยาเสพติด เป็นต้น

4) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้าน
ป้องกันปราบปรามของหน่วยงานนั้น ๆ เป็นต้น

5) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตรหรือเทียบเท่า

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจาก

ผู้บังคับบัญชา

5.5.4 ผู้บังคับหมู่ ป้องกันปราบปราม

1) ทำหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

1.1) งานรับ – ส่ง และการเสนอหนังสือ

1.2) งานร่างโต้ตอบงาน

1.3) งานเก็บรักษา คั่น และทำลายเอกสาร

1.4) งานจัดเก็บและรวบรวมสถิติงานป้องกันปราบปราม

1.5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

1.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) ทำหน้าที่ปฏิบัติการป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

2.1) เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามตามที่

ผู้บังคับบัญชามอบหมายและสั่งการ เกี่ยวกับคดีอาญาทุกประเภทและคดีตามพระราชบัญญัติ
ต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ โดยให้เก็บและรายงานตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กำหนด

2.2) ป้องกันเหตุ โดยการตรวจตราทั่วไป หากต้องใช้กำลังตำรวจไปทำการระงับ ปรามปรามเมื่อพบเหตุที่ต้องระงับ ปรามปรามต้องดำเนินการด้วยตนเองหรือแจ้งสั่งให้ใช้กำลังตำรวจตามความเหมาะสมหรือตามแผนที่กำหนดไว้

2.3) การปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

2.5) ควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่นๆ

2.6) ปฏิบัติหน้าที่สืบเวรประจำสถานีตำรวจควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของยามสถานีตำรวจ ประชาสัมพันธ์ ควบคุมผู้ต้องหา พิมพ์ลายนิ้วมือ

2.7) ปฏิบัติหน้าที่ยามสถานีตำรวจ รักษาการณ์รักษาความสงบเรียบร้อย ความสะอาด พัสตุของหลวง สิ่งของที่ยึดมาประกอบคดี ตลอดจนช่วยเหลือควบคุมดูแลผู้ต้องหาและผู้ต้องขัง

2.8) ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน ตลอดจนสร้างเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนและทุกภาคส่วนของสังคมในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ

2.9) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปรามปราม

2.10) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) ทำหน้าที่คุมผู้ต้องหาบนสถานี มีหน้าที่ดังนี้

3.1) ควบคุมดูแลผู้ต้องหา ผู้ถูกกักขังและผู้ถูกจำขัง โดยจะต้องรายงานให้นายร้อยตำรวจเวรทราบ

3.2) การเยี่ยมผู้ถูกควบคุม โดยจัดให้ได้ตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้เท่านั้น รวมทั้งตรวจตราดูแลสิ่งของและอาหารที่มีผู้นำมาเยี่ยม ผู้ถูกควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้มีสิ่งของต้องห้าม เล็ดลอดเข้าไปถึงผู้ถูกควบคุมในห้องควบคุมได้

3.3) ดำเนินการเรื่องการให้อาหารผู้ถูกควบคุม ตรวจตราดูแลอาหารที่ทางการจัดเลี้ยงไม่ให้มีสิ่งของต้องห้าม ปะปนเข้าไปในอาหาร และเลี้ยงอาหารตามเวลาที่กำหนดเท่านั้น

3.4) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

3.5) ควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่างๆ เช่นการจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

3.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปราม

3.7) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4) ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ดังนี้

4.1) สอบถามและให้คำแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อ

4.2) รับโทรศัพท์ ถ้าเป็นการแจ้งข่าวเกี่ยวกับคดีให้รับแจ้งให้นายร้อย

ตำรวจเวรรับสาย

4.3) ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ

4.4) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

4.5) ควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

4.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปราม

4.7) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5) ทำหน้าที่พิมพ์ลายนิ้วมือ มีหน้าที่ดังนี้

5.1) พิมพ์ลายนิ้วมือบุคคลที่ขอตรวจสอบประวัติ

5.2) พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหา และนิ้วมือศพอันเกิดจากการตายโดยผิด

ธรรมชาติ

5.3) พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องสงสัย

5.4) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี

และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

5.5) ควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่างๆ เช่นการจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

5.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปราม

5.7) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

6) ทำหน้าที่เสมียนประจำธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

6.1) ลงบันทึกประจำวันการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในส่วนที่มีได้

กำหนดให้ลงบันทึกในสมุดประจำวันคดี

6.2) ลงบันทึกการนำตัวผู้ต้องหาออกนอกห้องควบคุมซึ่งพนักงานสอบสวนเป็นผู้สั่งการ โดยให้ผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหา ผู้รับตัวผู้ต้องหาฉบับที่กไว้เป็นหลักฐาน

6.3) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

6.4) ควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่นการจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่นๆ

6.5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

6.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

7) ทำหน้าที่พนักงานวิทยุ มีหน้าที่ดังนี้

7.1) รับ - ส่งวิทยุ ระหว่างสถานีตำรวจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและผู้ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของสถานีตำรวจ

7.2) ดูแลรักษาเครื่องรับส่งวิทยุและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องโดยเป็นผู้ดูแลรักษาเบื้องต้น ตลอดจนตรวจสอบเครื่องรับส่งวิทยุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดการชำรุดเสียหายให้รับรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขทันที

7.3) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

7.4) ควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่นการจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่นๆ

7.5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

7.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.6 หัวหน้างานจราจร มีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานจราจร รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านจราจร วางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการ และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร รวมทั้งงานจราจรตามโครงการพระราชดำริ และงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

5.6.1 งานควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในงานจราจร

5.6.2 งานวางแผนจัดการและควบคุมการจราจร ตลอดจนจัดทำแผนที่จราจร
ของพื้นที่รับผิดชอบ และของพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

5.6.3 งานศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยาการ
ต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร

5.6.4 งานให้ความรู้และการศึกษาอบรมผู้ปฏิบัติหน้าที่จราจร

5.6.5 งานสอดส่อง ตรวจสอบ เสนอแนะ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตาม
กฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

5.6.6 งานเก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการ
จัดและการควบคุมการจราจร

5.6.7 งานการส่งข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกัน
ปราบปราม และส่งให้งานป้องกันปราบปราม

5.6.8 เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลันทันที หรือตามแผนที่
ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับ ปราบปราม จับกุม สกัดจับ ก็
ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

5.6.9 กรณีมีการกระทำความผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานจราจร
ดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง

5.6.10 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี
และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

5.6.11 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบ
เรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี และอื่น ๆ

5.6.12 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

5.6.13 งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้าน
การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

5.6.14 การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้
ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การ
งานประจำ

5.6.15 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจราจร

5.6.16 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.7 ผู้ปฏิบัติงานจรรยา

5.7.1 สารวัตรจรรยา มีหน้าที่ดังนี้

- 1) ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานจรรยา
- 2) จัดและควบคุมการจรรยา
- 3) ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจรรยา และนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจรรยา
- 4) ให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ
- 5) สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจรรยา
- 6) วกกล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจรรยา หรือออกใบสั่งเจ้าพนักงานจรรยา หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจรรยา
- 7) จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจรรยา
- 8) เก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม และส่งให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม
- 9) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 10) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ
- 11) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม
- 12) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยลับล้นลับที่ หรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับ ปราบปราม จับกุม สกัดจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง
- 13) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่น ได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานจรรยาทราบในทันที
- 14) งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้าน การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย
- 15) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานจรรยา

16) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.7.2 รองสารวัตรจรรยา มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานตามข้อ 1) – 12)

2) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานจรรยาหรือสารวัตรจรรยาทราบในทันที

3) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจรรยา

4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.7.3 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ ถึงรองสารวัตร) งานจรรยา มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติอยู่เดิม โดยปฏิบัติหน้าที่ในสายงานจรรยา ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยทั่วไป และอาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจำนวนหนึ่ง

2) ตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ แก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น ณ

จุดเดียว

3) ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าจรรยา

4) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้านจรรยา

ของหน่วยงานนั้น ๆ

5) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตรหรือเทียบเท่า

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจาก

ผู้บังคับบัญชา

5.7.4 ผู้บังคับหมู่ จรรยา

1) ทำหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

1.1) งานธุรการทั่วไปของงานจรรยา

1.2) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

1.3) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

1.4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้น

จับกุม

1.5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

1.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) ทำหน้าที่จราจร มีหน้าที่ดังนี้

2.1) เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร ตลอดจนนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร

2.2) จัดและควบคุมการจราจรตามที่รองสารวัตรจราจร หรือสารวัตรจราจร หรือหัวหน้างานจราจรมอบหมายสั่งการ

2.3) จัดและควบคุมการจราจร โดยจัดและควบคุมการจราจรตามที่รองสารวัตรจราจร หรือสารวัตรจราจร หรือหัวหน้างานจราจร

2.4) สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

2.5) ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร

2.6) การจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

2.7) เก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม โดยรายงานข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ต่อรองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร หัวหน้างานจราจร หรือกรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ก่อน แล้วรายงานรองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร หรือหัวหน้างานจราจร ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้าสถานีตำรวจกำหนด

2.8) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

2.9) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

2.10) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้น

จับกุม

2.11) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยลับพลันทันทีหรือตามแผน
ที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับปราบปรามจับกุมสก็ดจับ ก็
ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

2.13) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

2.14) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.8 หัวหน้างานสืบสวน มีหน้าที่ดังนี้เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานสืบสวน รับผิดชอบ
เกี่ยวกับการวางแผนอำนาจการสั่งการควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล
ตลอดจนการปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนที่เกี่ยวกับคดีอาญาที่เกิดขึ้น รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่มี
ลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อแสวงหา
พยานหลักฐานและผู้กระทำความผิดอันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการ
สืบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

5.8.1 งานสืบสวนการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา การกระทำ
ความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญา และการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธี
พิจารณาความอาญา

5.8.2 งานพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และวิทยาการ
ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสืบสวน

5.8.3 งานสืบสวนหาข่าวและระบบข้อมูลอาชญากรรม

5.8.4 งานวางระบบการงบประมาณที่เกี่ยวกับงานสืบสวน

5.8.5 งานตรวจสอบติดตามและประเมินผล งานวิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตาม
นโยบายยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาและเก็บรวบรวมสถิติข้อมูล
ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้น

5.8.6 งานวางแผนสืบสวน

5.8.7 งานสืบสวนหาข้อเท็จจริง และหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการ
กระทำความผิดที่เกิดขึ้นแล้ว

5.8.8 งานสืบสวนภายหลังจากรู้ตัวผู้กระทำความผิด ทั้งที่เป็นคดีที่อยู่ในความ
รับผิดชอบของสถานีตำรวจ และกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่น เพื่อ
แหล่งและรายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม

5.8.9 ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวน โดยสร้าง
ความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่โดยใกล้ชิดเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว

5.8.10 กรณีพบการกระทำผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ได้บังคับบัญชา
ดำเนินการจับกุม หรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง

5.8.11 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี
และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

5.8.12 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบ
เรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

5.8.13 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

5.8.14 งานปกปิดให้ความคุ้มครองแหล่งข่าว และพยาน

5.8.15 ประสานการปฏิบัติงานกับงานอื่น ๆ ในสถานีตำรวจและหน่วยงาน
อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง เพื่อให้ผลในการป้องกัน ระวัง ปราบปราม กระทำ
ความผิด

5.8.16 ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของ
ผู้ได้บังคับบัญชาในงานสืบสวน

5.8.17 งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้าน
การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

5.8.18 การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้
ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การ
งานประจำ

5.8.19 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน

5.8.20 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.9 ผู้ปฏิบัติงานสืบสวน

5.9.1 สารวัตรสืบสวน มีหน้าที่ดังนี้

1) ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการ
ปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในงานสืบสวน

2) ศึกษาเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง และนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในการ
สืบสวน

3) งานวางแผนสืบสวน

4) สืบสวนหาข่าวและรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงหลักฐานรวมทั้งประสาน
การปฏิบัติกับงานอื่นในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่น เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบ

เรียบร้อยของประชาชน อันได้แก่ การป้องกันเหตุร้าย เหตุรุนแรง การกระทำผิดต่าง ๆ ทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไปและแหล่งข่าวที่จัดตั้งขึ้น

- 5) สืบสวนหาข้อเท็จจริง และหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำผิดที่เกิดขึ้นแล้ว
 - 6) สืบสวนภายหลังจากผู้กระทำความผิด ทั้งที่เป็นคดีที่อยู่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ และกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อรู้แหล่งและรายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม
 - 7) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวน โดยสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิดเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว
 - 8) กรณีการกระทำความผิดให้ดำเนินการจับกุม โดยพิจารณาใช้กำลังตำรวจตามความเหมาะสมแล้วรายงานหัวหน้างานสืบสวนทราบ
 - 9) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
 - 10) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ
 - 11) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม
 - 12) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยจับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับ ปราบปราม จับกุม สกักจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง
 - 13) งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย
 - 14) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานสืบสวนทราบในทันที
 - 15) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน
 - 16) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 5.9.2 รองสารวัตรสืบสวน มีหน้าที่ดังนี้
- 1) ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานสืบสวน หรือสารวัตรสืบสวนมอบหมาย
 - 2) ปฏิบัติงานตามข้อ 1) –13)

3) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานสืบสวนหรือสารวัตรสืบสวนทราบในทันที

4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน

5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.9.3 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบผู้บังคับหมู่ ถึงรองสารวัตร) งานสืบสวน มี

หน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติอยู่เดิม โดยปฏิบัติหน้าที่ในสายงานสืบสวน ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยทั่วไป และ

อาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจำนวนหนึ่ง

2) ตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ แก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

3) ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสายสืบ

4) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้าน

สืบสวนของหน่วยงานนั้น ๆ

5) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตรหรือเทียบเท่า

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจาก

ผู้บังคับบัญชา

5.9.4 ผู้บังคับหมู่ สืบสวน

1) ทำหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

1.1) งานธุรการทั่วไปของงานสืบสวน

1.2) ปฏิบัติหน้าที่ถวาย ความปลอดภัยแก่องค์

พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของ
สถานีตำรวจ

1.3) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการ

ควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุม
ประท้วง และอื่น ๆ

1.4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้น

จับกุม

1.5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน

1.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) ทำหน้าที่สืบสวน มีหน้าที่ดังนี้

2.1) สืบสวนการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

และการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.2) เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน

รายงานข้อมูลสืบสวนต่อรองสารวัตรสืบสวน หรือสารวัตรสืบสวน หรือหัวหน้างานสืบสวน

2.3) สืบสวนหาข่าวและรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงหลักฐาน

รวมทั้งประสานการปฏิบัติกับงานอื่นในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่น เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน อันได้แก่ การป้องกันเหตุร้าย เหตุรุนแรงการกระทำผิดต่าง ๆ ทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไปและแหล่งข่าวที่จัดตั้งขึ้น

2.4) สืบสวนหาข้อเท็จจริง และหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการ

กระทำความผิดที่เกิดขึ้นแล้ว

2.5) สืบสวนภายหลังจากรู้ตัวผู้กระทำความผิดทั้งที่เป็นคดีที่

อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ และกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่นหรือหน่วยงานอื่น เพื่อรู้แหล่งและรายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม

2.6) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวนโดยสร้าง

ความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิดเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว

2.7) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี

และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

2.8) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบ

เรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

2.9) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้น

จับกุม

2.10) ปฏิบัติการจับกุม เมื่อพบการกระทำความผิดหรือได้รับคำสั่งจาก

ผู้บังคับบัญชา

2.11) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลันทันทีหรือตามแผน

ที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับ ปราบปรามจับกุมสกัดจับ ก้

ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

- 2.12) งานที่ปฏิบัติให้ขึ้นไปตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่งข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 2.13) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน
- 2.14) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 5.10 หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่ดังนี้ปฏิบัติงานสืบสวน วางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแลตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลตลอดจนการปฏิบัติงานสืบสวนหาข่าว ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจเพื่อประโยชน์ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้
- 5.10.1 หาข่าวความเคลื่อนไหว และดำเนินการปราบปรามผู้กระทำความผิด หรือผู้ก่อการร้าย
- 5.10.2 ป้องกันปราบปรามการก่อความวุ่นวายในบ้านเมือง ได้แก่ การเดินขบวนก่อวินาศกรรม และการจลาจล
- 5.10.3 ปราบปรามโจรผู้ร้ายสำคัญ ผู้มีอิทธิพล หรือที่มีกำลังเป็นกลุ่มบุคคลตามโอกาสและความจำเป็น
- 5.10.4 ลาดตระเวน สืบสวนตรวจตรา ตรวจสอบท้องที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภูมิภาคและตัวบุคคล เพื่อความชำนาญ และเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว
- 5.10.5 ประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน ตลอดจนสร้างเครือข่ายการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในชุมชนและทุกภาคส่วนของสังคมในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 5.10.6 งานพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
- 5.10.7 ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล วิจัยและพัฒนา การปฏิบัติตามนโยบายยุทธศาสตร์ต่าง ๆ
- 5.10.8 พิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานปฏิบัติการพิเศษดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง
- 5.10.9 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 5.10.10 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

5.10.11 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

5.10.12 งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้าน

การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

5.10.13 การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้
ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การ
งานประจำ

5.10.14 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.11 ผู้ปฏิบัติงานหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

5.11.1 ผู้บังคับหมวด (สบ 1) มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานตามข้อ 5.10.1 - 5.10.5

2) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและ
พระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

3) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบ
เรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

5) ปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้ปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความ
เหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ

6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.11.2 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ ถึงรองสารวัตร) หน่วย
ปฏิบัติการพิเศษมีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับผู้บังคับหมู่
ที่ปฏิบัติอยู่เดิม โดยปฏิบัติหน้าที่ในสายงานป้องกันปราบปราม ภายใต้การกำกับตรวจสอบ
โดยทั่วไปและอาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
จำนวนหนึ่ง

จุดเดียว
2) ตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ แก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น

3) ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าชุดปฏิบัติการพิเศษ

4) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้าน
ป้องกันปราบปรามของหน่วยงานนั้น ๆ

5) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตร หรือเทียบเท่า

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

5.11.3 ผู้บังคับหมู่ (หน่วยปฏิบัติการพิเศษ) มีหน้าที่ปฏิบัติงานเช่นเดียวกับผู้บังคับหมวด (สบ 1) ตามข้อ 5.11.1 สำหรับอำนาจหน้าที่ของหัวหน้างานสอบสวน ตลอดจนพนักงานสอบสวนถึงพนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญพิเศษ และผู้บังคับหมู่ ผู้ปฏิบัติงานสอบสวน รวมทั้งการเรียกชื่อ หน้าที่และคำย่อของตำแหน่ง

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ (Management)

1. ความหมายของกระบวนการจัดการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 1 – 2) ให้ความหมายของ กระบวนการจัดการ (Management) หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ขององค์การโดยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

French and Seward (อ้างใน พิพัฒน์ ไทยอารีย์ และพิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2530) ได้นิยามคำว่า กระบวนการจัดการคือ กระบวนการ กิจกรรมหรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่อันจะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสถานะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความพยายามร่วมของกลุ่มบุคคล

Rue and Byars (1997 : 4) อ้างถึงใน สมชาย หิรัญกิตติ, 2542 กระบวนการจัดการหมายถึง รูปแบบการทำงานโดยการประสานการใช้ทรัพยากรขององค์การได้แก่ ที่ดิน แรงงาน และทุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและมีพื้นฐานของการประสานงานที่สามารถใช้กับองค์การต่างๆ ในรูปแบบที่แตกต่างกัน

Daft (2000 : 7) กระบวนการจัดการหมายถึง ความพยายามทำให้องค์การประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการใช้กระบวนการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมการใช้ทรัพยากรขององค์การ

Robbins (1994 : 5) กระบวนการจัดการหมายถึง กระบวนการของการดำเนินกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความร่วมมือของบุคคลต่างๆ

Williams (2005 : 5) กระบวนการจัดการหมายถึง การดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดโดยผ่านผู้อื่น

2. ทฤษฎีกระบวนการจัดการ

ทฤษฎีกระบวนการจัดการของ Henri Fayol

Fayol มีความเชื่อว่าเป็นไปได้ที่เราจะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative Sciences) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานอุตสาหกรรมหรืองานรัฐบาล Fayol ได้สรุปสาระสำคัญตามแนวความคิดของตนไว้ดังนี้ คือ

1. เกี่ยวกับหน้าที่กระบวนการจัดการ (Management Functions) Fayol ได้อธิบายถึงกระบวนการจัดการงานว่า ประกอบด้วยหน้าที่ (Functions) ทางกระบวนการจัดการ 5 ประการ คือ

1.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

1.2 การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

1.3 การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้สำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน

1.4 การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

1.5 การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

ทั้ง 5 หน้าในที่ Fayol ได้วิเคราะห์แยกแยะไว้แล้ว ถือได้ว่าเป็นวิธีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ (อ้างอิงมาจาก <http://blog.eduzones.com/offy/4960> สืบค้นวันที่ 2 ธันวาคม 2555)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.Management Meaning (ความหมายของการบริหารจัดการ 2545)

1. การวางแผน (Planning) เป็นสิ่งที่จะต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคตซึ่งทำได้โดยการให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่ประสิทธิภาพ แม้ว่าพื้นฐานของการจัดการ โดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหารการวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่าการจัดการองค์การ การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุม ขึ้นกับการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร

การวางแผนจะช่วยให้องค์กรกำหนดข้อดีจากโอกาสภายนอกและทำให้เกิดผลกระทบบจากอุปสรรคภายนอกต่ำสุด โดยต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบันเพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผน ประกอบด้วย การพัฒนาภารกิจ (Mission) การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคต และแนวโน้ม การกำหนดวัตถุประสงค์ และการเลือกกลยุทธ์ที่ใช้

การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาดและสามารถกำหนดเป้าหมายได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์นั้นต้องการให้องค์กรติดตามในลักษณะเชิงรุก (Proactive) มากกว่าที่จะเป็นเชิงรับ (Reactive) องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องควบคุมอนาคตขององค์กรมากกว่าที่จะรอรับผลจากอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอกและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การตัดสินใจ (Decision Making) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การปรับตัวเป็นสิ่งจำเป็นเพราะว่ามีการเปลี่ยนแปลงของตลาด เศรษฐกิจ และคู่แข่งกันทั่วโลก จุดเริ่มต้นของความสำเร็จที่ดีของธุรกิจคือการวางแผนที่เหมาะสม เห็นผลได้จริง ยืดหยุ่น มีประสิทธิผล และทรงประสิทธิภาพ

2. การจัดการองค์การ (Organizing) จุดมุ่งหมายของการจัดการองค์การคือ การใช้ความพยายามทุกกรณีโดยการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่ การจัดการองค์การ หมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำรายงานมีตัวอย่างในประวัติศาสตร์ของธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดี สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันและ

สามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้ ธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดีสามารถจูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำคัญของความสำเร็จขององค์กร

การกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegating Authority) การแยกงานออกเป็นงานย่อยตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (Job Description) และคุณสมบัติของงาน (Job Specification) เครื่องมือเหล่านี้มีความชัดเจนสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งต้องการทราบลักษณะของงาน

การกำหนดแผนกในโครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) ขนาดของการควบคุม (Span of Control) และสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ต้องการการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้าง เพราะตำแหน่งใหม่ๆ ที่สร้างขึ้นหรือลดลงหรือรวมกัน โครงสร้างองค์กรจะต้องระบุถึงวิธีการใช้ทรัพยากรและวิธีการซึ่งวัตถุประสงค์มีการกำหนดขึ้นในธุรกิจ การสนับสนุนทรัพยากรและกำหนดวัตถุประสงค์ตามสภาพทางภูมิศาสตร์ จะแตกต่างจาก โครงสร้างด้านผลิตภัณฑ์หรือลูกค้ารูปแบบทั่วไปของการจัดแผนกคือ ตามหน้าที่ (Functional) ตามฝ่าย (Divisional) ตามหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Unit) และด้านเมทริกซ์ (Matrix)

3. การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) ประกอบด้วย การสรรหา (Recruitment) และการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน (Selection) ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญมาก โดยเฉพาะหน่วยงานขาย เพราะเป็นหน่วยงานที่สร้างกำไร

4. การนำหรือการสั่งการ (Leading/Directing) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่างๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจต้องแท้ได้ยาก การนำหรือการสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป อาทิ ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสารในองค์กร และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น หน้าที่ในการนำหรือสั่งการนี้ มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน้าที่อื่น เพราะผู้บริหารต้องแสดงบทบาทของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพ ถ้าไม่เช่นนั้น แผนงานที่วางไว้ตลอดจนทรัพยากรที่จัดเตรียมไว้อาจไม่เกิดประสิทธิผล ถ้าผู้บริหารดำเนินกิจกรรมด้านการสั่งการไม่ดีพอ ดังนั้น การสั่งการจึงเป็นเรื่องของความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้องค์กรประสบความสำเร็จตามต้องการ

5. การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร ถือว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ในเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรหรือธุรกิจที่ประสบความสำเร็จหลีกเลี่ยงจากการขาดการควบคุม หรือมีการควบคุมที่ไร้ประสิทธิภาพ และหลายแห่งเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการควบคุม ละเลยเพิกเฉย หรือในทางกลับกันคือมีการควบคุมมากเกินไปจนเกิดความผิดพลาดขององค์กรเอง การควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทางการบริหาร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544) นักบริหารมีหน้าที่สำคัญ ๆ 5 ประการดังนี้

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)
4. การสั่งการ (Directing)
5. การควบคุม (Controlling)

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหน้าที่ที่สำคัญอันดับแรกของหน้าที่ด้านบริหารทั้งหลาย เพราะถ้าปราศจากการวางแผนแล้วงานในหน้าที่การบริหารอื่นๆ ก็จะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง การที่องค์การหนึ่งจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ก็จำเป็นจะต้องรู้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไร (What) อย่างไร (How) และเมื่อไร (When) การวางแผนจึงมิใช่เพียงการพยากรณ์ หรือการคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แต่การวางแผนเป็นการตัดสินใจในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแนวทางการกระทำที่ต้องการจะบรรลุถึงในอนาคต ดังนั้น การวางแผนจึงเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ คือ

1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.2 การพัฒนายุทธวิธีและแนวทางการกระทำซึ่งจะต้องมีการปฏิบัติตาม

เพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

1.3 การจัดทำนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ กฎระเบียบต่างๆ สำหรับการปฏิบัติตามยุทธวิธีและแนวทางการกระทำที่กำหนด

นอกจากนี้แล้ว การวางแผนยังเป็นความพยายามในการบูรณาการทรัพยากรการบริหาร (คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี) ที่องค์การมีอยู่จำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และเป็นการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสภาพการณ์ที่ คาดว่าจะเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ในทุกองค์การจำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อกำหนดทิศทางขององค์การในอนาคต ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การดำรงอยู่รอดขององค์การจึง ขึ้นอยู่กับการวางแผนที่ดีเป็นสำคัญด้วย

2. การจัดองค์การ (Organizing) ในกิจกรรมที่มีผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป นั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเอาไว้อย่างแน่ชัด รวมทั้ง ความสัมพันธ์ที่ผู้ปฏิบัติจะมีต่อกันด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นการบริหารงานที่มีขอบข่าย กว้างขวาง เช่น การบริหารงานของรัฐ หรือการบริหารของบริษัทขนาดใหญ่ก็ยังคงจำเป็นต้องมี การจัดองค์การที่ดี ดังนั้น การจัดองค์การจึงหมายถึง กระบวนการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนด ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะสามารถทำให้การดำเนินการขององค์การบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดซึ่ง เอ็ดวิน บี ฟลิปโป (Edwin B. Flippo) ให้ความเห็นว่า กระบวนการจัด องค์การประกอบด้วยด้วยความสัมพันธ์พื้นฐาน 4 ประการ คือ วัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการยอมให้มีการตรวจสอบ

นอกจากนี้การจัดองค์การยังเกี่ยวข้องกับการระบุกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการ บรรลุวัตถุประสงค์และการปฏิบัติตามแผนซึ่งได้แก่ การรวมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ เข้าเป็นงาน (Jobs) การมอบหมายงานให้กับหน่วยงานและบุคคล การแบ่งอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบในการปฏิบัติให้เกิดการประสานงานทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง นักบริหารต้อง ตัดสินใจว่าต้องทำกิจกรรมอะไรบ้างภายในหน่วยงานของตนเพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดไว้ บรรลุผล ดังนั้น การจัดองค์การจึงเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้

2.1 การระบุถึงกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จของวัตถุประสงค์และ การปฏิบัติตามแผน

2.2 การจัดกลุ่มของกิจกรรมเพื่อให้เกิดงานที่เด่นชัด

2.3 การมอบหมายงานให้บุคลากรในองค์การ

2.4 การแบ่งอำนาจหน้าที่เพื่อให้อุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงาน ของตนเองและควบคุมทรัพยากรสำหรับการบริหารงานได้

2.5 การจัดตั้ง โครงข่ายของความสัมพันธ์ที่มีการประสานกัน

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การจัดคนเข้าทำงานนับเป็นหน้าที่ที่สำคัญ อีกประการหนึ่งของการบริหาร ทั้งนี้เพราะองค์การต้องการคนเข้าไปทำหน้าที่ต่าง ๆ การจัดคน

ที่มีคุณภาพเข้าทำงานมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม จนมีคำกล่าวที่ว่า “การมีบุคลากรดีเท่ากับงานเสร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง” ซึ่งเป็นคำกล่าวที่สะท้อนความจริงอยู่มาก เพราะคนเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญมาก เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมหรือเหนี่ยวรั้งความสำเร็จก้าวหน้าขององค์การ

โดยหลักการของการจัดคนเข้าทำงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพกล่าวคือ ต้องจัดหามูลค่าประเภทต่าง ๆ เข้าทำงานในตำแหน่งที่องค์การมีอยู่ ในขณะเดียวกันบุคลากรที่จัดหามานั้นต้องมีคุณภาพด้วยคือ มีคุณสมบัติทั้งในด้านความรู้ ความสามารถและทัศนคติที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ

ในการที่จะให้ได้คนที่เข้ามาทำงานในองค์การทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพนั้น ทำให้การจัดคนเข้าทำงานจึงเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้

3.1 การวางแผนกำลังคนเพื่อให้ได้คนตามจำนวนและคุณสมบัติที่องค์การต้องการ

3.2 การสรรหาเพื่อให้ได้คนที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานกับองค์การ

3.3 การคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับตำแหน่งที่องค์การมีอยู่

3.4 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขององค์การ

ความยากของการจัดคนเข้าทำงานนั้น ส่วนมากจะอยู่ที่การจัดคนเข้าทำงานในตำแหน่งบริหารซึ่งต้องได้ทุกคน ที่มีคุณสมบัติที่เป็นความสามารถของนักบริหารครบทั้ง 3 ประการ คือ เก่งคิด เก่งคนและเก่งงาน ในบางองค์การจะมีระบบการคัดเลือกหรือการให้แรงจูงใจที่เฉพาะต่าง ไปจากบุคลากรในระดับปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้ได้คนที่มีคุณภาพเข้ามาดำรงตำแหน่งทางด้านบริหารขององค์การ

4. การสั่งการ (Directing) การสั่งการเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่ออำนาจให้มีการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้สูงสุด แต่การสั่งการให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจังนั้น ต้องทำอย่างไร เพราะการสั่งการให้คนปฏิบัติตามด้วยความสมัครใจนั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน และยากกว่าการสั่งการให้เครื่องจักรทำตามคำสั่ง การสั่งการที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการจูงใจการติดต่อสื่อสารข้อความและภาวะผู้นำ

5. การควบคุม (Controlling) การควบคุมเป็นหน้าที่สำคัญของการบริหาร ทั้งนี้เพื่อทำให้เกิดความแน่ใจว่า การปฏิบัติงานของฝ่าย แผนก และพนักงานในองค์การเป็นไป โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้หรือไม่ และยังช่วยให้สามารถติดตาม

เหตุการณ์ได้ทันเวลา หากมีการปฏิบัติที่แปรเปลี่ยนไปจากที่กำหนดไว้ก็จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงในทุกองค์การจะต้องออกแบบระบบควบคุมโดยการจัดให้มีการรายงานผลความก้าวหน้าของงาน (Reporting) เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงความเป็นไปต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างรวดเร็ว

การควบคุมประกอบด้วยส่วนสำคัญดังนี้

- 5.1 การจัดตั้งมาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้หรือต้องการ
- 5.2 การวัดผลงานที่ทำได้จริง
- 5.3 การเปรียบเทียบผลที่ทำได้กับมาตรฐานที่ตั้งไว้
- 5.4 การดำเนินการแก้ไข

ขอบเขตและความหมายของการวางแผน (ธงชัย สันติวงษ์, 2543)

การวางแผนคือ การเชื่อมโยงตัวเราจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการจะไปถึง การวางแผนจึงเป็นกระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยมีการคาดคะเนถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและทำการพัฒนาหาวิธีแก้ไขเอาไว้ล่วงหน้า ทั้งโดยจะต้องมีการคิด พิจารณารายละเอียดสิ่งที่จะต้องทำว่า ต้องทำอะไร เมื่อไร พร้อมการระบุผลสำเร็จต่าง ๆ ที่ต้องการจะนำกิจการมุ่งสู่วัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเอาไว้ คำจำกัดความการวางแผนคือ “การคิดวิเคราะห์และตัดสินใจกำหนดแผนงาน หรือวิธีการทำงานไว้ล่วงหน้าเพื่อผลสำเร็จตามที่ต้องการ” การวางแผนจะเกี่ยวข้องกับการคิดพิจารณาวิเคราะห์ให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันของงานที่ాయู่ว่าเป็นอย่างไร แล้วจากนั้นก็คาดคะเนไปถึงอนาคตว่าผลงานในอนาคตควรเป็นอย่างไร และสิ่งที่กำหนดออกมาก็คือแผนงานต่าง ๆ ที่พึงต้องดำเนินการเพื่อที่จะให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ได้ คุณภาพของการวางแผนจะมีมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับความถูกต้องของการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้คือ

1. ต้องรู้ว่าทรัพยากรที่แท้จริงของกิจการเท่าที่มีอยู่นั้นมีอะไรบ้าง มากน้อยเพียงใด
2. ต้องรู้ถึงความเป็นมาของกิจการว่า ที่แล้วมากิจการได้มีผลงานอะไรบ้าง เคยประสบผลสำเร็จในด้านไหนบ้าง เพราะอะไร
3. ต้องรู้จริงเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่ามีสถานภาพในปัจจุบันเป็นอย่างไร มีความเข้มแข็งในด้านใด มีจุดอ่อนประการใดบ้างที่ต้องระวัง มีความพร้อมในด้านต่างๆ อย่างไร ตลอดจนมีภาพพจน์ดีเพียงใดด้วย

4. ต้องรู้แจ้งถึงเป้าหมายในอนาคตว่า กิจกรรมต้องการจะเติบโตไปในทางใด คือ หวังจะมีชื่อเสียงด้านไหน มีผลสำเร็จในธุรกิจอะไร ประสบผลสำเร็จถึงระดับไหน จะให้มีขนาดของกิจการใหญ่ถึงขนาดไหน ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์อะไร เป็นต้น เมื่อได้มีการวิเคราะห์ถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว ผู้บริหารก็ย่อมจะสามารถเห็นถึงปัญหาสำคัญต่าง ๆ พร้อมกับการมองเห็นถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ควรทำตามสภาพอนาคตที่คาดคะเนไว้พร้อมกับข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่วิเคราะห์ได้

การจัดองค์การคือ การจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นกลุ่มก้อนเข้ารูป และการมอบหมายงานให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การจัดองค์การจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบความรับผิดชอบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนต่างฝ่ายต่างทราบว่าจะทำอะไร และใครหรือกิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น ๆ อย่างไรบ้าง ตามความหมายข้างต้นนี้การจัดองค์การจึงเกี่ยวข้องกับ

1. การจัดกลุ่มงานต่าง ๆ เป็นตำแหน่งงานในองค์การ
2. การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยวิธีการมอบหมายงานพร้อมทั้งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. การกำหนดความสัมพันธ์ขึ้นระหว่างตำแหน่งงานต่างๆ ภายในโครงสร้าง เพื่อให้สามารถประสานกันได้ตลอดเวลา

การจัดองค์การที่ดีจะมีความสำคัญโดยตรงที่จะช่วยให้การจัดการมีประสิทธิภาพได้ ทั้งนี้เพราะเหตุผลต่าง ๆ ดังนี้

1. ช่วยกำหนดขอบเขต ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และภารกิจต่าง ๆ
2. ช่วยในการประสานหน้าที่งานต่าง ๆ โดยการกำหนดขอบเขตและจัดกลุ่มงานที่สัมพันธ์กันให้อยู่ในหน่วยเดียวกัน
3. ช่วยป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน
4. ช่วยลดการสับสนในการทำงานมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้
5. ช่วยลดข้อขัดแย้งและความอึดอัดใจระหว่างคนงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการช่วยให้ขวัญกำลังใจในการทำงานดีขึ้น

การจัดองค์การไม่ว่าจะเป็นขององค์การแบบใด หรือเป็นการจัดในระดับใดก็ตาม กระบวนการจัดยังคงเป็นไปในลักษณะเดียวกัน ทั้งนี้การจัดองค์การจะกระทำตามหลักและแนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวกับการจัดองค์การที่สำคัญ ๆ คือ

1. หลักการแบ่งงานกันทำตามความถนัด

2. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียว
3. หลักขนาดของการควบคุม
4. หลักอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

หลักการแบ่งงานกันทำตามถนัด

1. หลักการแบ่งงานกันทำตามถนัด หลักการที่สำคัญที่ใช้ในการจัดองค์การก็คือ หลักการทางเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวกับ “การแบ่งงานกันทำตามความถนัด” ซึ่งระบุว่าการทำงานจะมีประสิทธิภาพให้ผลสำเร็จสูงขึ้น เมื่อมีการแบ่งงานให้กับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ แยกกันไปทำตามความถนัด ซึ่งจะดีกว่าที่ทุกคนจะทำงานหลาย ๆ อย่างด้วยตนเอง ดังนั้นหลักการแบ่งงานกันทำจึงมุ่งให้มีการแบ่งแยกงานออกจากกันเป็นอย่าง ๆ เพื่อให้บุคคลฝ่ายต่าง ๆ มุ่งทำกิจกรรมเฉพาะอย่างที่มีความถนัดเท่านั้น

2. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียว หลักข้อนี้ระบุว่า การประสานกิจกรรมต่างๆ ขององค์การจะทำให้สะดวกและง่าย เมื่อกำหนดให้ทุกคนในองค์การขึ้นตรงต่อหัวหน้าเพียงคนเดียว หลักของการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวนี้ จะเกิดขึ้นควบคู่กันกับการมอบหมายอำนาจหน้าที่ในกระบวนการจัดองค์การเสมอ

3. หลักขนาดของการควบคุม การมุ่งพยายามให้เกิดการประสานงานโดยปฏิบัติตามหลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียว จะไม่สามารถทำได้เรื่อยไปโดยไม่มีที่สิ้นสุด ทั้งนี้เพราะหัวหน้าทุกคนต่างก็มีขีดความสามารถจำกัด โดยจะไม่สามารถควบคุมบังคับบัญชาลูกน้องมากเกินไปกว่าขนาดที่เหมาะสมได้ หากจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชามีมากเกินไปแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้างานก็จะตกต่ำและเสียหายได้ แนวคิดหลักขนาดของการควบคุมจึงมุ่งพยายามกำหนดว่า ผู้บริหารคนหนึ่งๆ ควรบังคับบัญชาลูกน้องจำนวนกี่คนจึงจะมีประสิทธิภาพสูงสุด ผลของการต้องกำหนดขนาดของการควบคุม จะทำให้องค์การต้องเพิ่มระดับของการจัดการขึ้นมาตามความจำเป็น ทั้งนี้เพราะเมื่อต้องมีการจำกัดขนาดจำนวนคนมิให้มีมากเกินไปนั้น ทำให้ต้องมีการแบ่งจำนวนคนให้ขึ้นกับหัวหน้ามากกว่าหนึ่งคนขึ้นไป ซึ่งในการนี้ทำให้มีการเพิ่มผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปอีก เพื่อเข้ามาทำหน้าที่ควบคุมและประสานการทำงานของหัวหน้างานอีกต่อหนึ่ง ระดับของการจัดการจึงเพิ่มมากขึ้น

4. หลักอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นการจำกัดจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาให้รายงานขึ้นตรงต่อคนใดคนหนึ่ง หรือการกำหนดขอบเขตให้คนใดคนหนึ่งทำงานเฉพาะอย่างบางอย่าง และการธำรงรักษาไว้ซึ่งหลักของการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียว ทุกกรณีต่างก็กระทำโดยอาศัยความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่เป็นเครื่องมือกำกับทั้งสิ้น

อำนาจหน้าที่คือ สิทธิในการสั่งให้ปฏิบัติที่ซึ่งผู้บริหารจะทำการตัดสินใจต่าง ๆ แล้วสั่งให้ ผู้ได้บังคับบัญชาทำสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อที่จะให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ องค์กรตั้งไว้

การจัดคนเข้าทำงานหน้าที่ประการหนึ่งที่น่าจะถือได้ว่ามีความสำคัญที่สุดใน บรรดาหน้าที่ต่าง ๆ ที่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบก็คือ การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ทั้งนี้เพราะ ภายหลังจากที่ได้มีการจัดองค์การเสร็จสิ้นแล้ว โครงสร้างในส่วนต่างๆ ก็จะต้องถูกบรรจุด้วย ตัวบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์กร และในการที่จะให้ผลการปฏิบัติงาน ต่างๆ ดังกล่าวได้ประสิทธิภาพที่สุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถหรือความพร้อมเพรียงของ ตัวบุคคลดังกล่าวด้วย ผู้บริหารจะต้องมีภาระหน้าที่ในการเลือกเฟ้นตัวบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดี เท่านั้น จึงจะทำให้้องค์การสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสมรรถภาพ และ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้ได้ ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วนี้เอง จึงควรที่จะ มีการให้ความสนใจศึกษาถึงกระบวนการในการเสาะหาและพัฒนาตัวบุคคลที่จะมาเป็น ผู้บริหารงานในหน้าที่ต่าง ๆ รวมตลอดทั้งการพัฒนาตัวบุคคลดังกล่าวให้มีความสามารถสูงขึ้น กระบวนการดังกล่าวนี้ก็คือ กระบวนการทางด้านการบริหารงานบุคคล

การสั่งการหน้าที่การสั่งการ คือ ความพยายามทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของตนด้วยดี เพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปกติหน้าที่การสั่งการจะมีจุดมุ่งหมายอยู่ 2 ประการคือ

1. การมุ่งกับให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำงานไปในทิศทางที่ถูกต้องตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2. การมุ่งชักจูงใจให้พนักงานทุ่มเทกำลังใจและกำลังความคิดในระดับสูง เพื่อที่จะให้งานสำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี

หน้าที่การสั่งการนี้นับว่าเป็นหน้าที่งานที่ผู้บริหารทุกคนต้องปฏิบัติ ผู้บริหารทุก คนต่างก็ต้องปฏิบัติหน้าที่สั่งการไม่มากก็น้อย และโดยที่ผู้บริหารทุกคนเป็นผู้นำอยู่ในองค์กร การกระทำของผู้บริหารจึงมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในทางใดทางหนึ่งเสมอ ดังนั้น การพิจารณาเรื่องคำสั่งจึงมิใช่การพิจารณาว่าผู้บริหารได้มีการปฏิบัติหน้าที่การสั่ง การหรือไม่ หากแต่จะเป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่มีประสิทธิภาพและสามารถจูงใจให้พนักงาน ทุ่มเทจนช่วยให้้องค์การประสบผลสำเร็จสูงกว่า ว่าทำได้อย่างไร หรือด้วยวิธีการกระตุ้น หรือ จูงใจอะไรบ้าง

ในการสั่งการเพื่อให้พฤติกรรมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง และได้ผลผลิตสูงด้วยนั้น ย่อมจะขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนประกอบของการสั่งการประการต่าง ๆ คือ

1. การจูงใจ (Motivation) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของพฤติกรรมทั้งปวง
2. ทักษะของผู้บริหาร หรือก็คือข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับคนที่ซึ่งผู้บริหาร

ยึดถืออยู่

3. การติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญสำหรับการสร้างความเข้าใจระหว่างกันของบุคคลในองค์การ

4. แบบของผู้นำ ซึ่งจะเป็นพฤติกรรมของผู้นำในการแสดงออกเพื่อการชักจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะมีประสิทธิภาพต่างกัน

5. บทบาทในการประสานงาน โดยการใช้เทคนิคต่างๆ ในการสร้างทีมงานที่ดีให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันและมีความสามัคคีในองค์การ

การควบคุมหมายถึง การมุ่งให้เกิดความแน่ใจว่าผลงานที่ทำได้จริงนั้น ได้ผลตรงตามที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นหน้าที่การควบคุมจึงเป็นหน้าที่งานบริหารประการที่ห้าและเป็นหน้าที่งานบริหารสุดท้ายของกระบวนการจัดการนั่นเอง

หน้าที่การควบคุมนี้จะเกี่ยวข้องกับการวัดกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินไป และประเมินให้ทราบถึงขนาดของความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และโดยการวัดและประเมินผลการทำงานในการควบคุมนี้เอง ที่มีผลกระทบให้มีการปรับการทำงานของหน้าที่ทางการบริหารประการอื่นๆ ด้วยและที่สำคัญที่สุดที่เป็นจุดมุ่งหมายประการสุดท้ายของการควบคุมก็คือ การปรับแก้ไขผลงานที่วางไว้กับผลงานที่ทำได้จริงให้ตรงกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ความสำคัญของการควบคุม

ผู้บริหารทุกคนที่สามารถทำการวางแผนงานได้ดี สามารถจัดองค์การได้ดี และสั่งการได้ราบรื่นนั้น ผลที่สุดสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ต้องทำให้ได้ก็คือ ผลสำเร็จของงานที่จะต้องทำได้ตามที่ได้คาดคิดเอาไว้ ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนว่า การควบคุมนี้เองที่เป็นเครื่องชี้ให้เห็นสิ่งที่เป็นไปต่างๆ เพื่อให้ผู้บริหารทราบได้ตลอดเวลา

สาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้การวางแผนมีความสำคัญยิ่งก็คือ การควบคุมนี้จะเป็นหน้าที่งานบริหารสุดท้ายของกระบวนการจัดการที่ซึ่งเชื่อมโยงกับขั้นตอนแรกของ

กระบวนการจัดการรอบใหม่ คือการวางแผนอีกครั้งหนึ่ง และการดำเนินการปรับแก้สิ่งที่ผิดพลาดจากแผนนี้เอง ที่ทำให้การควบคุมเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับหน้าที่ทางการจัดการประการอื่น ๆ ด้วย โดยผู้บริหารอาจปรับแก้ด้วยวิธีการทบทวนแผนงานหรือปรับเป้าหมายงานต่าง ๆ เสียใหม่ เพื่อให้การทำงานในรอบใหม่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นอีกด้วย

หลักที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม

การควบคุมประกอบด้วยหลักต่าง ๆ ทางการจัดการที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมที่ซึ่งจะช่วยในการประหยัดเวลา ประหยัดเงิน และสร้างสรรค์ให้เกิดกำลังใจแก่คนผู้ทำงานด้วย หลักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคือ

1. หลักว่าด้วยความรับผิดชอบขององค์การ คือระบบการควบคุมที่สร้างขึ้นควรสร้างขึ้นครอบคลุมความสำคัญของความรับผิดชอบตามหน้าที่งานในโครงสร้างขององค์การ ทั้งนี้เพื่อให้มีหนทางที่จะระบุนความรับผิดชอบที่จะมีผู้แก้ไขหากเกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
2. หลักว่าด้วยความต้องการขององค์การ คือระบบ โครงสร้างและการควบคุมจะต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการขององค์การที่จะต้องสามารถวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การได้
3. หลักของความเหมาะสมและตรงกับความเป็นต้องการ คือข้อมูลที่ได้จากระบบควบคุมต้องง่ายสะดวกแก่การเข้าใจและใช้งาน และควรจะมีมุ่งเน้นถึงเหตุการณ์และผลสำเร็จต่าง ๆ ที่ซึ่งมีความหมายสำคัญต่อผู้บริหารมากที่สุด
4. หลักของการประหยัดและสมเหตุผล คือระบบควบคุมจะต้องเหมาะสมสอดคล้องกับค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและดำเนินการ โดยทั่วไปแล้วต้นทุนการควบคุมนี้มักจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อต้องการจะวัดความก้าวหน้าของคนให้ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาซึ่งนำหนักให้ดีกว่าคุ้มค่าเพียงใด สำหรับบางกรณีการกะประมาณการอาจเพียงพอโดยไม่ต้องวิเคราะห์ละเอียดเกินไปก็ได้
5. หลักของความคล่องตัว คือการควบคุมที่ดีนั้นควรที่จะมีความคล่องตัวและสามารถปรับเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา หากระบบควบคุมไม่มีการปรับเปลี่ยนตามเหตุการณ์แล้ว คำตอบที่ได้มาอาจไม่ทันกับเหตุการณ์หรือไม่ตรงกับปัญหาที่ต้องการทราบก็ได้
6. หลักของการทันเวลาและถูกต้อง คือระบบการควบคุมที่ดีจะต้องสามารถรายงานข้อแตกต่างให้ทราบผลออกมาได้รวดเร็ว พร้อมกับสามารถช่วยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุของ

ปัญหาได้ล่วงหน้าพอสมควร ทั้งนี้เพื่อจะได้มีทางป้องกันก่อนที่เหตุการณ์จะเลวร้ายมากกว่าที่เป็นอยู่

7. หลักของการควบคุมตามน้ำหนักความสำคัญ คือทั้งข้อมูลที่จะใช้ทำการควบคุมและผลที่ได้ออกมาจากระบบควบคุม จะต้องเน้นหรือชี้ให้เห็นถึงจุดสำคัญที่เป็นกลยุทธ์ในการควบคุมได้ ซึ่งความหมายในที่นี้ก็คือ การควบคุมจะต้องเน้นควบคุมในส่วนที่มีสาระความสำคัญที่จะมีผลต่อความสำเร็จขององค์การนั่นเอง

8. หลักของการเป็นที่ยอมรับ คือข้อมูลที่ใช้ในการควบคุมและที่วัดผลออกมานั้นจะต้องเป็นที่เข้าใจได้ไม่ยาก ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลจะได้ให้ความเชื่อถือและยอมรับในระบบที่สร้างขึ้น

9. หลักของความชัดเจน คือการพัฒนาข้อมูลที่ชัดเจนและดีพอนั้น มักจะช่วยให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้งานได้ดี โดยมีทั้งความถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ มาตรฐานที่จะนำไปใช้วัดผลงานบุคคลหรือการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ต้องการจะวัดนั้น ควรจะต้องสามารถทราบล่วงหน้าก่อนว่าจะวัดอะไรด้วยมาตรฐานอย่างไร และสิ่งที่วัดนั้นก็ควรจะต้องสอดคล้องตรงตามสภาพที่เป็นจริงที่เกิดขึ้นไปภายนอกด้วย

10. หลักของการคำนึงถึงพนักงาน คือ ระบบการควบคุมควรกำหนดขึ้นโดยเป็นที่ยอมรับในทัศนคติของพนักงานควบคู่กับการยอมรับโดยฝ่ายจัดการเพียงฝ่ายเดียว หากผู้บริหารได้มีการพิจารณาถึงความต้องการส่วนบุคคลและปัญหาทางสังคมรอบตัวของพนักงาน และนำมาพิจารณาประกอบในการออกแบบเรียบร้อยแล้ว โอกาสที่จะยอมรับก็จะมีมากขึ้น

11. หลักของการมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คือ ระบบการควบคุมที่ดีจะต้องชี้ให้เห็นถึงจุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดต่างๆ ให้เห็นได้ชัดว่ามีการผิดพลาดในสิ่งใดประการใดบ้าง รวมตลอดทั้งต้องสามารถชี้ให้เห็นถึงผู้รับผิดชอบ และต้องสามารถชี้ให้เห็นว่าสาเหตุข้อผิดพลาดเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่งานขององค์การหรือไม่

12. หลักของการมองอนาคต คือการคิดไปข้างหน้า โดยมองไปข้างหน้าถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ดังนั้น จึงควรต้องถือเป็นหลักปฏิบัติว่าหลังจากได้มีการกำหนดระบบควบคุมขึ้นมาแล้ว จากนั้นเมื่อได้ใช้ไประยะหนึ่งแล้วก็จะต้องมีการทบทวนเป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าระบบการควบคุมที่จัดขึ้นยังคงใช้การได้ดี และตรงตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

คุนตซ์ และไวริช (2531 : 15 - 17) ได้กำหนดลำดับขั้นตอนของกระบวนการจัดการให้กะทัดรัด โดยเขาได้ประยุกต์กระบวนการ 7 ขั้นตอนของกูลิคและเออร์วิค ซึ่งเหมาะสม

สำหรับระบบราชการโดยรวมการประสานงาน (Coordinating) เข้าอยู่กับการอำนาจการ (Directing) เป็นการสั่งการ (Leading) และรวมการรายงาน (Reporting) กับการงบประมาณ (Budgeting) เข้าอยู่กับการควบคุม (Controlling) กระบวนการจัดการของคุนตซ์ มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.P (Planning) คือ การวางแผน หมายถึงการตัดสินใจในการกำหนดวิธีทางที่จะปฏิบัติไว้ล่วงหน้าเพื่อเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต การดำเนินการเพื่อเลือกเป้าหมายกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ขององค์การจากทางเลือกหลายๆ ทาง

2.O (Organizing) คือ การจัดองค์การ หมายถึง การจัดโครงสร้างและความสัมพันธ์ของแผนกต่างๆ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดงานและกิจกรรมต่าง ๆ การกำหนดสายการบังคับบัญชาเพื่อการจัดคนเข้าทำงานในขั้นตอนต่อไป

3.S (Staffing) คือ การจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง การพยายามเลือกสรรบุคคลที่เหมาะสม บรรลุจุดในแผนกงานต่างๆ ตามโครงสร้างขององค์การ รวมทั้งการพัฒนาและฝึกอบรมบุคคล การพิจารณาเปลี่ยนแปลงตำแหน่งและการให้ผลประโยชน์ตอบแทน

4.L (Leading) คือ การสั่งการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่นปฏิบัติภารกิจ ใ้ใจให้ร่วมกันอุทิศตนให้องค์การและเป้าหมายของกลุ่ม

5.C (Controlling) คือ การควบคุม หมายถึงภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารคอยกำกับติดตามให้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้หากคลาดเคลื่อนไม่เป็นไปตามแผน จะได้ทำการแก้ไข ปรับแต่งเพื่อให้งานดำเนินตามแผนที่วางไว้ ผู้บริหารควรจะได้รับรายงานแผนทุกขั้นตอน

นันทพร หาญวิทยา (2551 : 89) การวางแผน

1. การวางแผน (Planning) เป็นการคิดและกำหนดสิ่งที่จะทำในอนาคต ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญมากของผู้จัดการ ผู้จัดการที่มีวิสัยทัศน์ทางการจัดการจะต้องคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างแม่นยำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง ผู้จัดการที่มีความสามารถจะต้องกำหนดสิ่งที่จะทำในอนาคตไว้ก่อน ได้อย่างถูกต้อง

2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การตัดสินใจว่าจะจัดหน่วยงานขององค์กรอย่างไร การกำหนดแผนกหรือหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์กรว่าจะมีแผนกอะไรบ้าง จำนวนกี่แผนก เพื่อให้เห็น โครงสร้างขององค์กร การจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการมอบหมายหรือสั่งการ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ที่ไว้อย่าง

ชัดเจน การจัดองค์กรที่ดีจะต้องเป็นองค์กรที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ซ้ำซ้อน หรือทำให้เกิดการเกี่ยวงานกันทำ เป็นต้น

3. การจัดคน (Staffing) การจัดการในด้านบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กร โดยทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก บรรจุและแต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากร การสร้างขวัญกำลังใจ การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กร การธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่เก่ง ดี มีความสามารถ การจัดคนลงตำแหน่งที่เหมาะสมกับงาน ในการจัดการเรื่องบุคลากรนี้จะต้องทำให้สอดคล้องกับการจัดตั้งองค์กรจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

4. การอำนวยการ (Directing) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การสั่งการ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเหล่านี้สามารถควบคุมการทำงานขององค์กรได้ การอำนวยการขององค์กรที่เป็นของรัฐจะมีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ ส่วนองค์กรของเอกชนแม้ไม่มีกฎหมายรองรับแต่จะมีการกำหนดอำนาจหน้าที่เอาไว้เป็นแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจนเช่นกัน

5. การควบคุมดูแล (Controlling) คือ การตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานหรือคนงานในองค์กรให้ปฏิบัติงานตามที่ที่ได้รับมอบหมายหรือหน้าที่ที่กำหนดเอาไว้ การทำงานเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดหรือไม่ การควบคุมอาจตรวจสอบจากการรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือการประเมินจากการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากทรัพยากรในการจัดการมีจำนวนจำกัด ดังนั้นจึงต้องมีการควบคุมการใช้ ให้การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ตัวแบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของหน่วยงานให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จำเป็นต้องมีกรอบ หรือตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมาเป็นหลักในการพัฒนาการให้บริการคุณภาพได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 23) กล่าวว่า ในปัจจุบันบริการได้เพิ่มบทบาทและความสำคัญอย่างมาก จนกล่าวได้ว่าแทบจะไม่มีธุรกิจใดแล้วที่จะไม่สนใจต่อการ

ให้บริการที่ดีมีคุณภาพอีกต่อไป แม้แต่ธุรกิจที่น่าจะเน้นการขายสินค้า แต่ก็ได้เพิ่มบริการต่างๆ เข้ามาแข่งขันในธุรกิจ

1 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ ถือเป็นคุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานโดยรวมของผลิตภัณฑ์ ที่จะทำให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้ เหมาะสมสำหรับการใช้งาน สอดคล้องเหมาะสม กับความต้องการ ส่วนประกอบทั้งหมดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งด้านการตลาด วิศวกรรม การผลิต และการซ่อมบำรุง ที่ตรงกับความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับ มาตรฐานซึ่งเป็นที่ต้องการและคาดหวัง (ของลูกค้า) จากการศึกษาวรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพ ดังต่อไปนี้

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน (Juran, 1980 : 102) การ เป็นไปตามความต้องการ หรือสอดคล้องกับข้อกำหนด (Crosby, 1979) คุณภาพของการ ออกแบบและความสอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่าง สมบูรณ์ (Ishikawa, 1985) สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งาน และราคาของลูกค้า (Feigenbaum, 1961) หรือมาตรฐาน ผลงาน ประสิทธิภาพ และความพอใจ (ทิพวรรณ, 2547 : 218)

ขณะเทพ มีบุญ (<http://www.gotoknow.org/posts/511161> เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ผลรวมของคุณสมบัติทั้งหมดของ สินค้าหรือบริการที่ส่งผลให้สินค้าหรือบริการ สามารถตอบสนองความต้องการทั้งที่ได้กำหนด ไว้และที่ไม่ได้กำหนดไว้ได้ ขณะที่ผู้เชี่ยวชาญบางส่วนคำนึงถึงคุณภาพโดยยึดหลักของ

1. การปฏิบัติตามความต้องการของลูกค้าที่ได้ตกลงไว้ (Conformance to Requirements) โดยคำนึงว่า ขั้นตอนการดำเนิน โครงการและผลลัพธ์ที่ได้เป็น ไปตามที่ได้ กำหนดรายละเอียดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

2. ความเหมาะสมในการใช้งาน (Fitness for Use) ที่ผลผลิตที่ได้รับจาก โครงการสามารถนำไปใช้งานได้ตามที่ได้ตั้งใจไว้

การบริหารคุณภาพโครงการ เป็นการดำเนินการที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า โครงการ ได้ตอบสนองความต้องการที่ได้ตกลงกันไว้ การบริหารคุณภาพโครงการประกอบด้วยขั้นตอน หลัก ๆ 3 ขั้นตอน คือ 1. การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) 2. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และ 3. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพ (ปโยธร บุตรวงศ์ และคณะ, 2554 อ้างถึง
เสนาะ ดิเฮอร์, 2546 : 113) ประกอบด้วย 14 ข้อ คือ

1. สร้างให้เกิดเป้าหมายในการทำงานอย่างเป็นระบบในการยึดถือการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการให้ดีขึ้นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้
2. นำเอาปรัชญาใหม่ที่ระบุไว้ว่าเราอยู่ในเศรษฐกิจยุคใหม่ ผู้บริหารต้องตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงต่าง ๆ
3. หยุดการพึ่งพาการตรวจสอบเพื่อให้บรรลุถึงคุณภาพและกำจัดการตรวจสอบใด ๆ ให้หมดไปโดยการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในที่ทำงานหรือในหน่วยงาน
4. ให้อยู่ดีแนวปฏิบัติในทางธุรกิจที่ยึดถือป้ายแสดงราคาสินค้าแต่ให้ใช้การทำให้ต้นทุนต่ำสุดมาแทน
5. ปรับปรุงการผลิตและบริการ โดยสม่ำเสมอและตลอดเวลา เพื่อเพิ่มคุณภาพผลผลิตและลดต้นทุนอย่างเป็นระบบ
6. จัดให้มีการอบรมพนักงานด้วยการให้ทำงาน
7. สร้างให้เกิดความเป็นผู้นำ เพราะความเป็นผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ทั้งหมด
8. ขจัดความกลัว เพื่อให้ทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อองค์กร
9. ขจัดอุปสรรคระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ให้หมด เพราะทุกหน่วยงานต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อจะได้มองเห็นปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน
10. อย่าใช้คำขวัญ การเกี่ยวเช็ญ และการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ให้พนักงานมุ่งไปสู่การเพิ่มระดับผลผลิตและสิ้นเปลืองเป็นศูนย์ เพราะการเกี่ยวเช็ญจะสร้างสัมพันธภาพในทางลบและได้ผลตรงกันข้าม
11. อย่าใช้การตั้งมาตรฐานในการทำงาน อย่าใช้การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์อย่างบริหารงาน โดยตั้งเป้าหมายในการทำงานเป็นตัวเลขทั้งหมดที่กล่าวมาควรใช้ความเป็นผู้นำมาทดแทน
12. จงขจัดอุปสรรคใดๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิของพนักงานรายวันที่จะมีความภาคภูมิใจในความเป็นคนทานของเขาความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาขั้นต้นต้องเปลี่ยนจากการกระตุ้น โดยยึดถือปริมาณมาเป็นคุณภาพ
13. จัดให้มีโครงการที่เข้มข้นทางด้านการศึกษาและการปรับปรุงตัวเอง

14. จัดให้ทุกคนในองค์กรทำงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการเปลี่ยนแปลงเป็นงานของทุกคน โดยตั้งเป้าหมายในการทำงานเป็นตัวเลข ทั้งหมดที่กล่าวมาควรใช้การบริการ เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนไปคู่ความพึงพอใจได้ การศึกษาวรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการ ดังต่อไปนี้

สมคิด บางโม (2538 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง การบริการมีลักษณะเป็นสินค้าชนิดหนึ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ แต่ซื้อขายกันได้ การบริการเกิดจากการกระทำของบุคคลหนึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลหนึ่ง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2544 : 88) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือคุณประโยชน์ใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้ฝ่ายอื่น โดยที่ไม่อาจมองเห็นและไม่เกิดผลว่ามีการเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ เกิดขึ้น การผลิตอาจจะหรืออาจไม่ผูกติดกับตัวสินค้า

นิตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ (2545 : 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง การบริการมีลักษณะกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่จัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในสิ่งที่อำนวยความสะดวกที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการได้ การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจหรือองค์กรประสบความสำเร็จ เนื่องจากการให้บริการเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ดังนั้น คุณภาพบริการเป็นกิจกรรมที่ผู้ให้บริการให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยที่ผู้รับบริการได้สัมผัสบริการนั้นๆ มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ไว้ใกล้เคียงกัน ดังนี้

Parasuraman et al (1996 : 31-46, 1988:35-48) คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้ใช้บริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไป

ยังผู้ใช้บริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเทียบเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ

Gronroos (1982 : 36-44 ; 1990 : 3-11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึงของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้ เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988 : 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Buzzell and Gale (1987 : 55-68) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมาก ดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า "ลูกค้า"

Lovelock (1996 : 160) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zineldin (1996 : 12-22) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Wisher and Corney (2001 : 240-250) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the Service)

อนุวัฒน์ สุขขุติกุล และคณะ (2543) ได้ให้ความหมายคุณภาพบริการว่า การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของลูกค้าโดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งนี้

ประกอบด้วย ความถูกต้องตามมาตรฐาน และความถูกต้องตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ชเมเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเกินบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542) กล่าวว่า คุณภาพบริการคือการทำให้อูกู้ค่าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองความต้องการเบื้องต้น ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

วีระพงษ์ เถลิมาจรัสรัตน์ (2543 : 6-7) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับความสามารถของบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

เบญจพร พุฒคำ (2547 : 39) คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งเป็นความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและรับรู้ต่อบริการนั้น บริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงในสถานการณ์นั้น เท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้อีก

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

ดังนั้น คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความ

แตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของ
ผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้ให้บริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

2. ทฤษฎีคุณภาพบริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะ
ของบริการและบริบทของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการของ
Parasuraman, Zeithaml V. A. and Berry (1988 : 35-48) พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับ
คุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้
เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมี
มารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้
ลูกค้าทราบ เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจ
ตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้
ความสามารถที่ดีเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลักษณะของบริการ
จะต้องเป็นบริการที่สะดวก และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

คุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับ
การตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมี

ระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพ จึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น มีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ

2.2 กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.2.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย และไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.3 ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

2.3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

2.3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

2.3.3 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

Parasuraman (1990 : 28) and Lovelock (1996 : 464-466) กล่าวว่า มิติแห่งการสร้างคุณภาพบริการประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

สมิต สัชฌุกร (2543 : 23-31) กล่าวว่า ผู้รับบริการทุกคนก็ต้องการบริการขั้นหนึ่งคือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกใจ สมบูรณ์ ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วตั้งใจไม่ต้องรอคอยการให้บริการเพื่อสร้างความพอใจจะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงต่อคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการหรือตั้งสมมติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เองซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด เราอาจจำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. สิ่งที่ได้เห็น ได้ คือ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดเตรียมไว้ว่ามีไว้เพียงพอต่อการให้ความสะดวกต่าง ๆ มากน้อยเท่าใดเครื่องมือและอุปกรณ์

ต่างๆ มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่ มีวัสดุต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกอย่างไร

2. ความรู้สึก คือ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกิริยูกอต้องการค่ากล่าวปฏิสันถารที่ยกย่อง การแสดงกิริยาอบอุ่น คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดหาได้ตามที่ต้องการ ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

3. การสนองตอบ คือ ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้รับการที่ทันหวังที่มีความสะดวกรวดเร็วทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน คือ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มีอรรถาศัยที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของเขาไว้เป็นผู้ที่เขาจะสามารถพูดด้วยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้ รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าเขาจะได้บริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ คือ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้องสะดวกรวดเร็วด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างแท้จริง

ความคาดหวังของผู้รับบริการมีสิ่งที่มองเห็นได้ อันได้แก่การให้สิ่งอำนวยความสะดวก และทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ การจัดให้มีเครื่องมือสื่อสาร การจัดให้มีบุคลากรช่วยเหลือเอาใจใส่ บางความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกหรืออารมณ์ร่วม ได้แก่ การต้อนรับดูแลความเอาใจใส่เป็นกันเอง การยกย่องพูดไพเราะ การสนองความเรียกร้องต้องการแสดงความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

การสนองตอบด้วยความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ การให้บริการที่ทันสะดวกรวดเร็วทันใจ ได้รับประโยชน์สูงสุดเป็นสิ่งที่อยู่ในความคาดหวังของผู้รับบริการทุกคน เมื่อใดเราเป็นฝ่ายรับบริการบ้างก็จะรู้สึกคาดหวังเช่นนี้

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ไม่ควรจะมีมองข้ามไปได้แก่การมีหลักประกันว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าคุ่มเวลาและถูกต้องสมบูรณ์นั่นคือคาดว่าจะได้รับการจากพนักงานที่มีความรู้ในเรื่องที่จะต้องบริการมีความน่าไว้วางใจและมีความจริงใจ

ความเชื่อถือได้ก็เป็นความคาดหวังของผู้บริการจึงต้องให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญา มีการบริการที่ถูกต้องทันกำหนดเวลา ยึดมั่นในคำสัญญาที่ให้ไว้จนได้แก่คำสัญญาที่จะให้บริการหลังการขาย

ผู้รับบริการนอกจากคาดหวังในบริการรวดเร็วและถูกต้องแล้วยังต้องการอรรถาธิบายโดยตรงจากผู้ให้บริการ ต้องการได้รับสิ่งที่ถูกใจได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูจาไพเราะ สุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำชี้แจงที่เข้าใจง่าย มีเหตุผล

เหตุที่ผู้รับบริการต้องการความเอาใจใส่เพราะคาดว่าจะได้รับบริการที่ให้ความความเต็มใจอันจะเป็นหลักประกันว่าเป็นบริการที่คุ้มค่าสมราคาและถ้าจะให้เกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษ ก็จะต้องได้รับสิ่งที่ดี ๆ เหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก

กิจการบางอย่าง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร นอกจากความคาดหวังในเรื่องต่างๆ ดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังต้องการรสชาติของอาหาร ความสะอาดทั้งของอาหารและสถานที่ มีความสะอาดสวยงามและปลอดภัย

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549 : 83) กล่าวว่า การสร้างคุณภาพบริการควรประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง การที่ธุรกิจบริการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า ซึ่ง Federal Express เป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดสำหรับบริการที่เน้นเรื่องความเชื่อถือได้ คำขวัญของ FedEx คือ "When it absolutely positively has to get there" แม้ว่าการใช้ความเชื่อถือได้นี้เป็นมิติหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง แต่ก็เหมาะสำหรับธุรกิจบางประเภทเท่านั้น ธุรกิจประเภทอื่น เช่น ธุรกิจการเงิน การสื่อสาร หรือสายการบิน ไม่สามารถใช้ความเชื่อถือได้ในคุณภาพการให้บริการมาสร้างตำแหน่งทางการตลาดที่แตกต่างจากคู่แข่ง เพราะความเชื่อถือได้ถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ทุกธุรกิจในแวดวงการเงินต้องมี ดังนั้น สิ่งนี้จึงไม่ใช่คุณลักษณะที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วฉับไว เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ใช้ในการวางตำแหน่งทางการตลาด เช่น โรงแรม Four Seasons โฆษณาของโรงแรมสื่อถึงการบริการที่ตอบสนองความต้องการของแขกอย่างเต็มใจและรวดเร็ว แม้ความต้องการนั้นจะแปลกแหวกแนวแค่ไหนก็ตามในโฆษณาชิ้นหนึ่งแขกผู้หญิงของโรงแรมต้องส่งเสื้อกันฝนสองสามตัวของเธอไปทำความสะอาดให้เสร็จเรียบร้อยใน

วันรุ่งขึ้น ข้อความโฆษณาบอกว่าแม้แต่ศึกคืนขนาดไหนก็ตาม พนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้ตามต้องการ

American Express เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่เน้นในเรื่องการตอบสนองต่อลูกค้า โดยยิ่งมาตรฐานในการตอบสนองต่อลูกค้าในเกือบทุกกระบวนการให้บริการ ตัวอย่างเช่น กำหนดจำนวนเป็นชั่วโมงที่แน่นอนในการออกบัตรใหม่แก่ลูกค้าให้เสร็จเรียบร้อยแทนบัตรเก่าที่ลูกค้าทำหายไป กำหนดจำนวนวันสำหรับขั้นตอนในการรับสมาชิกใหม่ และกำหนดจำนวนชั่วโมงสำหรับการตอบคำถามร้านค้าปลีกที่มีปัญหาเรื่องการชำระเงิน เป็นต้น อนึ่ง มาตรฐานเหล่านี้กำหนดขึ้นตามความต้องการของลูกค้าที่ต้องการได้รับการอย่างรวดเร็วและทันท่วงที มิใช่กำหนดขึ้นเองตามที่บริษัทต้องการ

3. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานให้บริการที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจแก่ลูกค้าในการรับบริการ ซึ่งความมั่นใจได้มักใช้ในการวางตำแหน่งทางการตลาดสำหรับธุรกิจที่ความเชื่อถือและความมั่นใจในตัวผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจซื้อ เช่น บริษัทประกันภัย นิยมใช้ประโยคที่เน้นย้ำความมั่นใจได้ในการโฆษณาเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า เช่น “You’re in good hands with Allstate” อย่างไรก็ดี ในธุรกิจประกันภัยนั้นความมั่นใจได้มักจะต้องเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานการบริการ เหมือนกับที่ความเชื่อถือได้เป็นมาตรฐานในการให้บริการของธุรกิจการเงินการธนาคาร ดังนั้น นอกจากการวางตำแหน่งทางการตลาดที่เน้นความมั่นใจได้ ธุรกิจประกันภัยยังต้องสร้างความโดดเด่นให้ตัวเองโดยอาศัยปัจจัยด้านคุณภาพหรือลักษณะอื่น ๆ ของบริการด้วย นอกจากนี้การเลือกวางตำแหน่งทางการตลาด โคนเน้นความมั่นใจได้ยังเหมาะกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลอีกด้วย

4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า (Empathy) หลักในการวางตำแหน่งทางการตลาดโดยใช้ความเข้าใจและเห็นใจลูกค้า นั้นมาจากการศึกษา ซึ่งพบว่า “ลูกค้าแต่ละคนต้องการความสนใจและการเอาใจใส่ที่สร้างขึ้นมาจากเฉพาะบุคคลนั้น ๆ” ตัวอย่างเช่น สายการบินเยอรมัน Lufthansa เลือกตำแหน่งทางการตลาดของตัวเองให้เป็นสายการบินที่เขาใจความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคนแม้จะมาต่างจากวัฒนธรรม ดังในประโยคโฆษณาที่ว่า “The diggerence between worldwide and world wise.”

5. บริการที่เป็นรูปประธรรม (Tangibility) มิติสุดท้ายของคุณภาพบริการที่สามารถชี้วางตำแหน่งทางการตลาดคือ “บริการที่เป็นรูปประธรรม” ซึ่งหมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งภายนอกและภายใน

อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และตัวพนักงานให้บริการ ตัวอย่างธุรกิจบริการที่เป็นรูป
 ประธรรมเป็นคุณสมบัติในการวางตำแหน่งทางการตลาด ได้แก่ สายการบิน Alaska Airlines
 เป็นสายการบินระดับคุณภาพเป็นรูปประธรรมให้สอดคล้องกับระดับราคา (ไม่ค่อยให้ส่วนลด)
 และกลยุทธ์การบริการ (เช่น อาหารคุณภาพดี และบริการดีเยี่ยมระหว่างเดินทาง) รีสอร์ท
 โรงแรม ร้านอาหาร และร้านค้าปลีก ก็มักจะใช้บริการที่เป็นรูปประธรรมในการวางตำแหน่ง
 ทางการตลาดเช่นกัน ร้านขายหนังสือ Barnes and Noble เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่ประสบ
 ความสำเร็จในการใช้กลยุทธ์นี้ ด้วยการวางตำแหน่งเป็น "Entertaining, Social Environment"
 จัดพื้นที่ให้มีลักษณะที่เชิญชวนเข้าไป ตกแต่งอย่างมีรสนิยม มีค่าเฟ่ให้ลูกค้าดื่มกาแฟและอ่าน
 หนังสือ รวมทั้งมีห้องน้ำเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในร้านได้นานตามที่ต้องการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพในการ
 บริการสามารถสรุปได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ
 เครื่องมือและอุปกรณ์เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาร์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน
 ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่ง
 สัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วน
 ประสมทางการตลาดตัวที่ 7 (P7)

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็น
 ความสามารถในการบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะ
 เป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การ
 รักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงิน
 ในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตา
 ต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ
 ลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องการมีความถูกต้อง เห็นลูกค้าแล้ว
 ต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาให้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็ว
 จะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมี
 ความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับ
 ลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไว้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้อง

รับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001:2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะ
จะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริการได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์กรประกอบข้อนี้ เป็นการ
ดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า
ที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตาม
วัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548 : 187) กล่าวว่า การวัดคุณภาพงานบริการสามารถ
สรุปได้ 5 ประเด็น ดังนี้

1. ความมีตัวตนจับต้องได้ (Tangibles) เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะ
ทางกายภาพให้จับต้องได้ ผู้บริโภคจึงใช้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนแลอยู่รอบๆ
บริการในการประเมิน ลักษณะความมีตัวตนจับต้องได้ของ SERVQUAL นี้จะเปรียบเทียบ
ความคาดหวังของผู้บริโภคกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจที่เกิดจากความสามารถของธุรกิจในการ
จัดการกับสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งมีหลายสิ่งหลายอย่างมาประกอบเข้าด้วยกัน อาทิเช่น พรหม โต้ะ
เจียนหนังสือ แสงสว่าง สีผนังห้อง แผ่นพับ รวมทั้งพนักงานของธุรกิจด้วย

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยทั่วไปแล้วความน่าเชื่อถือจะสะท้อนมา
จากความสม่ำเสมอและความสามารถในการปฏิบัติงานของบริษัท บริษัทสามารถรักษาระดับ
การให้บริการได้ตลอดเวลาหรือไม่ คุณภาพมีการแปรไปตามการให้บริการแต่ละครั้งหรือไม่
บริษัทให้บริการตามที่สัญญาไว้หรือไม่ การเรียกเก็บค่าบริการมีความถูกต้องหรือไม่ รวมทั้ง
การบันทึกข้อมูลมีความถูกต้องหรือไม่ มีอะไรสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าบ้างนอกจากตัวผู้
ให้บริการ ส่วนใหญ่แล้ว ผู้บริโภคพร้อมที่จะจ่ายเงินถ้าผู้ให้บริการสามารถแสดงออกให้เห็นว่า
เขาจะได้รับการตามที่ได้สัญญาไว้

3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความรับผิดชอบเป็นผลที่สะท้อนมาจาก
การปฏิบัติตามข้อตกลงที่จะให้บริการ การวัดคุณภาพงานบริการด้านความรับผิดชอบตาม
SERVQUAL นั้นจะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจ และ/หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ
โอกาสที่ลูกค้าจะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่พนักงานเอาแต่พุดคุยกันเอง โดยละเลยความ
ต้องการของลูกค้า ลักษณะเช่นนี้เป็นตัวอย่างที่เรียกว่าไม่รับผิดชอบ

4. ความมั่นใจ (Assurance) ความแน่นอนจะเป็นภาพรวมของความสามารถ
(Competence) ขอบบริษัทมารยาทของพนักงาน (Courtesy) และความปลอดภัย (Security) เมื่อ

มารับบริการ ความสามารถของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับความรู้อะไรและทักษะในงานบริการเพื่อสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้า

5. การเอาใจเขาใส่ใจเรา (Empathy) บริษัทจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการตรงกับความต้องการเหล่านั้นแก่ลูกค้า โดยคิดว่าถ้าเราได้รับการบริการนั้นเราจะมีความรู้สึกอย่างไร ลูกค้าก็จะมีความรู้สึกเช่นเดียวกัน

นิตยาพร เสมอใจ (2548 : 171) กล่าวว่า เครื่องมือการวัดคุณภาพงานบริการสามารถสรุปได้ 5 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. สิ่งที่มีมองเห็นในการบริการ (Tangibles) สิ่งที่ลูกค้าจะมองเห็นได้เช่น ความสะดวกของสถานที่ ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ พนักงาน หรือสื่อต่างๆ ที่ปรากฏต่อสายตาของลูกค้า

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) มักมีความสำคัญที่สุดในการรับรู้คุณภาพ ได้แก่ ศักยภาพในการทำตามคำมั่นสัญญาที่จะให้บริการที่เชื่อถือได้ และความแม่นยำในการให้บริการ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การเตรียมพร้อมในการให้บริการ และความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งมาตรฐานด้านความเร็วและความพร้อมของบริษัทในมุมมองของลูกค้าอาจมากกว่าที่บริษัทวางไว้

4. การรับประกัน (Assurance) ผู้บริโภคจะมีความรู้สึกที่มีความเสี่ยงในการใช้บริการสูงกว่าการใช้สินค้า เนื่องจากต้องเข้าไปเกี่ยวข้องในกระบวนการบริการ โดยตรง ผู้บริโภคอาจรู้สึกไม่มั่นใจจากสิ่งต่างๆ ในการบริการหรือความสามารถของพนักงานในการสร้างให้เกิดความมั่นใจต้องคำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้ากังวล และแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจเหล่านั้น โดยการสะท้อนในภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรบุคลากรหรือสโลแกนที่จะกลายเป็นคำมั่นสัญญาเช่น “สวดด้วยแพทย์” ของโรงพยาบาลยันฮี เป็นต้น

5. การเอาใจใส่ (Empathy) ลูกค้าแต่ละรายจะมีความเป็นเอกลักษณ์และมีความเฉพาะของตนเอง แต่ละบุคคลต้องการการเอาใจใส่ ให้การดูแล และให้บริการเฉพาะที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นวิธีที่ธุรกิจสามารถใช้ในการแข่งขันได้ โดยเฉพาะธุรกิจรายเล็กๆ ที่ไม่สามารถใช้กลยุทธ์ด้านต้นทุนในการแข่งขัน การมุ่งเน้นที่การบริการแบบเฉพาะเจาะจงแก่ลูกค้าแต่ละรายจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากกว่า สำหรับลูกค้าที่เป็นหน่วยงาน

ธุรกิจที่ต้องการใช้การบริการจากธุรกิจบริการต้องการความเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของธุรกิจจากผู้ให้บริการในการตอบสนองด้วยเช่นกัน

จากทฤษฎีคุณภาพบริการสรุปได้ว่า ตัวแบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของหน่วยงานให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จำเป็นต้องมีกรอบ หรือตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมาเป็นหลักในการพัฒนาการให้บริการคุณภาพดี 5 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในบริการ (Assurance) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ (Empathy) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และสิ่งที่จับต้องได้ในบริการ (Tangible)

การบริการโรงพักเพื่อประชาชน

ด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ให้สถานีตำรวจนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมสมกับพันธะสัญญาที่ว่า “บริการดุจญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครุฑ” และเพื่อวัดผลประสิทธิภาพการทำงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยสำนักงานจรตำรวจ ได้ออกติดตามตรวจราชการเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การดำเนินการในด้านต่าง ๆ ในการตรวจราชการที่สำนักงานจรตำรวจ ได้กำหนดแบบ กิจกรรม ตัวชี้วัด ในการตรวจประเมินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สถานีตำรวจภูธรวราปีปทุม จึงมอบหมายความรับผิดชอบให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติ ดังนี้การปฏิบัติราชการของหน่วย ในการดำเนินโครงการ กิจกรรม การรักษาความสงบเรียบร้อยในหน้าที่ตำรวจ การปฏิบัติการเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และหน่วยสนับสนุนอื่น ๆ สถานีตำรวจภูธรวราปีปทุม ได้ดำเนินการโดยออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและผู้รับผิดชอบ เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงาน และดำเนินการตามกิจกรรมโครงการ ตามรูปแบบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจภูธรภาค 4 และตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม กำหนดทั้ง 5 ด้าน เพื่อให้การขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการและปฏิบัติตามโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลตามแผนงานที่กำหนด (คำสั่งสถานีตำรวจภูธรวราปีปทุมที่

363/2555 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) และการตรวจราชการของ จเรตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ตั้ง ณ วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2555) ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป จำนวน 6 กิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อกันและพันธะสัญญาให้กับ

ประชาชนผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย

ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อกันและพันธะสัญญาให้กับประชาชน

กิจกรรมที่ 2 รวมการบริการประชาชนพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน

อย่างเพียงพอ ประกอบด้วย

1. มีการรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการไว้ ณ จุดเดียวกัน (One Stop

Service)

2. จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

กิจกรรมที่ 3 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจ

ประกอบด้วย

ติดตั้งป้ายแสดงเส้นทางไปสถานีตำรวจในจุดที่เหมาะสมโดยให้เพิ่มข้อความ

เป็นภาษาอังกฤษ “Police Station” ได้ชื่อสถานีตำรวจไว้ด้วย

กิจกรรมที่ 4 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณ

พื้นที่ใช้สอยของสถานีตำรวจ ประกอบด้วย

1. จัดที่จอดรถสำหรับประชาชน

2. ดูแลรักษาความสะอาดและตกแต่งสถานที่ภายนอก และบริเวณบ้านพัก

ราชการให้ดูสดชื่นสวยงาม

3. รักษาความสะอาดและจัดระเบียบสำนักงานภายในสถานีตำรวจให้เป็น

ระเบียบเรียบร้อย

กิจกรรมที่ 5 การรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ ประกอบด้วย

ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ เช่น การแจ้งความ

คนหาย การขอใบแจ้งการตายเพื่อนำไปทำใบมรณะบัตร การคืนรถกรณียึดไว้เพื่อการ

ตรวจสอบหลักฐานการขอสำเนาประจำวันเกี่ยวกับคดี การคืนรถในคดีจราจร การขอลอนคำ

ร้องทุกข์ การขอประกันตัวผู้ต้องหา เป็นต้น

กิจกรรมที่ 6 การบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ ประกอบด้วย

ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสถานีตำรวจในทุกระดับให้มีจิตใจในบริการ (Service Mind)

2. ด้านการอำนวยความสะดวกชมทางอาญา จำนวน 10 กิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมและพร้อมให้บริการ ประกอบด้วย

จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอในการรับแจ้งความในคดีอาญา – จราจร และต้องมีเจ้าหน้าที่สืบสวน ร่วมปฏิบัติงานกับพนักงานสอบสวน เพื่อให้ผู้เสียหาย หรือผู้มาแจ้งความจะได้ไม่ต้องให้ปากคำซ้ำหลายครั้ง

กิจกรรมที่ 2 การจัดห้องชี้ตัวผู้ต้องหาให้เป็นสัดส่วน ประกอบด้วย

จัดสถานที่ชี้ตัวผู้ต้องหาตามแนวทางหนังสือกรมตำรวจที่ มท 0606.6/527 ลงวันที่ 16 ม.ค.2541 เรื่อง การปฏิบัติในการชี้ตัวผู้ต้องหา

กิจกรรมที่ 3 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบของทางราชการ ประกอบด้วย

1. ตรวจสอบเร่งรัดสำนวนค้างของ พนักงานสอบสวนอย่างสม่ำเสมอตามคำสั่ง ตร.ที่ 960/2539 ลง 10 ส.ค.2537 และหนังสือ ตร.ที่ 031.212/3509 ลง 22 มี.ย.2549 ยกเว้นสำนวนที่พ้นผู้เสียหายเสพติด

2. ตรวจสอบรูปแบบการทำสำนวนการสอบสวนตามแนวทางที่ ตร.กำหนด

กิจกรรมที่ 4 ปรับปรุงสารระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว ประกอบด้วย

1. หัวหน้าสถานีตำรวจหรือผู้รับผิดชอบการสอบสวนควบคุมตรวจสอบการลงรายงานในสมุดสถิติคดีอาญาประจำสถานีตำรวจให้ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน

2. หัวหน้าสถานีตำรวจหรือผู้รับผิดชอบการสอบสวนควบคุมการจำหน่ายสำนวนการสอบสวนด้วยตนเอง

3. หัวหน้าสถานีตำรวจหรือผู้รับผิดชอบการสอบสวนลงลายมือชื่อกำกับในสมุดควบคุมการส่งสำนวนและตรวจสอบการส่งสำนวนให้พนักงานอัยการอย่างครบถ้วน

4. จัดระบบเก็บสำเนาสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จแล้ว สำนวนงดการสอบสวน สำนวนผู้ต้องหาหนีประกัน สำนวนผู้ต้องหาอายุที่ยังส่งอัยการไม่ได้ และสำเนาสำนวนคดีมีความเห็นส่งฟ้องที่ยังไม่ได้ตัวผู้ต้องหา(ตาม ป.วิ.อาญา ม.141)

5. มีการจัดทำสมุดควบคุมหมายเรียกพยานแต่ละประเภทไว้อย่างเป็นระบบ
6. มีการจัดทำสมุดควบคุมคำสั่งให้สอบสวนเพิ่มเติมของพนักงานอัยการไว้

อย่างเป็นระบบ

กิจกรรมที่ 5 มาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการงานสอบสวน ประกอบด้วย

1. กวดขันพนักงานสอบสวนในการให้บริการให้คืนหลักทรัพย์ประกันตัวผู้ต้องหาเมื่อครบกำหนดและตรวจสอบผลการดำเนินการเมื่อมีการผิดสัญญาประกัน
2. กวดขันการคืนหรือจำหน่ายของกลาง
3. กวดขันการคืนรถในคดีอุบัติเหตุ
4. กวดขันการตรวจสอบและคืนรถต้องสงสัยที่ยึดไว้

กิจกรรมที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1. จัดสถานที่จัดรักษาของกลางทั่วไป ให้สะดวก สะอาด เรียบร้อย และเป็นระบบชัดเจน
2. มีระบบการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของกลาง ให้ตรวจดูว่ามีคำสั่งจัดเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบหรือไม่ และมีกุญแจถืออย่างหนาแน่นหรือไม่

กิจกรรมที่ 7 พัฒนาคำรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวนในการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย

1. ประเมินผลและจัดลำดับของพนักงานสอบสวนจากความเห็นของผู้บังคับบัญชา และ กต.ตร.สภ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานสอบสวนแข่งขันในการปฏิบัติหน้าที่

กิจกรรมที่ 8 กำกับ ดูแล อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ประกอบด้วย

1. แจ้งความคืบหน้าและผลการสอบสวนให้ผู้เสียหาย ทราบตามหนังสือ ตร. ที่ 0031.212/1721 ลง 19 เม.ย.2550 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการแจ้งผลความคืบหน้าการสอบสวนคดีอาญา
2. กำหนดลำดับอาวุโสพนักงานสอบสวน เป็นผู้มีอำนาจสั่งปล่อยตัวชั่วคราว แทน หน.สถานีตำรวจ
3. ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การประกันตัวผู้ต้องหาและการรับหลักฐานการรับคำร้องทุกข์

กิจกรรมที่ 9 ให้การช่วยเหลือผู้คุมครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม
ประกอบด้วย

จัดทำบัญชีชื่อที่อยู่ของผู้เสียหายในคดีอาญาและพยานในคดีสำคัญเพื่อให้การ
คุ้มครอง

กิจกรรมที่ 10 จัดห้องควบคุมให้มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ
ประกอบด้วย

1. ห้องควบคุมสะอาดและแยกผู้ต้องขังหญิง ชาย เด็ก หรือเยาวชน
2. กำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย ภายในห้องควบคุม
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 11 กิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสถานภาพ
อาชญากรรมและสถานการณ์ในพื้นที่ ประกอบด้วย

1. อบรมชี้แจงเพื่อเสริมสร้างทักษะเจ้าหน้าที่สายตรวจและตรวจสอบความพร้อมของสายตรวจเกี่ยวกับการแต่งกาย อาวุธ เครื่องมือ เครื่องใช้ และยานพาหนะก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกผลัด
2. รวบรวมรายงานผลการปฏิบัติของสายตรวจไว้อย่างเป็นระบบ
3. รวบรวมข้อมูลอาชญากรรมในพื้นที่ไว้อย่างเป็นระบบ
4. วิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพอาชญากรรม และสถานการณ์เพื่อประกอบการพิจารณาวางแผนในการจัดสายตรวจอย่างเป็นระบบ
5. กำหนดแผนการตรวจอย่างสม่ำเสมอ

กิจกรรมที่ 2 เกณฑ์การตรวจพื้นที่ ประกอบด้วย

วงรอบการตรวจตู้แดงตามเกณฑ์

กิจกรรมที่ 3 ปรับปรุงระบบผู้ยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัด
จับกุมคนร้าย ประกอบด้วย

การรับแจ้งเหตุประจำผู้ยาม ที่พักสายตรวจ จุดรับแจ้งเหตุ หน่วยบริการ
ประชาชน เป็นต้น

กิจกรรมที่ 4 ตั้งจุดตรวจคั่นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน ประกอบด้วย
ตั้งจุดตรวจอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยให้ถือตาม หนังสือ ตร. ที่ 0625.23/3778 ลง 13 มี.ค.

กิจกรรมที่ 5 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน ประกอบด้วย

ได้ทำการระดมปราบปรามอาชญากรรมตามสถานภาพอาชญากรรมของพื้นที่ เช่น จำนวนผู้ปฏิบัติงาน จำนวนจุดที่ตั้งด่านจุดตรวจ จำนวนเป้าหมายในการตรวจค้น

กิจกรรมที่ 6 การใช้ระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำสถานีตำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและควรนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. จัดทำข้อมูลข่าวสาร

2. จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลสถานภาพที่เป็นปัจจุบัน

3. รวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือและแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

กิจกรรมที่ 7 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุ ประกอบด้วย

จัดทำแผนเผชิญเหตุให้สามารถปฏิบัติได้จริง และมีการซักซ้อมอย่างเป็นระบบตามความเหมาะสม

กิจกรรมที่ 8 ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย

1. กำหนดแผนการปฏิบัติและมีการรวบรวมผลการปฏิบัติของชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไว้อย่างเป็นระบบ

2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

3. แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนตามที่ ตร.กำหนด เช่น เยาวชนสัมพันธ์, สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม, สมาชิกตำรวจบ้าน, เพื่อนบ้านเตือนภัย, อาสาป้องกันอาชญากรรม, อาสาสมัครรักษาความสงบเรียบร้อยหมู่บ้าน, หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม และฝากบ้านกับตำรวจ

4. การจัดตั้งชุมชนปลอดภัยเสพติด(ชุมชนสีขาว)

กิจกรรมที่ 9 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้าย และคดีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย

1. จัดทำแฟ้มประวัติและภาพถ่ายคนร้ายในพื้นที่ โดยมีการแยกประเภทความคิด

2. จัดทำแฟ้มบุคคลพันโทษที่อยู่ในพื้นที่ไว้อย่างเป็นระบบ

3. มีการเร่งรัดจับกุมคดี (เฉพาะที่ออกหมายจับรู้ตัวชัดเจน) อย่างสม่ำเสมอ
กิจกรรมที่ 10 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
 ประกอบด้วย

1. จัดทำระบบข้อมูลบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับอบายมุข
2. ที่การมอบหมายผู้รับผิดชอบ และนำแนวทางการจัดระเบียบสังคมของ

รัฐบาลมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

กิจกรรมที่ 11 ปราบปรามยาเสพติดทุกชนิดทุกประเภทอย่างเฉียบขาดณรงค์
 ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ประกอบด้วย

1. จัดทำระบบข้อมูลบุคคลที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด (ผลิต จำหน่าย ครอบครอง
 และเสพ)

2. การแก้ไขปัญหาคารแพร่ระบาดของยาเสพติด

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร จำนวน 5 กิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 จัดระบบและวางแผนจัดการจราจร ประกอบด้วย

รวบรวมข้อมูล และสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนจัดการ
 จราจร และแก้ไขปัญหาคอขวดจราจร ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่รับผิดชอบ

กิจกรรมที่ 2 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร และบังคับใช้
 กฎหมาย ประกอบด้วย

1. จัดกำลังตำรวจควบคุมอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาคารจราจร ใน
 บริเวณจุดที่มีปัญหาคารจราจร สอดคล้องกับ พันธะสัญญางานจราจรที่หน่วยงานทำไว้กับภาค
 ประชาชน

2. การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด เพื่อบังคับใช้กฎหมายกับประชาชน อย่าง
 เหมาะสม และถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบฯ

กิจกรรมที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร ประกอบด้วย

1. การให้ความรู้ หรือเพิ่มทักษะ ในการทำงานให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการ
 ควบคุมและจัดการจราจร ให้มีความรู้ไปใช้ในการทำงานทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

2. การอบรมให้ความรู้ ให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
 ในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อ
 ปลุกฝังให้มีจิตสำนึกต่อการทำงานให้กับประชาชน

กิจกรรมที่ 4 เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจรรยา
ประกอบด้วย

1. การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลูกฝังวินัยจรรยา ในสถานศึกษา
หน่วยงานหรือชุมชนในพื้นที่ เพื่อให้เข้าใจและเห็นถึงความสำคัญในการมีวินัยการจรรยา
2. จัดทำโครงการ/กิจกรรม ร่วมหารือกับชุมชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อ
เปิดโอกาสให้ทุกชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งสภาพปัญหา และนำเสนอวิธีการแก้ไข
เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาจรรยา ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
3. แสวงหาความร่วมมือจากชุมชน เพื่อสร้างบุคลากรให้เข้ามามีส่วนร่วมใน
การทำหน้าที่ผู้ช่วยเหลืองานด้านการควบคุมและจัดการจรรยาในรูปแบบต่างๆ

กิจกรรมที่ 5 การประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน
ประกอบด้วย

- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้เข้าใจถึงบทบาท และหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน
ด้านการควบคุมและจัดการจรรยา ตามพันธะสัญญาของงานจรรยา ที่หน่วยงานทำไว้กับภาค
ประชาชน
5. ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร จำนวน 7 กิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ประกอบด้วย

1. จัดแบ่งกลุ่มการปกครองบังคับบัญชาตามคำสั่ง ตร.ที่ 1212/2537 แนวทาง
ดำเนินงาน
2. คัดเลือกข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานดีเด่นประจำปีรอบ 6 และ 12 เดือน
3. สวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น อาหารกลางวัน ร้านค้าสวัสดิการ กองทุนเงินกู้
สวัสดิการ การประกอบอาชีพเสริม ฯลฯ

กิจกรรมที่ 2 การประชุมประจำเดือนของข้าราชการตำรวจ ประกอบด้วย

จัดให้มีการประชุมประจำเดือนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา

กิจกรรมที่ 3 ปลูกฝังวินัยตำรวจอยู่เสมอ ประกอบด้วย

1. จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมแก่ข้าราชการตำรวจ
2. กวดขันผู้ใต้บังคับบัญชา ประพฤติตนอย่างเคร่งครัด อยู่ในระเบียบวินัย
และอุดมคติของตำรวจอยู่เสมอ
3. มีการฝึกประจำสัปดาห์ อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง แนวทางดำเนินงาน

กิจกรรมที่ 4 การจัดระบบงานธุรการไว้อย่างชัดเจน ประกอบด้วย

การวางระบบงานธุรการตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม โดยให้ถือปฏิบัติตาม พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2556

กิจกรรมที่ 5 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น ประกอบด้วย

1. กำหนดหมายเลข โทรศัพท์เฉพาะใช้โทรเข้าเพียงพอสำหรับแจ้งเหตุ
2. จัดเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ไว้บริการตลอดเวลาตามแบบที่ ตำรวจกำหนด

กิจกรรมที่ 6 การติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย

ผู้บังคับบัญชาได้ติดตามการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

กิจกรรมที่ 7 กิจกรรมการพัฒนาคณะความรู้และสุขภาพร่างกาย ประกอบด้วย

1. มีการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาคณะความรู้และแนวคิดของข้าราชการ

ตำรวจทุกระดับ

2. การตรวจสุขภาพร่างกายประจำปี

สรุปว่า ภารกิจภารกิจที่ทำท้ายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นภารกิจของสถานีตำรวจซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นหน่วยงานปฏิบัติการในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครอง บังคับบัญชา โดยความสำเร็จ ความเชื่อมั่น ศรัทธาหรือความล้มเหลวในภารกิจของตำรวจ จะอยู่ที่ผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นต้นธารแห่งความเป็นธรรมและการให้บริการเบื้องต้นที่จะต้องคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยส่วนรวม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ภารกิจทั้ง 5 ด้าน ตามที่กล่าวมาข้างต้น เป็นปัจจัยการบริการโรงพักเพื่อประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

ปิยะ สุขประเสริฐ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน พบว่าประชาชนที่เป็นเพศชายเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพ ส่วนเพศหญิงเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และประชาชนอายุระหว่าง 18 – 30 ปี เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความเป็นธรรม ไม่ซื่อสัตย์ ไม่สุภาพ และยังพบว่าประชาชนที่มีรายได้สูง เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพ แต่ประชาชนที่มีรายได้ได้น้อยกลับเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีประสิทธิภาพต่ำ

ปิยะ อุทาโย (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลคุณภาพการให้บริการของตำรวจ” พบว่าปัจจัยสาเหตุของการประเมินผลการบริการของตำรวจ ประกอบด้วยพฤติกรรมกรให้บริการ ความคล่องตัว ความชัดเจนของระบบ ความรับผิดชอบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยบริการ ความโปร่งใส ประยุกต์แนวคิดการบริการให้มีลักษณะสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ปิยะ อุทาโย (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานตำรวจ” พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ประกอบด้วย พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ โดยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงสุด รองลงมาคือความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการและตามด้วยความชัดเจนของระบบการให้บริการ

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และคณะ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม” โดยอาศัยรูปแบบการวิจัยสำรวจตัดขวาง โดยกำหนดให้ประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครเป็นประชากรในการวิจัยพบว่าในกระบวนการยุติธรรมหน่วยงานที่ประสบปัญหาอุปสรรคมากที่สุด ได้แก่ ตำรวจ เพราะมีประชาชนแสดงความพอใจต่อตำรวจน้อยและเป็นหน่วยงานที่ประชาชนเรียกร้องให้ปรับปรุงมากกว่าหน่วยงานอื่น

พนักำรจวทโทชวลิต หน่อคำ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และให้การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในเรื่องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารสถานีตำรวจในรูปคณะกรรมการ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนได้เป็นอย่างดี

ร้อยตำรวจโทชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการ ตำรวจนครบาล 9 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านรูปลักษณ์พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านรูปลักษณ์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ สถานีที่มีป้ายบอกชัดเจนเข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานีที่มีความสะอาดสะดวกสบายและตกแต่งสวยงาม ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ สถานีตำรวจทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี สำหรับปัญหาที่ประชาชนพบในการให้บริการ ลำดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือ ความไม่เพียงพอของสถานีที่จอดรถและความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ

พนักำรจวเอกสุริยงค์วุฒิ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมือง

แม่ฮ่องสอน พบว่า 1) การดำเนินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอนบรรลุประสิทธิภาพในระดับไม่สูงมาก 2) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอนไม่มาก 3) ประชาชนผู้ใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในส่วนที่ควรปรับปรุงเอาไว้หลายอย่างเช่นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน ได้มีข้อเสนอแนะทางด้านการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ทุกคนควรพุดจาสุภาพกับผู้มาติดต่อ ควรปฏิบัติหน้าที่ตามความยุติธรรม การปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ดีมาก ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ ควรมีความประทับใจในการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรควรพุดจาสุภาพกว่านี้ ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน ได้มีข้อเสนอแนะทางด้านมีความร่มรื่น ควรทำที่จอดรถเพิ่มบริเวณสะอาดดี รอบสถานีควรมีการทำความสะอาด เพิ่มที่ทิ้งขยะตามจุดต่าง ๆ ควรปลูกต้นไม้และดอกไม้ให้มากขึ้น ให้มีลานกีฬาในสถานีสำหรับเด็กเล่น ให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ของสถานีอย่างสม่ำเสมอข้อเสนอแนะเรื่องอื่นๆ ได้มีข้อเสนอแนะทางด้านควรรับฟังปัญหาของประชาชนให้มากกว่านี้ ให้กวดขันการจับขีรถจักรยานยนต์ของเด็กนักเรียน ควรให้ความรู้แก่นักเรียนนักศึกษาเกี่ยวกับการจราจร และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

ร้อยตำรวจเอกพิภพ ตระกูลพานิชย์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูผิงคราช-นิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจด้านระบบและกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ระดับปานกลางประชาชนที่มีระดับการศึกษา และสถานะของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุสถานะภาพ อาชีพและรายได้ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

วชิระ โทบุญญานนท์, ร.ต.อ. (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “สัมฤทธิ์ผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจของเรา ที่สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่มีแนวโน้มไปในทางบวก จะมีลักษณะพฤติกรรมการให้บริการที่มีการติดต่อเฉพาะงานการปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม และการวางตนเป็นกลางสูง เช่น การติดต่อเฉพาะงานจะมีการสอบถามเฉพาะเรื่องงานที่มาติดต่อเท่านั้น ไม่สนใจที่จะ

ถามเรื่องอื่น ตั้งใจปฏิบัติงานที่ประชาชนติดต่อและจะพูดคุยเฉพาะเรื่องที่เราเห็นว่าสำคัญต่องานที่ติดต่อ ส่วนการปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมสูง จะมีลักษณะการให้บริการตามลำดับก่อนและหลังทักทายผู้ที่มาติดต่อเหมือนๆกับทุกคน ส่วนการวางตนเป็นกลางสูง จะมีลักษณะการพูดกับน้ำเสียงธรรมดา กริยาท่าทางเป็นปกติธรรมดา และมีหน้าตาที่ไม่แสดงสีหน้าว่าโกรธ ไม่พอใจ หรือเสียใจพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่มีแนวโน้มไปในทางลบ จะมีลักษณะการให้บริการที่ไม่ค่อยจะมีการติดต่อเฉพาะงาน การบริการเป็นไปอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียม และมีการวางตัวเป็นกลางต่ำ ดังนี้ เช่น การติดต่อเฉพาะงานจะมีลักษณะมีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ติดต่อ สนทนาเรื่องที่ไม่สำคัญต่องานที่ประชาชนมาติดต่อ ไม่ตั้งใจทำงานที่ประชาชนติดต่อ ส่วนการให้บริการไม่เสมอภาค คือ ไม่ให้ความสนใจกับประชาชนที่มาติดต่อ ต้องให้ประชาชนสอบถามขึ้นก่อนจึงจะสนใจ ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงลำดับก่อน - หลัง ส่วนการวางตัวเป็นกลางนั้นมีลักษณะการให้บริการที่มีกริยาอาการ น้ำเสียง และอารมณ์ที่เป็นไปไปในทางลบสนทนาด้วยน้ำเสียงที่ข่มขู่ หรือ โกรธ สีหน้าไม่พอใจและรำคาญ ท่าทางไม่สุภาพ มีหน้าตาบึ้งตึงหรือ โมโห เมื่อประชาชนเข้าไปติดต่อ

ศิริวรรณ อนันต์โท (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อตำรวจ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจ ได้แก่ปัจจัยภูมิหลัง ความสัมพันธ์ส่วนตัวต่อตำรวจ และประสบการณ์ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่าในส่วนของปัจจัยด้านภูมิหลังมีเพียง อายุและระดับการศึกษาของประชาชนเท่านั้นที่ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจในขณะที่ เพศสถานภาพสมรส และอาชีพ ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์แต่อย่างใด ขณะเดียวกันในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจก็จะมี ความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจ โดยเฉพาะผู้ที่ป็นญาติใกล้ชิดกับตำรวจจะมี ความรู้สึกด้านบวกต่อตำรวจมากกว่ากลุ่มไม่มี นอกจากนี้ในส่วนของการประสบการณ์ต่อการ ปฏิบัติงานของตำรวจ อาทิ เช่น ถ้าเคยพบตำรวจพูดจาไม่สุภาพ พบตำรวจข่มเหงประชาชน หรือพบตำรวจละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะมีความรู้สึกไม่ดีต่อตำรวจ

สุชาติ ธีรสวัสดิ์, ร.ต.อ. (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล” พบว่าส่วนใหญ่แล้วไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการแจ้งความร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้อำนาจเกินขอบเขตของกฎหมายกำหนดไว้

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดี โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ ขึ้นตอนระยะเวลา กฎระเบียบค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นในด้านของอัตราค่าสิ่งของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

สุรเชษฐ์ ทองขุนนา (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน พบว่า การศึกษาครั้งนี้ได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะมาเป็นกรอบในการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน จำนวนทั้งสิ้น 130 รายตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัว แปรอิสระ 3 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปรเครื่องที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ส่วนแรกเป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการส่วนที่สองเป็นการรับรู้และการใช้บริการหรือเคยพบเห็นในการปรับปรุงกิจกรรมพัฒนาตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ส่วนที่สามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการของหน่วยงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติอนุमान ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน อยู่ในระดับพอใจเพื่อพิจารณาถึงกิจกรรมการปรับปรุงพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนพบว่ากิจกรรมการรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและกิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและกิจกรรมการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ในเชิง

บวกกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจส่วนกิจกรรมการปรับปรุงการบริการทั่วไปจากการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้การบริการของสถานีตำรวจสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้แก่ตำรวจปรับปรุงบทบาทค่านิยมจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้บริการการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของสถานีตำรวจการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานเพื่อให้การบริการซึ่งก็เป็นไปตามความมุ่งหวังของตำรวจผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการซึ่งก็เป็นไปตามความมุ่งหวังของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มุ่งพัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งให้เป็น โรงพักเพื่อประชาชน

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ "โรงพักเพื่อประชาชน" : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ "โรงพักเพื่อประชาชน" กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 394 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC(+) สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไควสแคว์ การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุไม่ไช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัย และความรู้ความเข้าใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คงฤทธิ์ สุกใส (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน พบว่า การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สื่อข่าว ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน 2) ศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลตาม โครงการโรงพักเพื่อประชาชน จำแนกตามข้อมูลส่วน

บุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัย คือ ผู้สื่อข่าวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ได้มาด้วยการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการวิจัยพบว่า ผู้สื่อข่าวเห็นว่า การให้บริการของตำรวจนครบาลตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นที่ผู้สื่อข่าว เห็นว่าเหมาะสมในระดับต่ำ คือ การรวบรวมข้อคิดเห็นความเดือนร้อนของประชาชน และ ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตัวแปรที่เป็นปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้สื่อข่าวที่แตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้สื่อข่าว และ ประสบการณ์ในการทำงาน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ นครบาลตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

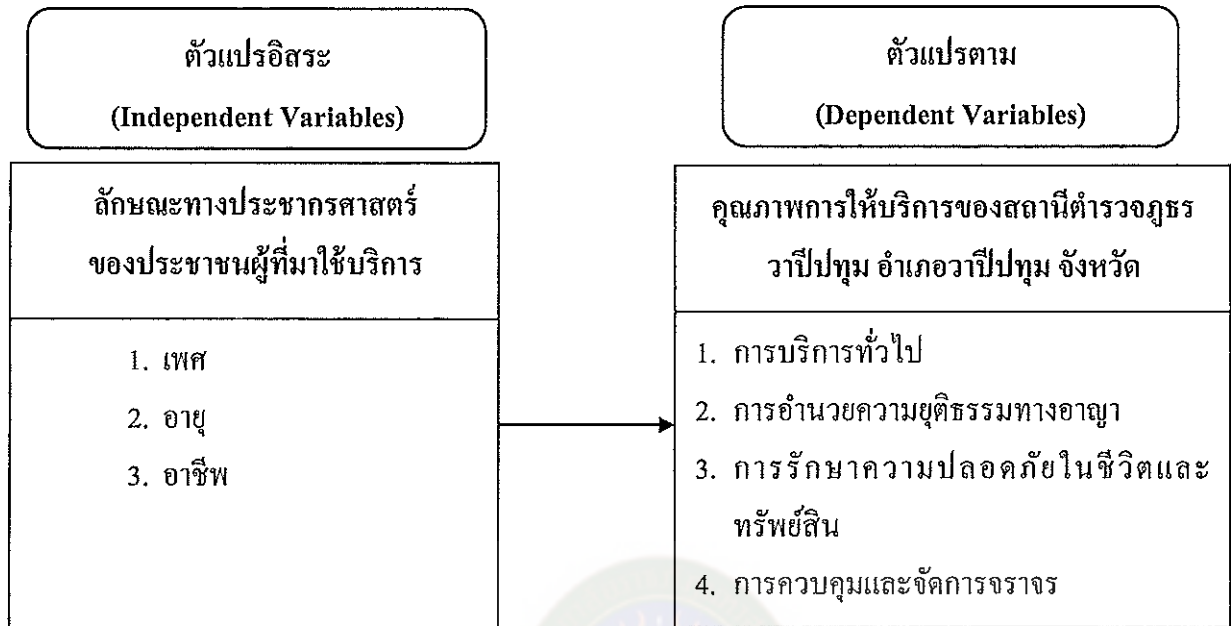
Brown and Coulter (1983 : 50-58) ได้ทำการศึกษาที่เมืองทัสคาลูส มลรัฐอลาบามา เกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัยและวัดถุวิสัยต่อคุณภาพการให้บริการงานตำรวจทั้งนี้ในการวัดเชิงอัตวิสัยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ ของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และการประเมินผลการให้บริการของตำรวจ โดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่าเมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้วตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สองจะเป็นการถามในเชิงเปรียบเทียบว่าละแวกบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียงในบรรดา เรื่องที่เกี่ยวกับการได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การใช้เวลาของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุ และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนว่ามีลักษณะที่ดีกว่าหรือแย่กว่ากัน นอกจากนั้นคำถามยังจะครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชน ประสบการณ์ที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ ตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกปลอดภัยหรือไม่ด้วย ส่วนการวัดในเชิงวัดถุวิสัย ประกอบด้วยสถิติเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์ จำนวนตำรวจสายตรวจ และเวลาที่ตำรวจใช้ในการมาถึงที่เกิดเหตุ เมื่อได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของ การใช้เวลาและร้อยละของการไม่ทันเวลา ผลการศึกษาค้นพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ การใช้เวลาหลังรับแจ้งเหตุ การปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชน และความรู้สึกเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับ การได้รับบริการจากตำรวจกับพื้นที่ชุมชนอื่น ทั้งนี้ตัวแปรเบื้องต้นที่มี

ความสัมพันธ์ต่อปัจจัยดังกล่าวคือตัวแปรเกี่ยวกับภูมิหลัง อายุ เชื้อชาติ รายได้ และการศึกษา ประสบการณ์ในการสัมผัสกับงานของตำรวจ โดยเฉพาะการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ในขณะที่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาในเชิงวัตถุวิสัย ไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนแต่อย่างใด

Fitzerrald and Durant (1980 : 585-594) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ ด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย สาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่า ปัจจัยทางภูมิหลังของประชาชน เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดเมือง กับทัศนคติ ต่อการเมืองท้องถิ่น และเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับ และเป็นปัจจัยกำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบส่งมอบบริการด้วย ผลการศึกษาพบว่า ทั้งปัจจัยภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยด้านทัศนคติทั้งสองประการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดในการทำนายความพึงพอใจของประชาชนคือ ปัจจัยด้านเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยอาศัยกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้
 คุณภาพการให้บริการมาจากปัจจัยการบริการ โรงพักเพื่อประชาชน โดยใช้ทฤษฎีจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน(โรงพักเพื่อประชาชน) และการตรวจราชการของ จเรตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ประกอบด้วย การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวก มาตรการทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการควบคุมและจัดการจราจร ดังกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 8 กรอบแนวคิดการวิจัย