



ความดีความชอบของปรีชาญาณที่เมตตาทางศิลปวัฒนธรรมของพระมหากษัตริย์ไทย
 ที่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำ
 ของสภามหาบัณฑิตสยาม และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้
 ราชบัณฑิตยสถานได้พิมพ์ขึ้นในวโรกาสที่
 ๒๕๓๖

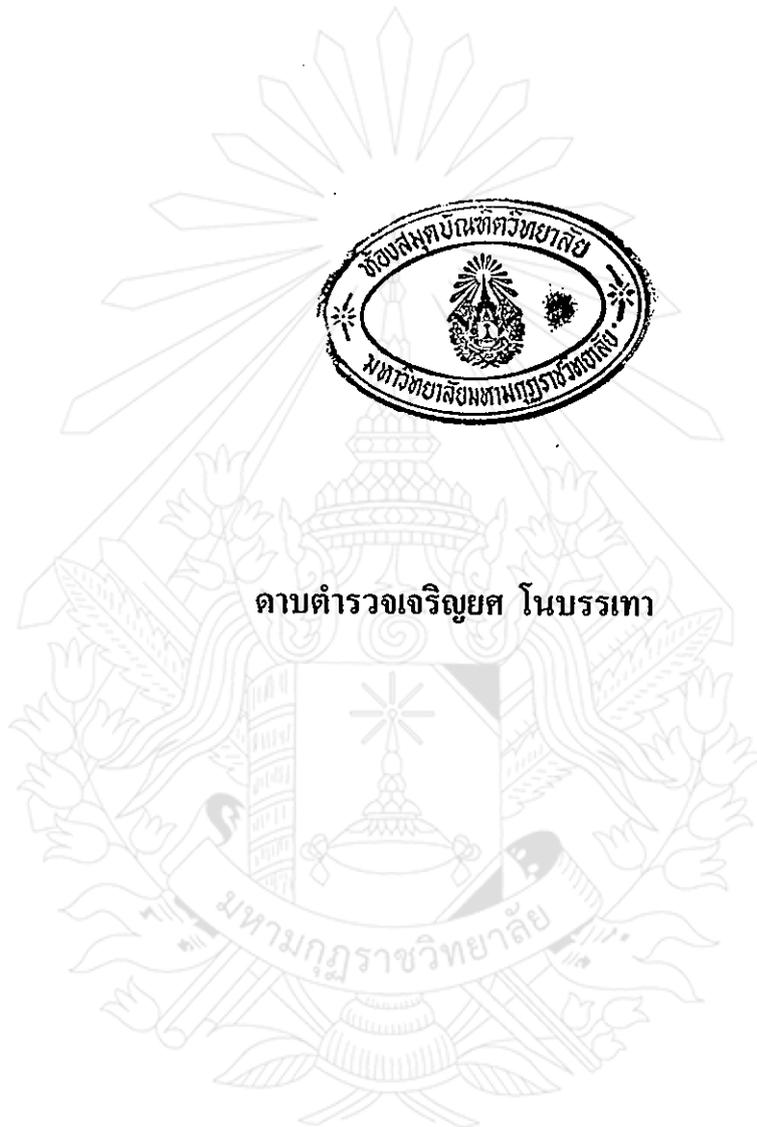
ความดีความชอบของปรีชาญาณ ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้
 ราชบัณฑิตยสถานได้พิมพ์ขึ้นในวโรกาสที่
 ๒๕๓๖

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ :

ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย

อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

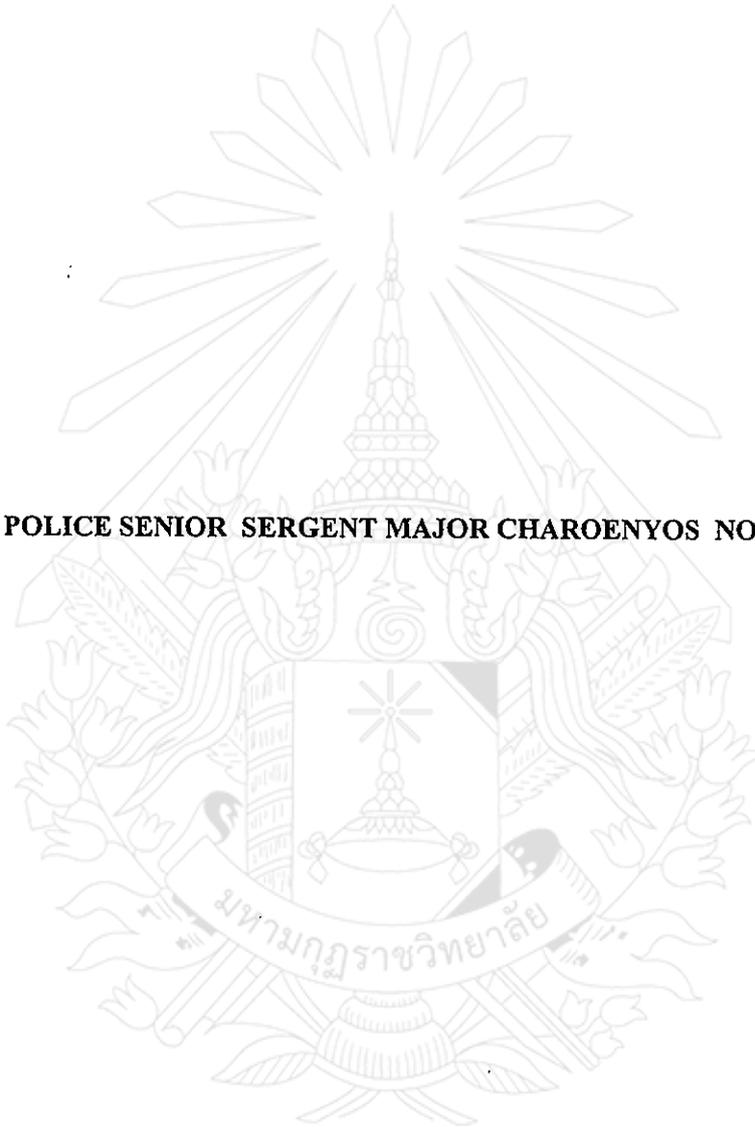
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหงราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 14629

**CITIZENS' OPINIONS ON THE POLICE'S SERVICES :
A CASE STUDY OF KASET WISAI POLICE STATION,
KASET WISAI DISTRICT, ROI-ET PROVINCE**

POLICE SENIOR SERGENT MAJOR CHAROENYOS NOBANTHAO



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E.2552 (2009)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ :
ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัด
ร้อยเอ็ด

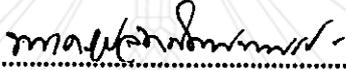
ชื่อนักศึกษา : ดาบตำรวจเจริญยศ โนบรرتها

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

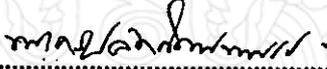
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สาธิตี รักกตัญญู

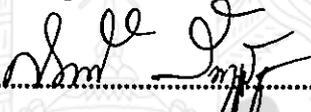
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์ธงชัย เจริญนนท์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาดำเนินหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

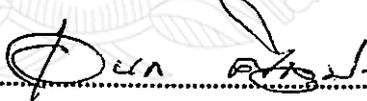

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สาธิตี รักกตัญญู)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์ธงชัย เจริญนนท์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอนก ศิลปนิลมาลย์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพันธ์ สุวรรณศรี)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

Thematic Title : Citizens' Opinions on The Police's Services : A Case Study of
Kaset Wisai Police Station, Kaset Wisai District, Roi-Et Province

Student's Name : Police Senior Sergeant Major Charoenyos Nobanthao

Department : Government

Advisor : Dr. Salinee Raggatanyoo

Co-Advisor : Mr. Tongchai Charoennon

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

S. Raggatanyoo
..... Advisor
(Dr. Salinee Raggatanyoo)

Tongchai Charoennon
..... Co-Advisor
(Lect. Tongchai Charoennon)

Anake Silp
..... Member
(Asst. Prof. Dr. Anake Silpanilmalaya)

Surapan Suvannasri
..... Member
(Asst. Prof. Dr. Surapan Suvannasri)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอกเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา	: ดาบตำรวจเจริญยศ โนบรرتها
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.สาธิตี รักกัญญา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: อาจารย์ธงชัย เจริญนนท์
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๒

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอกเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอกเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ ต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอกเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอกเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๔๘ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ ๐.๘๐ ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t-test และค่า F-test หากพบความแตกต่างเป็นรายคู่ความแตกต่างเหล่านั้นจะถูกทดสอบด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอกเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งด้าน คือ ด้านสืบสวนสอบสวน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านจรรยาบรรณ ด้านสืบสวนปราบปราม และด้านปกครองป้องกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอกเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของ

ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับตามข้อที่มีค่าความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม ประชาชนไม่กล้าร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเพราะกลัวผลตามมา การปฏิบัติการสอบสวนควรเพิ่มให้มีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้น ควรเพิ่มการปราบปรามอาชญากรรมในท้องที่ ควรเพิ่มการพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ ควรให้ความคุ้มครองผู้เสียหายพยานและเหยื่ออาชญากรรมเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และรณรงค์เรื่องกฎหมายจราจรโดยตรง ควรมีการจัดอบรมการให้ความรู้กฎหมายด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และกฎหมายที่ประชาชนควรรู้ ควรมีแบบตัวอย่างของการเขียนคำร้องต่างๆ



Thematic Title : Citizens' Opinions on The Police's Services : A Case Study of
Kaset Wisai Police Station, Kaset Wisai District, Roi Et Province

Student's Name : Senior Master Sergeant Charoenyos Nobanthao

Department : Government

Advisor : Dr. Salinee Raggatanyoo

Co-Advisor : Lect. Thongchai Charoenon

Academic Year : B.E. 2552 (2009)

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows; 1) to study citizens' opinions on rendering police officers' services at Kaset Wisai District Police Station in Roi Et province's Kaset Wisai district, 2) to compare their opinions on the same tasks at the said police station classified according to differences over individual factors of genders, education backgrounds and occupations and, 3) to study the suggestions for dispensing their services at the same police station. The sampling group extended to 248 service recipients at Kaset Wisai Police Station. The tool used for collecting data was the questionnaire with rating scales, possessing the reliability at 0.90. The ready-made computer programme was used for analyzing data. Statistics utilized for the research encompassed: statistics utilized for analyzing data included: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. Had pair-wise differences been found, they would have been tested by way of Scheffe's method.

The research's findings were as follows:

Citizens' opinions on dispensing police officers' services at Kaset Wisai Police Station in Roi Et province's Kaset Wisai district in the overall aspects were at the high level. Considering each aspect, one aspect of investigation and interrogation was found at the highest level, while other four aspects in descending order found at the high level were those of: command lines, traffic regulations, investigation and suppression and preventive administration.

The comparative results of the second objective was found that difference of citizen's genders, ages and occupations were found that their opinions on police officers' services were

identically correlated with their genders in the overall aspect, whereas their opinions on the same were strongly correlated with those ages and occupations.

Citizens' suggestions in descending order for police officers' services at Kaset Wisai Police Station were: traffic police officers abused their authorities, but they dared not lodge their complaints as they feared consequences, the crackdown on criminal prevention in the area should be tightened, developing system of patrol services suitable for conditions and situations should be stepped up. The accused, witnesses, and criminal victims should be watched over, and the police station should directly provide them with a public relations clerk.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าวิจัยสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ :ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” สำเร็จได้ด้วยความเมตตาจากบุคคลหลายท่านดังที่จะขอกล่าวต่อไปนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สาธิตี รักศักดิ์ ตรี ที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ธงชัย เจริญนนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จนสารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ตามความประสงค์

ขอกราบขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพันธ์ สุวรรณศรี ดร.ประพิศ โบราณมูล ที่กรุณา เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชา ใจกลาง ตลอดจนคณาจารย์ภาควิชา รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ และให้การช่วยเหลือและสนับสนุนมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณท่าน พันตำรวจเอกวิวัฒน์ ภูพิเศษศักดิ์ ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณประชาชนทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่าน และขอขอบคุณ คุณสุกัญญา โนบรرتها ภรรยา ที่ให้โอกาสและส่งเสริมสนับสนุนเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยหวังว่าคงจะมีประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อไป ตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดขาดตกบกพร่อง หรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัย ขออภัยเป็นอย่างสูงในความบกพร่องและผิดพลาดนั้น มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ดาบตำรวจเจริญยศ โนบรرتها

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย	๒
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๔
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจและงานบริการประชาชน	๓๐
๒.๔ สภาพทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย	๔๕
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๒
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๕๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๕๘
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๘
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๖๐

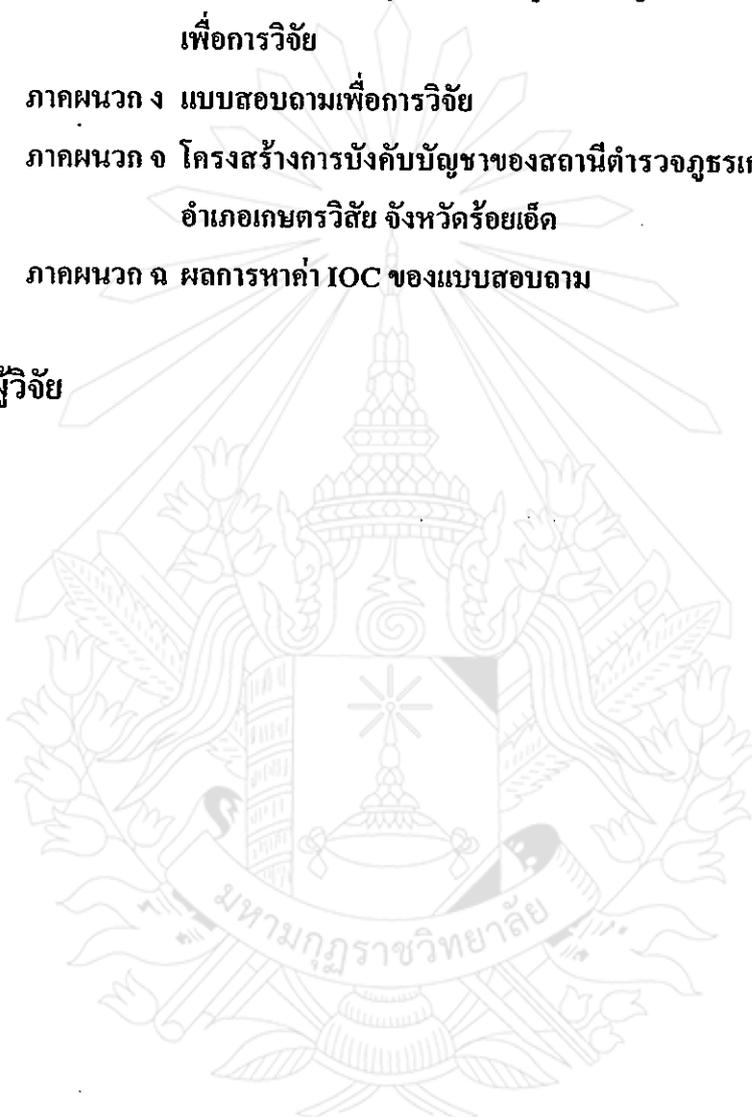
	๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๐
๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๑
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๒
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๓
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๖๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๘
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๘
๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๘
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๙
ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๙
ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัด ร้อยเอ็ด	๗๑
ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตร วิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของ ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ ต่างกัน	๗๗
ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด	๘๓
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๘๕
๕.๑ สรุปผล	๘๕
๕.๒ อภิปรายผล	๘๗
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๔
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๐๔
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๑๐๕
บรรณานุกรม	๑๐๖

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๑๑๑
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑๒
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๑๑๔
ภาคผนวก ง	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๑๖
ภาคผนวก จ	โครงสร้างการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด	๑๒๐
ภาคผนวก ฉ	ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถาม	๑๒๖

ประวัติผู้วิจัย

๑๓๒



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	๖๕
ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	๖๕
ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ	๗๐
ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	๗๑
ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ โดยรวมและรายข้อ	๗๒
ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกันโดยรวมและรายข้อ	๗๓
ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม โดยรวมและรายข้อ	๗๔
ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน โดยรวมและรายข้อ	๗๕

- ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจราจร โดยรวมและรายข้อ ๗๖
- ตารางที่ ๔.๑๐ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ๗๗
- ตารางที่ ๔.๑๑ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ๗๗
- ตารางที่ ๔.๑๒ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ๗๘
- ตารางที่ ๔.๑๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ๗๘
- ตารางที่ ๔.๑๔ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ๗๘
- ตารางที่ ๔.๑๕ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจราจร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ๗๘
- ตารางที่ ๔.๑๖ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ๗๘

- ตารางที่ ๔.๑๗ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับ
การศึกษา เป็นรายกลุ่ม ๘๐
- ตารางที่ ๔.๑๘ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน
ระดับการศึกษา ๘๑
- ตารางที่ ๔.๑๙ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านระดับการศึกษา ๘๑
- ตารางที่ ๔.๒๐ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านระดับการศึกษา เป็นรายกลุ่ม ๘๒
- ตารางที่ ๔.๒๑ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านระดับการศึกษา ๘๓
- ตารางที่ ๔.๒๒ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านระดับการศึกษา เป็นรายกลุ่ม ๘๓
- ตารางที่ ๔.๒๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านระดับการศึกษา ๘๔

ตารางที่ ๔.๒๔ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
 จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจราจร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับ
 การศึกษา ๘๕

ตารางที่ ๔.๒๕ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
 จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ๘๕

ตารางที่ ๔.๒๖ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
 จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็น
 รายคู่ ๘๖

ตารางที่ ๔.๒๗ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
 จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน
 อาชีพ ๘๗

ตารางที่ ๔.๒๘ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
 จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
 ด้านอาชีพ ๘๗

ตารางที่ ๔.๒๙ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
 จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
 ด้านอาชีพ เป็นรายคู่ ๘๘

ตารางที่ ๔.๓๐ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
 จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
 ด้านอาชีพ ๘๘

ตารางที่ ๔.๓๑	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่	๔๕
ตารางที่ ๔.๓๒	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ	๕๐
ตารางที่ ๔.๓๓	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจราจร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ	๕๑
ตารางที่ ๔.๓๔	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจราจร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่	๕๑
ตารางที่ ๔.๓๕	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด	๕๒



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ ๒.๑ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

หน้า

๕๘



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social animal) มักอยู่รวมกันเป็นพวกเป็นหมู่ตามธรรมชาติ แสวงหาเสถียรภาพอันมั่นคงแสดงความคิดเห็นและให้ความสัมพันธ์กับคนอื่นที่มีความสนใจและรสนิยมคล้ายคลึงกัน ในสมัยโบราณมนุษย์ได้อยู่รวมกันเป็นหมู่เหล่าเพื่อความปลอดภัย สมัยต่อมา มนุษย์ได้เรียนรู้ที่จะอยู่รวมกัน เพื่อผลประโยชน์และความสุขร่วมกัน เมื่อมีความเจริญมากยิ่งขึ้น ตามลำดับ ผู้ที่เป็นสมาชิกของสังคมใหม่นี้จักจะมีความรู้สึกต้องการที่จะแยกออกไปจากผู้อื่นที่มีใช้ เป็นสมาชิก การที่มนุษย์รวมกันอยู่เป็นพวกนั้น ไม่ว่าจะเป็น เผ่า ตระกูล องค์กร หรือ สังคมใด ๆ ด้วยเหตุที่มนุษย์อยู่รวมกันเป็นหมู่เป็นพวก จึงเป็นผลให้การกระทำของคนหนึ่งไม่ว่าจะดีหรือเลว ส่งผลกระทบต่อไปสู่สังคมตามสถิติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปรากฏชัดว่า การกระทำผิดต่อ กฎเกณฑ์ของสังคมได้พัฒนารูปแบบและวิธีการจนมีความยุ่งยากซับซ้อนและหลากหลายมาก ดังนั้น ความต้องการของประชาชนไทยในด้านความปลอดภัยของชีวิตตนเอง ครอบครัว และทรัพย์สิน ก็ย่อมทวีขึ้นตามไปด้วย ทำให้เกิดความจำเป็นมากยิ่งขึ้นในการที่จะต้องขอรับบริการจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นฝ่ายที่ทำหน้าที่กำกับดูแล และรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเน้นการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของ รัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการภายใต้ ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ “ในอดีตที่ผ่านมา ทุก ๆ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการ ต่าง ๆ ปรับปรุงการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งที่ผ่านมาแล้วในสมัยของ พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ อดีตนายกรัฐมนตรี ได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ ปฏิบัติราชการเพื่อปวงชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ เพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตลอดจนการเสริมสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างข้าราชการกับข้าราชการในหน่วยงานของรัฐ”^{*}

สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยปฏิบัติที่ต้อง รับผิดชอบการให้บริการประชาชนในอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และค้าขาย ซึ่งเป็นเครื่องชี้ว่าประชาชนในอำเภอเกษตรวิสัย

^{*}กรมตำรวจ, แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๓๕ - ๒๕๓๘, (กรุงเทพมหานคร : กองวิจัยและวางแผนกรมตำรวจ, ๒๕๓๕), หน้า ๑๑๒.

จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนมากยังจบการศึกษาระดับต่ำ โอกาสที่จะกระทำความผิดโดยไม่เจตนาจึง อาจเกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง และจำเป็นจะต้องได้รับการแนะนำ ให้ความรู้ความเข้าใจอย่างละเอียด และเต็มไปด้วยความเห็นอกเห็นใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งในขณะที่ยังไม่เกิดปัญหาและเมื่อเกิด ปัญหาขึ้นแล้ว

ด้วยเหตุผลดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจะ ได้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งจะสะท้อนให้ เห็นว่าพฤติกรรมที่สนองความต้องการนั้น ๆ ของประชาชนมีมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อจะนำ ผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เฉพาะในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๒ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. จำนวน ๗๐๒ คน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านอำนาจการ
- ๒) ด้านปกครองป้องกัน
- ๓) ด้านสืบสวนปราบปราม
- ๔) ด้านสืบสวนสอบสวน
- ๕) ด้านจราจร

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ เพื่อจะได้นำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ ที่ต่างกัน เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปใช้ในการให้บริการให้สอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๕.๓ ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะที่สามารถทำได้

๑.๕.๔ สามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อสารสนเทศในการพัฒนาสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และกระตุ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชนเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง สภาพความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทางหรือไม่แสดงออกเลย

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจทุกชั้นยศในสถานีตำรวจภูธรนครราชสีมา อำเภอนครราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตหรือผู้ที่มารับการบริการของสถานีตำรวจภูธรนครราชสีมา อำเภอนครราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด

สถานีตำรวจภูธร หมายถึง ที่ทำการของข้าราชการตำรวจที่ให้บริการงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านอำนาจการ ด้านปกครองป้องกัน ด้านสืบสวนปราบปราม ด้านสืบสวนสอบสวน และด้านจราจร

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรนครราชสีมา อำเภอนครราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด

๑) ด้านอำนาจการ หมายถึง งานธุรการประจำวันตามระเบียบวิธีการปฏิบัติงานของตำรวจรับผิดชอบงานสารบรรณ งานทะเบียนพล งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานพัสดุ งานนโยบายและแผน งานจัดอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา งานทะเบียนคนต่างด้าว และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒) ด้านปกครองป้องกัน หมายถึง ภารกิจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ รับผิดชอบการป้องกัน การระงับเหตุและปราบปราม การประชาสัมพันธ์ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี การบริการประชาชนบนสถานีที่ไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบไว้ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๓) ด้านสืบสวนปราบปราม หมายถึง ภารกิจในการสืบสวนมูลเหตุคดีความต่าง ๆ ของตำรวจรับผิดชอบทั้งการสืบสวนก่อนเกิดเหตุ และการสืบสวนหลังเกิดเหตุ งานการข่าว และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๔) ด้านสืบสวนสอบสวน หมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ และหมายความร่วมมือการรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดหรือเอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ

๕) ด้านจรรยา หมายถึง ภารกิจในการปฏิบัติงานด้านการจรรยาของตำรวจ รับผิดชอบการจัดและควบคุมการจรรยา อำนาจการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการจรรยาและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีตำรวจภูธร เกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

๑) เพศ หมายถึง เพศของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธร เกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น ๒ เพศ คือ ๑) เพศชาย และ ๒) เพศหญิง

๒) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธร เกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ๓) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ๔) ปริญญาตรี และ ๕) สูงกว่าปริญญาตรี

๓) อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธร เกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท คือ ๑) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ๒) รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้างเอกชน ๓) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ๔) นักเรียน/นักศึกษา และ ๕) เกษตรกรรม



บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี ตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำเสนอ ทฤษฎีและแนวคิด เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ดังนี้

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

๒.๒ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจและงานบริการประชาชน

๒.๔ สภาพทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูดลักษณะท่าทางหรือไม่แสดงออกเลยและได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของของความคิดเห็น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion) ไว้ว่า

๑) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

๒) ทศนะประมาณการที่เกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นหนึ่ง เช่น ทศนะเกี่ยวกับความเหมาะสมของนโยบายวางแผนครอบครัว^๑

สงวน สุทธิเลิศอรุณและคณะ ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกซึ่งวิจาร์ณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตาม

^๑ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์เคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๓๐.

ข้อเท็จจริง ทักษะของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ”^๒

สุชา จันทน์เอม กล่าวว่า “ความคิดเห็น คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ คนเรายังจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ”^๓

สุรางค์ จันทน์เอม ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ (Perceive) ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่ หรืออาจเห็นด้วยตา ทัศนคติ คือการที่บุคคลมีความรู้สึกทั่ว ๆ ไปต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนความคิดเห็นคือการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ”^๔

โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวัน ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ (Verbal Expression) เกี่ยวกับทัศนคติค่านิยมและความเชื่อถือ ความคิดเห็นดังกล่าวอาจประกอบด้วย องค์ประกอบทางอารมณ์ หรือทางพฤติกรรมด้วยก็ได้”^๕

จุมพล นิภาเกษม กล่าวว่า “ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยพื้นฐานประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงออก”^๖

^๒ สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒), หน้า ๓๑.

^๓ สุชา จันทน์เอม, จิตวิทยาวัยรุ่น, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๔๒), หน้า ๒๓.

^๔ สุรางค์ จันทน์เอม, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แพร่พิทยา, ๒๕๒๐), หน้า ๔๓.

^๕ โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวัน, จิตวิทยาสังคม, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๓๕), หน้า ๕๖.

^๖ จุมพล นิภาเกษม, “ความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อการดำเนิน โครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๓๖, หน้า ๖๕.

ภูวดล จันทรรุ ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้และการแสดงความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งบุคคลอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้”^๙

วิรัช คุงคะจันทร์ ได้ให้ความหมายความคิดเห็นว่า หมายถึง “การแสดงออกของทัศนคติโดยคำพูด”^{๑๐}

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก”^{๑๑}

เสนาะ ดิยาว ได้ให้ความหมายความคิดเห็นว่า หมายถึง “เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่”^{๑๒}

สุโท เจริญสุข ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ”^{๑๓}

เสกสรร วัฒนพงษ์ สรุปไว้ว่า “ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทัศนคติ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและ

^๙ภูวดล จันทรรุ, “ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตร โดยใช้เทปบันทึกเสียงผ่านหอกระจายข่าวในจังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๓๘, หน้า ๔๔.

^{๑๐}วิรัช คุงคะจันทร์, หลักการส่งเสริมการเกษตร, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (ขอนแก่น : ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๒๔), หน้า ๑๗.

^{๑๑}ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐), หน้า ๔๔.

^{๑๒}เสนาะ ดิยาว, การสัมภาษณ์ในงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗), หน้า ๓๕.

^{๑๓}สุโท เจริญสุข, หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๒๕), หน้า ๒๔.

ข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้”^{๑๒}

Good ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น หมายถึง “ความเชื่อ ความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่”^{๑๓}

Issak ให้ความหมายความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปมีความหมายที่กว้างกว่า”^{๑๔}

Wahlmen ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง”^{๑๕}

จากความหมายของความคิดเห็นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของบุคคล ด้วยการพูด เขียน หรือปฏิบัติกริยาใด ๆ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้น ได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่งไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

^{๑๒} เสกสรร วัฒนพงษ์, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข ๓๔ บางนา – บางปะกง”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๒, หน้า ๖๓.

^{๑๓} Good, V, *Dictionary of Education*, อ้างใน ภูวคณ จันทรส, “ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตร โดยวิธีใช้เทปบันทึกเสียงผ่านหอกระจายข่าวในจังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๔๕.

^{๑๔} Issak, A. C., *Scope and Method of Political Science : An Introduction to the Methodology of political Inquiry*, อ้างใน เสกสรร วัฒนพงษ์, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข ๓๔ บางนา – บางปะกง”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๖๕.

^{๑๕} Wahlmen, B. B., *Dictionary of Behavior Science*, อ้างใน ภูวคณ จันทรส, “ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตร โดยวิธีใช้เทปบันทึกเสียงผ่านหอกระจายข่าวในจังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๔๕.

๒.๑.๒ หน้าที่หรือกลไกของความคิดเห็น

แดลเนียล แคทซ์ ได้อธิบายถึง หน้าที่หรือกลไกของความคิดเห็นที่สำคัญไว้ ๔ ประการ ดังนี้คือ

๑) เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (Adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยความคิดเห็นเป็นเครื่องยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงสุด และให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และที่ไม่พึงประสงค์ของเขาและด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

๒) เพื่อป้องกันตัว (Ego - Defensive) โดยปกติในทุกขณะ คนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (Self -Image) ดังนั้น ความคิดเห็นจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัวโดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกดูถูกเหยียดหยามหรือติฉินนินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วย การมีความคิดเห็นที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น การก่อตัวที่เกิดขึ้นมาของความคิดเห็นในลักษณะนี้มีลักษณะแตกต่างจากการมีความคิดเห็นเป็นเครื่องมือในการปรับตัวดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือ ความคิดเห็นจะมีใช้พัฒนาขึ้นมาจากการมีประสบการณ์กับสิ่งนั้น ๆ โดยตรงหากแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวผู้นั้นเอง และสิ่งที่เป็นเป้าหมายของการแสดงออกมาซึ่งความคิดเห็นนั้นก็เพียงสิ่งที่เขาผู้นั้นหวังใช้เพียงเพื่อการระบายความรู้สึกเท่านั้น

๓) เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expressive) ความคิดเห็นนั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่าง ๆ และด้วยความคิดเห็นนี้เองที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่าง ๆ ในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้น ความคิดเห็นจึงสามารถใช้สำหรับอธิบายและบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่าง ๆ ได้

๔) เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (Knowledge) ความคิดเห็นจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมิน และทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัวเขา ด้วยกลไกดังกล่าวนี้เองที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้ และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเขาได้^{๑๖}

^{๑๖}Daniel Katz, *The Measurement of Attitudes*, อังโน เสนาะ ดีเฮา, การสัมภาษณ์ในงานบุคคล, อังแล้ว, หน้า ๓๖.

เบสท์ (Best) กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การซักถาม สอบถาม บันทึกไว้ และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง Best ได้เสนอแนะว่า “วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นใด และจะจะได้สามารถทำตามข้อคิดเห็นที่วัดออกมาได้ จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป”^{๑๑}

๒.๑.๓ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นต้องคล้ายคลึงหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวคิดเอาไว้ สรุปได้ดังนี้

ฟอสเตอร์ (Foster) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นด้วยกัน ๒ ประการ คือ

๑) ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หมู่อณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือพิมพ์ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือเป็นประสบการณ์อ้อม

๒) ค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งเดียวกันต่างกัน^{๑๒}

ออสแคมป์ (Oskamp) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งประกอบด้วย

๑) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยที่มักจะไม่มี การพูดถึงมากนัก ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางพันธุกรรมจะมีผลต่อความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะทำให้มีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้

^{๑๑} John W. Best., *Research in Education*, อังใน จำรอง เงินดี, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ภาคจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๑๔), หน้า ๕.

^{๑๒} Foster, Charles R., *Psychology for Life Today*, อังใน บุญเรียง ขจรศิลป์, *วิจัยทางการศึกษา*, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๑๔.

๒) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ การที่บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการกระทำ หรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

๓) อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลได้รับจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่และครอบครัว ทำให้เด็กได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ

๔) เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากเพราะบุคคลต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นเจตคติและความคิดเห็นต่าง ๆ ของกลุ่ม จะได้รับการถ่ายทอดสู่ตัวบุคคล

๕) สื่อมวลชน เป็นการที่บุคคลได้รับ ข่าวสาร ความคิดเห็น หรือเจตคติต่าง ๆ จากสื่อต่าง ๆ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น ความรู้สึกเป็นไปตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ^{๑๙}

กาญจนา เคนทวาย ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดเจตคติหรือความคิดเห็นไว้ ๒ ประการ คือ

๑) ประสบการณ์ ความคิดเห็น หรือเจตคติจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น คຸ້ນเคย หรือได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

๒) ระบบค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมแตกต่างกัน ดังนั้นจึงอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน^{๒๐}

สงวน สิทธิเลิศอรุณได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

๑) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

๑.๑ ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

๑.๒ ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นและการศึกษา ทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

^{๑๙}Oskamp, S., Attitudes and Opinions, อังโน สงวน สิทธิเลิศอรุณ, จิตวิทยาสังคม, อังแล้ว, หน้า ๑๕.

^{๒๐}กาญจนา เคนทวาย, “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๕, หน้า ๕.

๑.๓ ความเชื่อ ค่านิยมและเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

๑.๔ ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

๒) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

๒.๑ สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

๒.๒ กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือ สังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็น ไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

๒.๓ ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้ เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่ต่างจากแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าแต่ละบุคคลได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไปในทำนองเดียวกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความคิดเห็นของบุคคลแตกต่างกันออกไป เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมจะได้รับมาในลักษณะที่ต่างจากกัน ซึ่งบุคคลอาจมีความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไปได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ข้อเท็จจริง การติดต่อสัมพันธ์ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นเป็นอยู่หรือได้ประสบมา ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้^{๒๐}

๒.๑.๔ การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นของบุคคลสามารถวัดได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันทั่วไป คือ การใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ Best (๑๕๗๗) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกความคิดเห็น คือ การแสดงด้วยร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะได้ทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

ชาติชาย โทณสินธิติ ได้ให้ความเห็นว่าการวัดความคิดเห็นจากการตรวจเอกสารเกี่ยวกับความคิดเห็น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น กับเจตคติเป็นสิ่งที่คล้ายกันหรือคล้ายคลึงกัน เพราะความ

^{๒๐} สวงน สิทธิเลิศอรุณ, จิตวิทยาสังคม, อ่างแก้ว, หน้า ๑๒ - ๑๓.

คิดเห็น คือ การแสดงออกของเจตคติ ดังนั้นการวัดเจตคติก็สามารถใช้วัดความคิดเห็นได้เช่นเดียวกัน^{๒๒}

สรุปได้ว่าการที่เราทราบถึงความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเราต้องมีเครื่องมือวัดที่เชื่อถือได้ เนื่องจากความคิดเห็นของบุคคล เป็นสิ่งที่ได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติ ดังนั้นการวัดความคิดเห็นจึงเป็นการวัดทัศนคตินั่นเอง เครื่องมือในการวัดทัศนคตินั้นมีอยู่หลายแบบ แต่แบบที่นิยมใช้กันคือ แบบของ Likert Scale กล่าวคือ ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะกล่าวว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานสินเชื่อ พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กรก็ตาม ล้วนเป็นหน้าตาที่เชิดชูหรือพินเฟื่องไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าตาที่เชิดชูหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานที่มีความสำคัญที่สุดในจุดนี้ก็คือพนักงานที่ให้บริการนั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อกับองค์กรมากที่สุดและเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้มากมาย ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

การบริการ คือ กระบวนการ/กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น

ในทางวิชาการ คำว่า “บริการ” หรือ Service ยังนิยามได้ว่า คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งที่ประเทืองหรือเอื้ออำนาจทางจิตวิทยา^{๒๓}

สมิต ลัทธกร กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม

^{๒๒}ชาติชาย โทณสินธิติ, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑), หน้า ๑๑.

^{๒๓}วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์, คุณภาพในการบริการ, (กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๘), หน้า ๖.

ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการ จึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

การให้บริการ คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อรรถาศัยไมตรีเมื่อได้พิจารณาถึงการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ การให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน^{๒๔}

กฤษณ ธนาพงศธร ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้”^{๒๕}

พิมลจรรยา นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตาม ที่องค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย”^{๒๖}

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ^{๒๗}

^{๒๔} สมิต สัชฌุกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญู จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓.

^{๒๕} กฤษณ ธนาพงศธร, การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, ๒๕๓๒), หน้า ๘๓๖.

^{๒๖} พิมลจรรยา นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ ๘-๑๕, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, ๒๕๓๒), หน้า ๒๕๕.

^{๒๗} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.๒๕๔๒, อ้างแล้ว, หน้า ๖๐๗.

วราพรธม สันตัสนะโชค ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเองเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข”^{๒๔}

จินตนา บุญบงการ ได้ให้ความหมายของการบริการว่า “เป็นสิ่งที่จับต้องสัมผัสได้อยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจัดทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยึดอำนาจจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE”^{๒๕}

สมชาติ กิจบรรยง ระบุคำจำกัดความของ การบริการ ว่า “เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ซึ่งความหมายได้มาจากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคคลที่ปฏิบัติงานบริการต่าง ๆ”^{๒๖}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้ให้ความหมายการบริการ (Service) ไว้ว่า “เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงแรม โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ เป็นต้น”^{๒๗}

ศุภนิศย์ โชครัตนชัย กล่าวว่า “การบริการ” เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี

^{๒๔}วราพรธม สันตัสนะโชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

^{๒๕}จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปริ้นติ้ง, ๒๕๓๙), หน้า ๑๕.

^{๒๖}สมชาติ กิจบรรยง, สร้างบริการ สร้างความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๖), หน้า ๔๒.

^{๒๗}ศิริวรรณ เสรีรัตน์, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๖.

เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว^๒

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

๒.๒.๒ ลักษณะของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

๑) เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบว่าจะได้รับบริการอย่างไร การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ได้ยิน ได้สัมผัส จากผู้ที่เคยไปใช้บริการมาแล้ว หรืออื่น ๆ

๒) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจ

๓) มีลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ

๔) มีลักษณะที่แตกต่าง ไม่คงที่ การบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตัว แม้ว่าเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมของการบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง

๕) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

^๒ศุภนิศย์ โชครัตนชัย, “การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ”, ใน หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่ม ๑๐ เรื่อง การบริหารการบริการ : พัฒนาการอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๗.

๖) มีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ ดังนั้น การบริการจึงเน้นที่ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ ได้แก่ ความสะดวกสบาย หรือการเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด หรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย^๓

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

๑) ด้านสถานที่

๑.๑ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการบริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

๑.๒ การบริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof Concept) หมายถึง งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน เช่น รับคำร้อง เสียค่าธรรมเนียม ออกใบอนุญาต ไม่ควรแยกออกอยู่กันคนละแห่ง

๑.๓ การบริการแบบครบวงจร (Package Service) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อมเสมอ

๑.๔ การจัดสำนักงาน (Office lay Out) คือ การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องาน ควรจะดำเนินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่น งานรับเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้อง ควรอยู่ด้านหน้า เสร็จแล้วต่อไปยังเจ้าของเรื่องนั้น ๆ แล้วต่อไปแผนกการเงินชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่งโดยไม่ต้องกลับมาที่เดิมอีกโดยมีป้ายแผนกชัดเจน

๒) ระบบขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

๒.๒ จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ในระหว่างดำเนินการ ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เพราะในบางกรณีงานไม่อาจจบลงในวันเดียว ถ้าการจัดเก็บไม่ดี บางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิมเป็นเวลานาน ๆ ทำให้เสียเวลาอย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลักที่ว่า “หยิบก็ง่าย หายก็รู้ ดูก็งามตา”

^๓จิตตินันท์ เคะชะคุปต์, “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕), หน้า ๑๗-๒๐.

๓) เจ้าหน้าที่ (ผู้ปฏิบัติ)

๓.๑ คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้น และในขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่คนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

๓.๒ คุณภาพ ผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพ ซึ่งคนที่มีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณลักษณะด้านจิตใจละเอียดรอบคอบ

๓.๓ คุณธรรม คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคม เป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัว “ปลอดภัย” มีอยู่ที่ใดที่นั่นจะไม่มีพิษภัยและอันตรายใด ๆ ผู้ที่จะให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรม โดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้น อันได้แก่ความรัก ความเห็นใจลูกค้า มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดูถูกคนดูแคลนลูกค้า มีความละเอียดที่จะทำความซ้ำ แม้ไม่มีคนเห็น

๔) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๔.๑ ความรวดเร็ว

๔.๒ การประชาสัมพันธ์ทั่ว

๔.๓ จัดทำเอกสาร คู่มือ แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติ

๔.๔ ตอบปัญหาและข้อสงสัย

๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ

๕.๑ ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน

๕.๒ มีความเสมอภาคและเป็นธรรม

๕.๓ ข้อมูลที่ให้(คำแนะนำต่าง ๆ เอกสารป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) มีความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย

๕.๔ มีแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูล^{๑๔}

๒.๒.๓ ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแบบเนียบที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือนุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันการให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่าง การติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหาร

^{๑๔}อุทัย หิรัญโต, ระบบราชการไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๗.

ขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (John Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการคือ

๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย^{๑๔}

กูธเรน ธนาพงศธร กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

๑) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการ ที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

^{๑๔} John Millet, Management in the Public Service, อังโน ชาลูนชัย เทียนชัย, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑), หน้า ๓๔.

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป^{๖๖}

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ ได้ให้ลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค ๒ ลักษณะ คือ

๑) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการให้บริการในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

๒) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน^{๖๗}

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ กล่าวถึง หลักการที่ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดโดยการ จัดบริการดังนี้

๑) ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองและสุภาพเรียบร้อย

๒) ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน

๓) ความสะดวกสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะอาดของสถานที่ในสำนักงาน^{๖๘}

^{๖๖} กุลธน ธนาพงศธร, หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ, (กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๘), หน้า ๖๕.

^{๖๗} ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์), ๒๕๓๗, หน้า ๒๒.

^{๖๘} สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๘.

ผู้วิจัย สรุปได้ว่าความสำคัญของการบริการ คือ แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือเกิดความรู้สึกทางบวกกับประชาชนที่มารับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องกระทำดังต่อไปนี้

๑) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันจะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน การกระทำสิ่งใดก็ตาม ต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการ ว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในให้บริการที่ดีที่สุด และน่าเชื่อถือมากที่สุด

๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิใจ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีสง่าราศี

๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเพียงใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

๔) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

๕) อย่าพยายามพูด หรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

๖) พยายามให้ความช่วยเหลือ หรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติ จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่มาติดต่อ

๗) ถ้าเกิดความไม่เข้าใจในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน หรือองค์การ ก็คือ การขอภัยและยอมรับผิดต่อผู้รับบริการ และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์การต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนั้นเกิดขึ้นอีกในอนาคต

๘) ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีกรรือหรือชักช้า

๙) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รื้อในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ ไม่รับแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

๑๐) ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หหมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้รับแบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

๒.๒.๔ หลักการให้บริการที่ดี

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการบริการประชาชนว่า สถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

๑) การบริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ราชการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการในพื้นที่ของส่วนราชการ โดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยนชื่อ – สกุล การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การขอตัดสำเนาทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้าและแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอ โดยการออกแบบพิมพ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่

๒) การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกไปให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อน หรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การบริการประชาชนเคลื่อนที่

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อประชาชนปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใตักฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีว่า การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะ ดังนี้

- ๑) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันกับความต้องการ
- ๒) ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก
- ๓) ไม่ปล่อยให้งานค้างค้ำ
- ๔) ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา
- ๕) ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่

- ๖) บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท
- ๗) มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- ๘) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ๙) ไม่เรียกร้อยประโยชน์ตอบแทน
- ๑๐) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๑๑) ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อ ในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- ๑๒) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องได้สะดวก
- ๑๓) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง^{๓๕}

สมชาติ กิจยรรยง กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ ดังนี้

๑) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการง่าย ๆ ดังนี้

๑.๑ สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

๑.๒ สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ครับมีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ” “สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ” เป็นต้น

๑.๓ สังเกต คือ การแสดงพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการบริการในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุคมอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการแสดงออกทางภาษาท่าทาง เป็นต้น

๑.๔ สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้มารับบริการประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะได้รู้ความต้องการของผู้มารับบริการได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น

^{๓๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗-๑๘.

การคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับการบริการชอบทานอาหารประเภทใด ๆ โดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปคือความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้านั้น ๆ ไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่วไป ดังนี้

- ๑) ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี
- ๒) ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ
- ๓) อยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น
- ๔) ต้องการความสะดวกในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก
- ๕) ชอบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก
- ๖) ต้องการที่จะให้จำชื่อหรือรายละเอียดประวัติสินค้าหรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
- ๗) ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่ไมตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
- ๘) ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
- ๙) ชอบที่จะได้พบเห็นหรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบปลอดภัยและเป็นระเบียบ
- ๑๐) ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่ายและทันเวลา
- ๑๑) ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้นของตน

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มารับการบริการโดยทั่วไป เพื่อที่จะได้ไม่รู้สีกกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการโมโห โกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

๒) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรือวัจนภาษาอธิบายได้ดังนี้

๒.๑ การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรที่ยืนยาว และก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับการบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดีนั้น ควรมีหลักการสำคัญดังนี้

๑. ให้ใช้คำสุภาพ ให้ฝึกใช้คำสุภาพเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอบุญค่ะ ขอภัยค่ะ เป็นต้น
๒. หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อผู้มารับการบริการ
๓. หลีกเลี่ยงภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับผู้มารับการบริการ
๔. หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มารับการบริการ
๕. หน้าที่การบริการที่ดี จึงฟังมากกว่าพูด
๖. อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้มารับการบริการ

๓. อย่าทะเลาะกับผู้มารับการบริการ
๔. อย่าหัวเราะเยาะผู้มารับการบริการ จงช่วยเหลือด้วยความจริงใจ
๕. จงมองหน้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ
๑๐. พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกเรื่องราว
๑๑. พูดภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำสุภาพชัดเจนและเข้าใจง่าย
๑๒. คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความเป็นจริง
๑๓. พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเคียดแค้น
๑๔. ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน
๑๕. ไม่พูดในลักษณะประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา
๑๖. ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้ เช่น เรื่องการเมือง ศาสนา สถาบันต่าง ๆ ความเชื่อ เงิน เป็นต้น
๑๗. พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งไม่พูดเยินยอไร้เหตุผล
๑๘. ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น
๑๙. การพูดที่ดีต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย
๒๐. การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดงและไม่ควรแสดง
 - ๓) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มารับการบริการ การแสดงที่ดีคือ การมีกิริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย
 - ๓.๑ การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรงแข็งขัน แต่ไม่กระด้าง รู้จักไปมาลาไหว้
 - ๓.๒ การรู้จักเก็บอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งใจในการทำงานด้วยการบริการ อย่าอารมณ์เสี้ง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด
 - ๓.๓ ระวังกิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจ และมีการสำรวมกิริยาท่าทางไว้พอสมควร
 - ๓.๔ ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

๓.๕ ขอมรับคำติชม จงถือคิดว่า การติหรือการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อ
ก่อน มิใช่เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะ ได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

๓.๖ ตั้งใจฟังผู้มารับการบริการ เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่างชัดเจน

๓.๗ ขอบคุณใน โอกาสอันควร

การแสดงออกไม่ควรทำการแสดงออกต่อไปนี้จะแสดงถึงความมีมารยาท ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ให้
การบริการไม่ควรกระทำคือ

๑. เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างผู้มารับการบริการ

๒. การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากผู้มารับการบริการ

๓. ลุกเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล

๔. ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อผู้มารับการบริการ เช่น ถักผ้าคลุม เป็นต้น

๕. กระเส้าเข้าเหย้าลูกค้า โดยไม่บอกเหตุผล

๖. หลีกเลี่ยงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับผู้มารับการบริการ

๗. ไม่ควรสูบบุหรี่ต่อหน้าผู้มารับการบริการ

๔) การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการ
ทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร ๕ ส. ดังนี้

๔.๑ สะสาง หมายถึงการแยกแยะขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงานออกไป
คำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ

- มีเศษวัสดุและสิ่งของต่าง ๆ กระจายหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือบริการหรือไม่
- มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่
- มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำงานหรือไม่
- ตู้ ชั้น บนโต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่
- สถานที่บริการ ไม่เป็นระเบียบ สกปรกเลอะเทอะ หรือไม่

๔.๒ สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็น
ระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่งทีแสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการ คือ มีการกำหนด
ทิศทาง ทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ให้บริการ มี
ระบบการจัดเก็บ แยกประเภท เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยยึดหลักคุณภาพ และประสิทธิภาพ

๔.๓ สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปัดกวาด เช็ดถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และ
สถานที่บริการให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาด สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึง การมีแสง
สว่างหลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

๔.๔ สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่หมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ติดตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ

๔.๕ สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

๕) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

๖) การมีความน่าเชื่อถือ การที่มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการปัญหาที่ว่าทำอย่างไรจะได้ลูกค้าหรือผู้กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือดังนั้นจึงเสนอแนวคิดในเรื่องคุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

- ๖.๑ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- ๖.๒ เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- ๖.๓ มีชีวิตชีวา มีอาการปรีชา และวาจาอ่อนน้อม
- ๖.๔ มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
- ๖.๕ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ
- ๖.๖ ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- ๖.๗ ยิ้มแย้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- ๖.๘ แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- ๖.๙ เตรียมคนให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

๗) ความน่าวางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ผู้ที่มารับการบริการเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจ การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับการบริการ มีความจริงใจที่จะให้เกิดความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการให้บริการ การที่เป็นผู้รู้จัก

กาลเทศะ ระวังกิริยาท่าทาง รักษาความลับของผู้มารับการบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้อง มีจรรยาบรรณในการทำงาน ชื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร ๕ ข. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มารับการ บริการ ดังนี้

๗.๑ เชื่อมเยือน หมายถึง สอบถาม หรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือจะถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้ และการออกให้บริการนอกสถานที่

๗.๒ ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม

๗.๓ ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา

๗.๔ ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ใช้บริการเสมอ

๗.๕ ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ติดต่อไป^{๔๐}

๒.๓.๕ ทฤษฎีการให้บริการ

Zeithal and Barry ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย คุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

๑. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

^{๔๐}สมชาติ กิจยรรยง, เทคนิคการให้บริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๔๔-๕๗.

๔. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

๕.๒ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ^{๑๑}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการ ให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ(Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตามเพื่อผู้อื่นชอบพอใจโดยอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจและงานบริการประชาชน

๒.๓.๑ ความหมายของตำรวจ

ประเสริฐ เมฆมณี ให้ความหมายของตำรวจ ตำรวจแปลมาจากคำว่า “ตรวจ” หมายถึง ผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย

^{๑๑}Zeithal And Barry, Management in the Public Service, อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม), ๒๕๓๕, หน้า ๑๔-๑๕.

ความหมาย ตำรวจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “POLICE” ซึ่งหมายถึง “ผู้ที่รักษาภูมိคุ้มกันของสังคม ตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จากการกระทำที่ไม่ชอบกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจต้องรับผิดชอบในการรักษาภูมိคุ้มกันของสังคมและความปลอดภัยของสังคม รวมทั้งการรักษากฎหมาย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม”^{๔๖}

กรมตำรวจ ให้ความหมาย ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่งานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ตรวจรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน^{๔๗}

จตุพร ชื่นบาน กล่าวว่า ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่งานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ดำเนินการควบคุมให้สังคมประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสาขาการบริหารงานยุติธรรมได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตำรวจ โดยได้แยกคำว่า “ตรวจ” ซึ่งเป็นที่มาของคำว่าตำรวจมาให้ความหมายอย่างชัดเจน และสามารถทำให้เราได้เห็นความสำคัญของกิจการตำรวจได้มากขึ้น และในขณะเดียวกันก็ได้ใช้คำว่า “POLICE” ในภาษาอังกฤษมาแยกกล่าวเป็นแต่ละตัวอักษรเพื่อให้ความเข้าใจงานของตำรวจ ดังพอสรุปเพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของกิจการตำรวจได้ดังนี้

“ต” หมายถึง ความตราครุฑในลักษณะของความเป็นผู้มีความอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งในงานของตำรวจยอมรับว่าจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ เรื่องราว โดยเฉพาะเกี่ยวกับทางด้านการศึกษาปฏิบัติหน้าที่คุ้มครองป้องกันภัยพิบัติให้กับประชาชน ย่อมจะมีความยากลำบากตราครุฑและต้องอดทนในงานของตำรวจ

“ร” ได้ให้ความหมายในลักษณะของความรอบรู้ริเริ่ม รับผิดชอบและร่วมมือกันเป็นการให้ความหมายต่องานของตำรวจที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในสภาพสังคมปัจจุบันตำรวจต้องทำงานสารพัด นั่นก็คือการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถรอบจักรวาลในทุก ๆ เรื่องราว งานบางประเภทของตำรวจต้องการความรวดเร็วและการตัดสินใจที่รอบคอบเนื่องจากเป็นงานเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนทรัพย์สินและชีวิตของตำรวจเอง ในส่วน “ร” นี้อาจให้ความหมายเพิ่มเติมว่าอาจหมายถึงคำว่า “รักษา” ซึ่งจะมีความหมายไปครอบคลุมถึงงานของตำรวจในยุคปัจจุบันที่จะต้องเป็นผู้ดูแลรักษาสังคมในแง่ต่าง ๆ เช่น รักษาความสงบเรียบร้อยรักษา

^{๔๖} ประเสริฐ เมฆมณี, ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๒๓), หน้า ๓๕.

^{๔๗} กรมตำรวจ, ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๐๕), หน้า ๓.

กฎหมาย โดยที่เป็นการปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย ศีลธรรม จรรยา ตลอดจนการ
 ดำเนินการทุกวิถีทางให้ประชาชนรักษากฎหมาย และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน การ
 รักษาสิ่งนี้จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และงานตามหน้าที่
 อื่น ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นอย่างมาก รักษาระเบียบวินัยก็นับเป็นความหมายที่จำเป็น
 สำหรับตัวตำรวจ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจเอง การมีระเบียบวินัยย่อมนำไปสู่
 ความสำคัญได้ค้ำจุนกว่าการที่ขาดระเบียบวินัย

“ว” ได้ให้ความหมายเอาไว้เกี่ยวกับการเป็นผู้มีวิจารณญาณ รู้จักเหตุและผลในการทำงาน
 การปฏิบัติหน้าที่ตามตัวบทกฎหมาย หรือในความหมายของคำว่า “วิจารณ์” อันหมายถึงความเป็นผู้
 ที่มีใจกว้างพอที่จะยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่น สำหรับ “ว” นี้อาจให้ความหมายเสริมไปถึงคำว่า
 “วินัย” คือ งานของตำรวจนั้นต้องอยู่ในวินัยของตำรวจอย่างเคร่งครัด และเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับ
 การบริหารงานกิจการตำรวจยุคประชาธิปไตยแบบงานนี้เป็นอย่างดี การเป็นผู้มีระเบียบวินัยของ
 ตำรวจเองย่อมสามารถช่วยเสริมสร้างงานของตำรวจเองได้ ทั้งในส่วนของกิจการตำรวจและใน
 ส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน โดยทั่วไป การมีระเบียบวินัยของตำรวจย่อมทำให้สังคมเห็น
 ความสำคัญและยอมรับสภาพการเป็นตำรวจซึ่งอาจรวมไปถึงการให้ความร่วมมือแก่ตำรวจด้วย
 ความเต็มใจมากขึ้น นั่นคือความเป็นผู้มีระเบียบวินัยของตำรวจย่อมสร้างให้เกิดมีศรัทธาต่องาน
 ตำรวจจากประชาชนนั่นเอง

“จ” ได้ให้ความหมายถึงการ “จดจำ” อันเป็นคุณลักษณะที่พึงมีของตำรวจเพื่อเป็นการ
 ทำงานให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของงานที่เกี่ยวข้องกับวิทยาการตำรวจทั่วไป เช่น การ
 สืบสวนสอบสวน ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคล เวลา สถานที่ และอื่น ๆ อีกมาก เป็นต้น^{๔๔}

จตุพร ชื่นบาน กล่าวว่า สำหรับคำว่า “POLICE” ได้ให้คำอธิบายถึงความหมายไว้อย่าง
 น่าสนใจ และแสดงให้เห็นถึงมิติต่าง ๆ ของแนวคิดที่เกี่ยวข้องการทำงานของตำรวจโดยทั่วไป ดังนี้

“P” มากจากคำว่า “Politeness” (สุภาพ) หมายความว่า ตำรวจจะต้องเป็นผู้มีความ
 ประพฤติสุภาพเรียบร้อยอ่อน โยนต่อบุคคลทั่วไป ไม่เย่อหยิ่งจองหองอวดดีหรือมัวเมาอำนาจจนลืม
 ตัว

“O” มาจากคำว่า “Obedience” (เชื่อฟัง) หรือ “Order” (ระเบียบ) หมายความว่า ตำรวจ
 จะต้องเชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาอันชอบด้วยเหตุผล และจะต้องอยู่ในระเบียบวินัยคืออย่างเคร่งครัด
 อยู่เนืองนิตย์

^{๔๔}จตุพร ชื่นบาน, กิจการตำรวจไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๓๓), หน้า

“L” มาจากคำว่า “Law” (กฎหมาย) หมายความว่า ตำรวจในฐานะเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย จำเป็นจะต้องมีความรอบรู้และสนใจในตัวบทกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิทักษ์ความเป็นธรรมและปฏิบัติหน้าที่ภายในกรอบแห่งกฎหมายอย่างสมเหตุสมผลเพื่อประสานประโยชน์ระหว่างเสรีภาพส่วนบุคคล ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายและความเป็นธรรมในสังคมประกอบกันไป

“I” มาจากคำว่า “Investigation” (สืบสวน) หรือ “Intelligent” (ไหวพริบหรือข่าวคราว) หมายความว่า ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนเสาะหาข้อเท็จจริงแห่งคดีและจะต้องปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ ด้วยความเพียรพยายาม มานะอดทน ไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยากประกอบด้วยความเฉลียวฉลาดและความมีไหวพริบเท่าทันเหตุการณ์

“C” มาจากคำว่า “Co-operation” (ร่วมมือ) หรือ “Concord” (ปรองดองเห็นพ้อง) หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีประสิทธิภาพสูงนั้น จำเป็นต้องใช้หลักความสามัคคีศีลธรรมของหมู่คณะในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งการประสานร่วมมือกันระหว่างส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับการสนับสนุนจากประชาชนทั่วไปเป็นอย่างดีอีกด้วย

“E” มาจากคำว่า “Energy” (พลัง) หมายความว่า ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่ยากลำบากยุ่งยากเสี่ยงภัยรอบด้าน ทั้งจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ฉับไวในปัจจุบันทันด่วน เท่าทันต่อความจำเป็นแห่งสถานการณ์และเงื่อนไขเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่ายจึงจำเป็นต้องเป็นผู้มีสุขภาพจิตสุขภาพนามัยที่สมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนด้านกำลังคน อาวุธและเครื่องมืออุปกรณ์จำเป็น ในลักษณะพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ทุกขณะ เพื่อจะได้เป็นที่พึ่งของประชาชนและสนองตอบต่อหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพสูงของตำรวจ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งขุดต่อการณรงค์ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน^{๔๔}

๒.๓.๒ หน้าที่ของตำรวจ

ประเสริฐ เมฆมณี กล่าวถึง หน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของสังคมส่วนรวมภายใต้หลักกฎหมายและความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน จำแนกได้เป็น ๓ แบบ คือ

^{๔๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘-๑๐.

๑) หน้าที่แบบจารีตนิยม ได้แก่ การพิทักษ์ชีวิตทรัพย์สินของประชาชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ประกอบด้วยหน้าที่สำคัญ ๒ ส่วน คือ หน้าที่ในฐานะผู้รักษากฎหมายและการปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งมีนักบริหารและนักวิชาการตำรวจเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจไว้ ประกอบด้วย

๑.๑ การรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน

๑.๒ การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม

๑.๓ การป้องกันอาชญากรรมและควบคุมแหล่งเสื่อมโทรม

๑.๔ การควบคุมการจราจร

๑.๕ การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน ข้อบังคับของตำรวจ

๒) หน้าที่จารีตนิยมแบบขยายขอบเขตความรับผิดชอบของตำรวจ เป็นการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและขยายขอบเขตหน้าที่ของตำรวจให้กว้างขวางออกไป เพื่อให้ประสานกลมกลืนกับภาวะความจำเป็นและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบด้วยสาระสำคัญดังนี้

๒.๑ การป้องกันอาชญากรรม เป็นการกำหนดมาตรการปฏิบัติต่าง ๆ ก่อนการกระทำผิด เพื่อตัดทอนโอกาสการกระทำผิดหรือจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้น ประกอบด้วยการกำหนดโครงการแผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบงานป้องกันและปราบปราม เป็นต้น

๒.๒ การปราบปรามอาชญากรรม เป็นหน้าที่หลักสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลต่อการควบคุมหรือจัดปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภัยต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและฉับพลันซึ่งการจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ

๒.๓ การสืบสวนสอบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด เป็นการดำเนินการหลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้ว โดยยึดถือตามหลักกฎหมายและมีประจักษ์พยานหลักฐานเป็นที่แน่ชัดเพื่อกันผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายสงสัย

๒.๔ การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย เป็นการลดความเสียหายทางเศรษฐกิจและเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์มิชอบ อันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น

๒.๕ การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม ได้แก่ ควบคุมการจราจร การควบคุมกิจการสาธารณสุข การจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่ประชาชนการควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความผาสุกของสังคม

๒.๖ การจัดบริการแก่ประชาชน เป็นการให้บริการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป เช่น การจัดบริการข่าวสาร การให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน เป็นต้น

๒.๗ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เป็นการคุ้มครองปัจเจกชนไม่ให้ตกอยู่ใต้อิทธิพลของคนอื่น รวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการมีสิทธิหน้าที่ของพลเมืองดีอีกด้วย

๒.๘ การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้ว เช่น การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยกฎหมาย การอารักขาคุ้มครองบุคคลสำคัญ เป็นต้น

๓) หน้าที่ของตำรวจในระบอบประชาธิปไตย การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีขอบเขตความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง มีความสลับซับซ้อนไปตามภาวะความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมือง การดำเนินการในหน้าที่จึงต้องคำนึงหลักคุณภาพระหว่างสิทธิส่วนบุคคลกับหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใต้กรอบข้อบังคับของสังคมและหลักกฎหมายบ้านเมือง ดังนั้น บทบาทของตำรวจในระบอบประชาธิปไตยจึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา ความเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยการยึดถือหลักการบริหารงานที่กำหนดเป้าหมายเป็นการแน่นอนและใช้หลักการทำงานรับผิดชอบร่วมกัน และความสอดคล้องต้องกันระหว่างวัตถุประสงค์กับวิธีการปฏิบัติ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติยิ่งกว่าระบบแบบแผนหลักการอันจำเป็นของตำรวจในระบอบประชาธิปไตยที่สำคัญประการหนึ่ง ก็คือ การกำหนดมาตรการปฏิบัติงานจริงตำรวจจะได้รับการสนับสนุนจากประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องยากอย่างยิ่งทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นรูปแบบของการบริหารที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างวัตถุประสงค์กับการปฏิบัติงานในตัวเอง กล่าวคือ การไม่ประสานกลมกลืนกันระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้รักษากฎหมายกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษาความสงบสุขของบ้านเมือง นั่นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมายจะต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อพิทักษ์สังคมตามหลักพิชิตคนพาลอภิบาลคนดี เพื่อให้ชุมชนปลอดภัยจากอาชญากรรมตำรวจจึงเปรียบเสมือนสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหวั่นกลัวและจงเกลียดจงชังของเหล่ามิถุนาชีพแต่เป็นมิตรที่ดีของสุจริตชน สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้รักษาความสงบสุขของบ้านเมืองนั้นเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกรักษากฎหมายให้มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้ประชาชนเคารพปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย การบรรเทาสาธารณภัย การจัดระเบียบจราจร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นการสนองตอบความผาสุกและความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยตรง ดังนั้น หน้าที่ทั้งสองประการจึง

มีขอบเขตกว้างขวาง ทั้งที่มีลักษณะขัดแย้งในบทบาทของตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันไป ตามสถานการณ์

สรุปได้ว่า หน้าที่ของตำรวจในระบอบประชาธิปไตยจำเป็นต้องธำรงไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ในลักษณะการรักษาคุณลาภระหว่างการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล กับการเคารพในกฎหมายและข้อบังคับของบ้านเมืองสอดคล้องตามแนวทางคุ้มครองสิทธิเสรีภาพภายใต้กฎหมายที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ ซึ่งแตกต่างไปจากการปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจที่ยึดถือหลักการภายใต้กรอบข้อจำกัดแห่งกฎหมายเพียงอย่างเดียว^{๔๖}

กรีซ บัจฉิมสวัสดิ์ กล่าวว่าหน้าที่ของตำรวจ ตามที่บัญญัติไว้ในข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ ๔ ประการดังต่อไปนี้

๑) รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก จุดมุ่งหมายอันนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสุขนั้นเป็นที่ปรารถนาของคน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็ดี การต่อสู้กับข้าศึกจากภายนอกที่จะมาอำอริปไตยของประเทศร่วมกับทหารก็ดี หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารกระทำการยึดไว้ได้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำ เพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

๒) การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด ในทางอาญากฎหมายมหาชนออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชน ซึ่งรวมกันอยู่ภายในประเทศนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วก็จำเป็นต้องมีผู้รักษาและคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดหากผู้ใดละเมิดก็ต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำการจับกุมผู้ที่ละเมิดกฎหมาย ดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม

๓) การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นต้องเป็นมิตรที่ดีกับประชาชน มิตรที่ดีนั้นต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้นตำรวจที่ดีก็จำเป็นต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตากรุณาต่อประชาชน เอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังตามควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้และไม่ผิดกฎหมาย

๔) ดูแล และรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่งประชาชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ โบราณวัตถุ และทรัพย์สินซึ่งซ่อนหรือ

^{๔๖} ประเสริฐ เมฆมณี, ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, อ่างแก้ว, หน้า ๘๕-๘๐.

ฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะ ก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้นๆ อยู่ในสภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป^{๔๓}

บันเทิง กัมปนาทแสนยากร ในเรื่องภารกิจ หน้าที่ตำรวจในปัจจุบันนี้ ได้วางแนวทางการปฏิบัติการ หน้าที่ของตำรวจในปัจจุบัน ดังนี้

๑) หน้าที่ในการรักษากฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายลักษณะอาญาซึ่งมีบทลงโทษเมื่อมีการฝ่าฝืน ดังนั้นหน้าที่ของตำรวจ คือ การป้องกันสังคมมิให้เกิดความเสียหายหรือได้รับอันตราย อันเนื่องมาจากการกระทำผิดกฎหมายด้วยการควบคุมดูแลและป้องกันมิให้มีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายขึ้นและหากมีก็ต้องจับกุมตัวมาดำเนินคดีต่อไปเพื่อให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษตามกฎหมาย

๒) หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย คือการมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลมิให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน ต้องเข้าไปป้องกันระงับปราบปรามและแก้ไข รวมทั้งบำบัดช่วยเหลือให้บรรเทาหลงหรือหมดไป

๓) หน้าที่ในการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หมายถึงการป้องกันอันตรายให้กับประชาชนทุกด้านทุกอย่างที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง เช่น ป้องกันอันตรายอื่นที่เกิดกับประชาชนจำพวกภัยธรรมชาติ ภัยจากสัตว์คู่สัตว์ร้าย เป็นต้น

๔) หน้าที่ในการสืบสวนสอบสวน ทั้งการสืบสวนก่อนเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดติดตามทรัพย์สินที่สูญหายคืน เป็นต้น

๕) หน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ บริการ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องอื่น ๆ ทั่วไป เช่น การอำนวยความสะดวก ด้านการจราจร การนำผู้เจ็บป่วยส่งโรงพยาบาล การระงับความเคียดแค้นที่เกิดจากการรบกวนของสัตว์หรือภัยธรรมชาติ การช่วยเหลือนำเด็กพลัดหลงส่งคืนบิดา มารดา เป็นต้น ซึ่งจากภารกิจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ตำรวจมีหน้าที่หลากหลายและกว้างขวางอย่างยิ่ง ทำให้มีปัญหาในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะสำหรับเจ้าพนักงานตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติโดยตรงซึ่งต้องทำ หน้าที่หลักดังกล่าวข้างต้นในทุกประการแล้ว ยังจะต้องทำหน้าที่รองคืองานด้านธุรการและอื่น ๆ อีกด้วยจึงเป็นการยากที่จะให้ได้ผลงานที่สมบูรณ์ตามเจตนารมณ์และอุดมคติ รวมทั้งความวัตถุประสงค์ และเป้าหมายได้^{๔๔}

^{๔๓} กริช ปัจฉิมสวัสดิ์, กรมตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, ๒๕๑๘), หน้า ๑๒.

^{๔๔} บันเทิง กัมปนาทแสนยากร, ประมวลระเบียบการตำรวจและระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, ๒๕๒๗), หน้า ๖๔.

กรมตำรวจ สำหรับหน้าที่ของตำรวจไทยนั้น ระเบียบการตำรวจได้กำหนดไว้ว่าตำรวจมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ตามยุคตามสมัยต่าง ๆ กระจัดกระจายอยู่ในตัวบทกฎหมายบ้างในประกาศพระบรมราชโองการบ้าง ในกฎเสนาบดีบ้าง และในระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บ้าง ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้วมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑) ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

๒) ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายมหาชน และถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวนจับกุม ตรวจค้น และปราบปราม นำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

๓) ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไป เช่นเดียวกับข้าราชการพลเรือนทุกประการ และต้องรักษาความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

๔) ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บังคับทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

๕) ตำรวจในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกทั้งในเขตมีกลยุทธและมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว^{๔๘}

ผลตำรวจเอกประเสริฐ รุจิรวงศ์ ได้กล่าวถึงลักษณะหน้าที่ของตำรวจที่ต้องปฏิบัติไว้ดังนี้

๑) การป้องกันอาชญากรรม

๒) การปราบปรามอาชญากรรม

๓) การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน

๔) การรักษาความปลอดภัยของชาติ

๕) การบริการโดยทั่วไป^{๔๙}

กล่าวโดยสรุป ตำรวจมีหน้าที่ที่จะต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนในการรักษาความสงบสุขของสังคมและความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง โดยปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันอาชญากรรม การปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย และการบริการประชาชนหรือมวลชนสัมพันธ์

^{๔๘}กรมตำรวจ, ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี, อ้างแล้ว, หน้า ๑๐.

^{๔๙}ผลตำรวจเอกประเสริฐ รุจิรวงศ์, "การตำรวจกับนโยบายความมั่นคงภายในประเทศ", เอกสารประกอบการอบรมของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ชุดที่ ๖, กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๐๖.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือกรมตำรวจเดิมมีฐานะเป็นนิติบุคคล ปัจจุบันอยู่ในบังคับบัญชาของ นายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ และหน้าที่ทั่วไป คือ

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗

๑) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

๒) ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

๓) ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดอาญา

๔) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

๕) ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๖) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

๗) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม (๑) (๒) (๓) (๔) หรือ (๕) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยทั่วไป

๑) รักษาความสงบเรียบร้อยให้กับสังคม หรือชุมชน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา

๒) การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญา เช่น กฎหมายมหาชนที่ออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนซึ่งรวมกันอยู่ภายในประเทศนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วก็จำเป็นต้องมีผู้รักษาและคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด

๓) การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขให้แก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกันว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมคามิตรดีนั้นต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี

๔) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ สาธารณสมบัติซึ่งเอกชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ วัด โบราณวัตถุ และทรัพย์ซึ่งซ่อนหรือฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้น ๆ อยู่ในสภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไปเป็นเวลานาน

โดยเหตุที่ตำรวจต้องมีหน้าที่ทั้งในด้านรักษาความสงบ รักษากฎหมาย และบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอันเป็นงานสำคัญเช่นนี้ จึงจำเป็นต้องจัดให้ตำรวจมีคุณธรรมสูง มีความรู้ดี มีความประพฤติดี มีกำลังร่างกายแข็งแรง มีความกล้าหาญอดทน และมีวินัยดีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ผลดีสมความมุ่งหมายของทางราชการ ทั้งต้องจัดให้ตำรวจเป็นบุคคลที่น่ารักใคร่ นับถือของประชาชนด้วย มิฉะนั้นก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีได้

การที่จะให้ตำรวจเป็นบุคคลที่น่ารักใคร่ นับถือของประชาชนนั้น จำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพของตำรวจให้อยู่ในมาตรฐานที่เหมาะสม นอกจากจะให้เรียนรู้กฎหมายซึ่งตำรวจมีหน้าที่ต้องรักษาแล้ว จำต้องวางระเบียบข้อบังคับ และข้อแนะนำต่าง ๆ เพื่อควบคุมความประพฤติและแนะนำวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ให้อยู่ในกรอบที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้กระทรวงมหาดไทยจึงต้องวางระเบียบข้อบังคับนี้ขึ้น เพื่อประโยชน์ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือเป็นหลักปฏิบัติให้เกิดผลสมความต้องการของกระทรวงมหาดไทย และราชการกรมตำรวจ^{๕๐}

ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้กล่าวถึง ภารกิจของตำรวจไทยว่า มีหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไป คือ

- ๑) การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายใน เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน
- ๒) รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา
- ๓) บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน
- ๔) ดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ

จากภารกิจของตำรวจดังกล่าว เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ครอบคลุมกว้างขวางเกินไปที่ทำให้ตำรวจมีบทบาทหลายฐานะ ได้แก่

- ๑) ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- ๒) ในฐานะผู้รักษากฎหมายมีหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
- ๓) ในฐานะเป็นข้าราชการพลเรือนกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติตามราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างทหารกับพลเรือน
- ๔) ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

^{๕๐}ฝ่ายวิชาการสุตรไพศาล, ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม ๑, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุตรไพศาล, ๒๕๓๖), หน้า ๓ - ๕.

๕) ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศในลักษณะรุกราน โดยลับปล้นและการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ^{๔๒}

พลตำรวจเอกประชา พรหมนอก กล่าวว่า ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกการควบคุมทางสังคม (Social Control) อย่างหนึ่งในการให้สังคมดำรงอยู่ด้วยความสงบสุข ปลอดภัย ตรงตามความหมายที่ว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานการควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม (Social Norm) งานของตำรวจจึงมีขอบเขตที่กว้างขวาง

สำหรับประเทศไทยนั้นตามระเบียบการตำรวจได้กำหนดไว้ว่าตำรวจมีอำนาจตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ตามยุคตามสมัยต่าง ๆ กระจุกกระจายกันอยู่ในตัวบทกฎหมายบ้าง ในประกาศพระบรมราชโองการบ้าง ในกฎเสนาบดีบ้าง และในระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บ้าง ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ คือ

๑) ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

๒) ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ละเมิดกฎหมายมหาชน และถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวน จับกุม ตรวจตรา และปราบปราม นำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

๓) ตำรวจในฐานะเป็นข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไป คู่เคียงกับข้าราชการพลเรือน

๔) ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บังคับทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

๕) ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการยุทธ์และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมาย และกำหนดเป็นครั้งคราว งานของตำรวจที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ก็เพื่อให้สังคมและชุมชนบรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ความสงบสุขของสังคมและชุมชน นั่นก็หมายความว่า ตำรวจมีประสิทธิภาพสูงสุดในการป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน^{๔๓}

^{๔๒} ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและสังคมในศตวรรษหน้า, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๔), หน้า ๓๔.

^{๔๓} พลตำรวจเอกประชา พรหมนอก, ตำรวจของประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๓๐), หน้า ๘.

๒.๓.๓ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๔๑ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมีพระบรมราชโองการให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรโอนกรมตำรวจจากกระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ และมาตรา ๒๓๐ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๕ ตอนที่ ๗๓ ก วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๔๑ ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๔๑ เป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรม ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง และมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงภายในส่วนที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การตระเวนชายแดน การรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของประชาชน และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และให้อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และโดยที่ มาตรา ๒๓๐ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้โอนกรมที่มีผลเป็นการตั้งขึ้นใหม่โดยไม่มีกำหนดตำแหน่งหรืออัตราของข้าราชการหรือลูกจ้างเพิ่มขึ้นให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้ ซึ่งเป็นหลักการและเหตุผลประกาศร่างพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติตำรวจ

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๒ และ มาตรา ๗๕ แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๑ เพื่อให้การบริหารราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ.๒๕๕๐ – ๒๕๕๔) และอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีคำสั่งที่ ๑๕๖/๒๕๕๐ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๐ กำหนดลักษณะงานและมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่วางแผน อำนวยการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ งานการบริหารบุคคล การศึกษา การฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนาองค์กร การบริหารจัดการ การพัฒนา รักษา และควบคุมการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งในด้านบุคคล งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลธิการและสรรพาวุธ การสื่อสาร โทรคมนาคม เทคโนโลยี การส่งกำลังบำรุงอื่น ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๑) งานบริหาร

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ งานการบริหารบุคคล การศึกษา การฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนาองค์กร การบริหารจัดการ การพัฒนา รักษา และควบคุมการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งในด้านบุคคล งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลธิการและสรรพาวุธ การสื่อสาร โทรคมนาคม เทคโนโลยี การส่งกำลังบำรุงอื่น ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๒) งานป้องกันอาชญากรรม

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและ ประเมินผลงานด้านการป้องกันอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการ ตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรม เกิดขึ้น

๓) งานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและ ประเมินผลงานด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม การกระทำความผิดพระราชบัญญัติที่มี โทษทางอาญาทุกฉบับ ตลอดจนองค์กร เครือข่ายที่อยู่เบื้องหลังรวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้น

๔) งานสืบสวนสอบสวน

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและ ประเมินผลงานด้านการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การมีความเห็น การให้ความเห็นชอบ หรือเห็น แย้งในคดีอาญา การอุทธรณ์ ฎีกา หรือการขอให้พิจารณาคดีใหม่ และงานด้านกฎหมายอื่น ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน ในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๕) งานกิจการพิเศษ

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและ ประเมินผลงานด้านการถวายความปลอดภัย การอารักขา การรักษาความปลอดภัยกิจการตาม โครงการพระราชดำริ กิจการต่างประเทศ การตรวจคนเข้าเมือง การบรรเทาสาธารณภัย การบิน ตำรวจ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อให้การปฏิบัติราชการ บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๖) งานความมั่นคง

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและ ประเมินผลงานด้านการข่าว การต่อต้านข่าวกรองด้านความมั่นคง การต่อต้านการก่อการร้าย การ ก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ การรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน การรักษา ความสงบเรียบร้อยเกี่ยวกับการชุมนุมเรียกร้อง การเลือกตั้ง รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือ เป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อให้การปฏิบัติราชการบังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๗) งานจเรตำรวจ

รับผิดชอบวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและ ประเมินผลงานด้านการตรวจราชการ ปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจ การดูแลระเบียบ วินัย ขวัญกำลังใจ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนข้อเท็จจริงและสอบสวนการกระทำผิดวินัยกรณีที่มี การร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการตำรวจ ลูกจ้าง พนักงานราชการกระทำผิดวินัย ประพฤติมิชอบ หรือทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะและแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการ บริหารงานตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน กฎ ข้อกำหนด ข้อบังคับ คำสั่ง แจ้ง ความ ฯลฯ และควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบการใช้ทรัพยากร งบประมาณ ฯลฯ ตามที่สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ และคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติกำหนด รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ ให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด^{๔๔}

๒.๓.๔ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของตำรวจภูธรจังหวัด

เมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๗ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยตำรวจ แห่งชาติ ใหม่ขึ้น โดยมีการบัญญัติ พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ ซึ่งมีผล บังคับใช้เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๗ โดยมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๗ กำหนดให้การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็น กองบัญชาการหรือการจัดตั้งกองบัญชาการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้กำหนดอำนาจ หน้าที่ไว้ในพระราชกฤษฎีกา เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติดังกล่าว สมควรแบ่งส่วนราชการและ กำหนดหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการให้เหมาะสมกับสภาพของงาน จึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาแบ่ง ส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๘ ขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาแบ่ง ส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๘ และอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๑๐ วรรค สอง แห่งพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวง ได้ จึงได้ออกกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

^{๔๔}สำนักงานเลขาธิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, “คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๑๕๖/ ๒๕๕๐ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๐ กำหนดลักษณะงาน และมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้จเรตำรวจแห่งชาติ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และผู้ดำรง ตำแหน่งเทียบเท่า”, กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ๒๕๕๐, (อัด สำเนา).

ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๘ ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๘ และระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๘ ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๘ โดยแบ่งส่วนราชการตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรภาค ๑ - ๕ และให้แต่ละหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ในเขตรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่ปกครอง ดังต่อไปนี้

๑) โครงสร้างของตำรวจภูธรจังหวัด

ตำรวจภูธรจังหวัด มีโครงสร้างแบ่งงานออกเป็น ๖ ฝ่าย มีภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ดังนี้

(๑) ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการและกำลังพล งานนโยบายและแผน งานส่งกำลังบำรุง งานการเงินและงบประมาณ

(๒) กลุ่มงานสืบสวน มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์พระราชินี พระราชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมราชวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ งานสืบสวนคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นเกี่ยวกับความรับผิดชอบทั้งหลาย ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา งานการข่าว งานสืบสวนอาชญากรรมสำคัญ งานปฏิบัติการพิเศษ งานเก็บกู้วัตถุระเบิด งานสืบสวนคดีอาญา ยาเสพติดและสารเสพติด ประเภทต่าง ๆ รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายในเขตอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด

(๓) กลุ่มงานสอบสวน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสอบสวนคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลาย การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก หรือการค้ามนุษย์ งานคดี ในเขตความรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด

(๔) สถานีตำรวจภูธร สถานีตำรวจภูธร มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองรวมตลอดทั้งการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครองบังคับบัญชาตำรวจภูธรจังหวัด นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันและปราบปรามการรักษาความสงบเรียบร้อย รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๕) ศูนย์การจราจร (มีเฉพาะที่ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่) มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอความเห็นเพื่อประกอบการวางแผนการจัดการจราจร รวมทั้งประสานงานสนับสนุนควบคุมและกำกับดูแล ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินการเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวกและงานรักษาความปลอดภัยในด้านการจราจรทางบก ภายในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดว่าด้วยการจราจรทางบก การขนส่งทางบก รถยนต์ และล้อเลื่อนที่เกิดขึ้นในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

(๖) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการปรับปรุงพัฒนาให้มีความทันสมัย และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งงานสืบสวนสอบสวนคดีอาญา และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย^{๔๕}

๒) อำนาจหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัด

ตำรวจภูธรจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังนี้

(๑) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ตลอดจนรักษาความปลอดภัยสถานที่สำคัญของทางราชการและต่างประเทศ

(๒) รักษาความสงบเรียบร้อย การให้ความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญประชาชน และการให้การช่วยเหลือประชาชน

(๓) ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญา

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

(๕) ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

(๗) ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร

(๘) ส่งเสริมและสนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย

^{๔๕} กงนิติกร สำนักงานกฎหมายและสอบสวนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, คู่มือกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ ๒๕๔๘), หน้า ๒๗๘ - ๒๘๓.

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย^{๔๖}

๒.๓.๕ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธร

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ออกระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วย การกำหนด อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘ ให้สถานีตำรวจภูธร มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาในเขตอำนาจ การรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดทั้งการรับผิดชอบในด้านการงาน และการ ปกครองบังคับบัญชาตำรวจภูธรจังหวัด นอกจากนั้นยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้าน ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันและปราบปราม การรักษาความ สงบเรียบร้อย รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ปัจจุบันนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ยึดถือการจัดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และกรอบ อัตรากองสถานีตำรวจ ให้สอดคล้องกับคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ ๖๕๕/๒๕๕๐ เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจและหน้าที่ตำแหน่งในสถานีตำรวจ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๐ ได้แบ่งงานในสถานีตำรวจออกเป็น ๕ ด้านให้ข้าราชการตำรวจในตำแหน่งต่าง ๆ มีหน้าที่ ดังนี้

๑) ด้านอำนวยการ

ทำหน้าที่เป็นกลไกของหัวหน้าสถานีในการอำนวยการบริหารปัจจัยการบริหารทั้งหลาย และจัดการภารกิจของสถานีตำรวจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานรวบรวมสถิติ ข้อมูลข่าวสารจากทุกสายงานในสถานี แล้วนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อเสนอ หัวหน้าสถานีพิจารณาสั่งการให้ฝ่ายต่าง ๆ นำไปทำการวางแผนและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริง ตลอดจนกำกับดูแลและประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้เป็นไปด้วยความ เรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

๒) ด้านปกครองป้องกัน

ด้านปกครองป้องกันอาชญากรรม จัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ ดังเช่นที่ ปรากฏในคำจำกัดความว่า “ตำรวจ” หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ตรวจ ดรรรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

^{๔๖} เรื่องเดียวกัน.

นอกจากนี้ ยังเป็นที่ยอมรับกันในเชิงวิชาการว่า คงไม่มีสังคมใดในโลกที่ปลอดจากอาชญากรรมอย่างแท้จริง แต่ถ้าหากสังคมใดมีอาชญากรรมเกิดขึ้นน้อยมาก มักจะได้รับความชื่นชมยกย่องว่าเป็นสังคมที่เจริญแล้วควรแก่การยึดถือเป็นแบบอย่าง ซึ่งสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะเป็นเช่นนั้น ได้แก่ สังคมนั้นจะต้องมีการระวังป้องกันดีมาก และไม่เปิดช่องโอกาสให้มีการก่ออาชญากรรมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “การป้องกันต้องมาก่อนการปราบปราม” ตามหลักการที่ว่า การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันหากจะมีอาชญากรรมใดสามารถเล็ดลอดเกิดขึ้นก็จะต้องมีการปราบปรามอย่างจริงจัง และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงอาจมองได้ในอีกแง่มุมหนึ่งว่า งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นงานโชว์หน้าตาและชื่อเสียงของสถานีตำรวจนั้น ๆ เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่เดียวกันประชาชนก็จะให้ความร่วมมือร่วมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นการสนองตอบด้วย

๓) ด้านสืบสวนปราบปราม

เป็นงานที่ต้องดำเนินการควบคู่กับงานป้องกันปราบปราม โดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับคือเมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้นก็ออกไปทำการรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดลงโทษจนได้แล้ว การสืบสวนยังต้องกระทำเชิงรุกควบคู่กันไปด้วย โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและพื้นที่ รวมทั้งสืบสวนหาข่าว ทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไปและแหล่งข่าวที่จัดตั้งขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้น เปรียบเทียบเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง

นอกจากนี้ งานสืบสวนปราบปรามยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปรามในการร่วมกันอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรม ระงับป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔) ด้านสืบสวนสอบสวน

เป้าหมายที่สำคัญของงานสืบสวนสอบสวน คือ การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม โดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐ และยังเป็นเจ้าพนักงานของรัฐในเบื้องต้นที่มีโอกาสสัมผัสกับปัญหาที่แท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อระบบการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมในคดีอาญาของประเทศไทยเป็นระบบผสมระหว่างระบบกล่าวหา ซึ่งต้นแบบคือประเทศอังกฤษกับระบบไต่สวน ซึ่งเป็นหลักการว่ารัฐเท่านั้นที่จะมีสิทธิอำนาจคดีอาญาได้โดยใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศทวีปยุโรป ดังนั้น การพิจารณาคดีอาญาศาลจึงได้โน้มเอียงไปทางอังกฤษ คือ เป็นการนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้กันระหว่าง โจทก์กับจำเลย โดยศาลวางตนเป็นกลางและคอยควบคุมการนำเสนอพยานหลักฐานของทั้งสองฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๕) ด้านจรรยา

จากการที่ขานพาหนะรถยนต์และรถจักรยานยนต์ กล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่ห้าของการดำรงชีวิตของคนไทย จึงเป็นเหตุให้ปัญหาการจราจรกลายเป็นเรื่องสำคัญในลำดับต้น ๆ ที่แม้แต่รัฐบาลต้องเข้ามาดูแลเอาใจใส่ เพราะปัญหาการจราจรติดขัดในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เป็นตัวนำความเสียหายมาสู่ภาพพจน์ของประเทศไทยอย่างมาก ซึ่งในสภาพความเป็นจริงปัจจุบันนี้ปรากฏว่าในเมืองใหญ่ ๆ เช่น เชียงใหม่ นครราชสีมา ขอนแก่น ฯลฯ ก็ประสบปัญหาการจราจรติดขัดเช่นกัน และต่อไปอาจจะลุกลามไปถึงเมืองที่มีขนาดรองลงมา เพราะปริมาณรถในประเทศไทยได้เพิ่มทวีจำนวนมากขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง^{๕๖}

ดังนั้น จึงเป็นความสามารถของผู้บริหารสถานีตำรวจที่จะต้องมียุทธวิธีหรือนำทรัพยากร การบริหารอันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่ได้รับจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาใช้ในการจัดการบริหารงานสถานีตำรวจที่ตนเองรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

การบริหารจัดการสถานีตำรวจได้นำทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการที่มีอยู่ ๔ ประการมาใช้ในการบริหารจัดการคือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาใช้ในการบริหารจัดการของสถานีตำรวจเพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ งานด้านอำนวยความสะดวก งานด้านปกครองป้องกัน งานด้านสืบสวนปราบปราม งานด้านสืบสวนสอบสวน และงานด้านจราจรให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว

๒.๔ สภาพทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย

๑) ประวัติความเป็นมา

สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย แรกเริ่ม มีตำรวจจากกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เดินทางออกตรวจสืบสวนปราบปรามโจรผู้ร้ายเป็นบางครั้ง จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. ๒๔๖๓ ทางกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จึงได้จัดส่งข้าราชการตำรวจปราบปรามอาชญากรรมพร้อมทำการก่อสร้างอาคารสถานีตำรวจไปด้วย โดยส่งสืบตำรวจเอกหนูจันทร์ ๑, สิบตำรวจโทธิสา ๑ พร้อมด้วยข้าราชการตำรวจอีก รวม ๘ นาย สิบตำรวจเอกหนูจันทร์ ๑ เป็นช่างก่อสร้างได้นำข้าราชการตำรวจที่มาประจำการ ไปตัดไม้และทำการเลื่อยเพื่อมาก่อสร้าง ก่อนทำการก่อสร้างอาคารสถานี

^{๕๖} สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น, “คำสั่งกรมตำรวจที่ ๗๗๔/๒๕๓๗ เรื่อง การกำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๓๗”, ขอนแก่น : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น, ๒๕๓๗, (อัดสำเนา).

ตำรวจเสริญนั้น ได้พักอาศัยที่ศาลาที่ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยกันห้อง จำนวน ๒ ห้อง ใช้ไม้ไผ่
 จักสานเป็นฝาผนัง ได้ทำการก่อสร้างอาคารที่ทำการอยู่มาเป็นเวลา ๓ ปี จึงแล้วเสร็จ โดยสร้างเป็น
 รูปปั้นหมาเรือนไม้ ๒ ชั้น หลังคามุงด้วยสังกะสี ซึ่งได้รับความร่วมมือจากประชาชนทำการ
 ก่อสร้างจนแล้วเสร็จ โดยไม่ใช้งบประมาณของทางราชการแต่อย่างใด เมื่อทำการก่อสร้างอาคารที่
 ทำการเสร็จแล้ว ก็ให้ชุดสายตรวจชุดเดิมออกตรวจสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายต่อไป
 และยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงกำลัง จวบจนถึงปี พ.ศ. ๒๔๗๒ กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัด
 ร้อยเอ็ด จึงได้แต่งตั้งข้าราชการตำรวจมาประจำในตำแหน่งหัวหน้าสถานีในการออกตรวจ ใน
 ระหว่างการแต่งตั้งหัวหน้าสถานี ได้จัดการออกตรวจเป็นชุด ๆ ละ ๓ นาย ผลัดละ ๑๕ วัน กำลัง
 ที่มาประจำในขณะนั้นยังไม่มากมีกำลังประมาณ ๑๑ นาย โดยให้ออกตรวจชุดละ ๑ - ๒ ตำบล
 เท่านั้น ในการติดต่อกับราชการกับหน่วยเหนือในขณะนั้น ใช้วิธีติดต่อกับการเดินเท้าหรือใช้ม้า เช่น
 ถ้าจับกุมผู้ต้องหาได้ต้องเดินทางด้วยเท้าเป็นเวลา ๓ วัน ช่วงแรกจะพักค้างนอนที่ตำบลหัวช้าง
 อำเภอยุทธพิศพนาน ๑ คืน แล้วเดินทางต่อในวันรุ่งขึ้นพักค้างคืนที่จังหวัดอีก ๑ คืน เสร็จแล้ว
 เดินทางกลับสังกัด การรับเงินเดือนประจำเดือนจะมีข้าราชการตำรวจจากจังหวัดร้อยเอ็ด ยศ
 ร้อยตำรวจตรี นำเงินเดือนมาจ่ายให้ราวกลางเดือน ราวปี พ.ศ. ๒๔๘๔ จึงได้รับสนับสนุนวิทยุ
 รับส่ง ไอ ซี เอ มาประจำสถานีในการติดต่อกับทางจังหวัด การติดต่อต้องติดต่อเป็นเวลา เพราะใน
 ขณะนั้นอำเภอยังไม่มีไฟฟ้าใช้ จะต้องใช้เครื่องปั่นไฟฟ้าในการติดต่อกับทางจังหวัด และปี พ.ศ.
 ๒๕๐๑ ได้รับรถยนต์เพื่อใช้ในการเดินทางติดต่อกับทางจังหวัดได้รวดเร็วขึ้นและได้รับการพัฒนา
 ยกระดับ เรื่อยมา จนกระทั่งในปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย ได้มีการพัฒนามาโดยตลอด
 โดยได้รับการสนับสนุนจาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ตำรวจภูธรภาค ๔, ตำรวจภูธรจังหวัด
 ร้อยเอ็ด และประชาชนในพื้นที่ ด้วยดีเสมอมาและสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัยจะพัฒนาเพื่อชุมชน
 สังคม และประเทศชาติต่อไป

๒) สถานที่ตั้ง

สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัยตั้งที่เลขที่ ๑๘๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลเกษตรวิสัย อำเภอกเกษตรวิสัย
 จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดร้อยเอ็ดระยะทางห่างจาก จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๗ กิโลเมตร

๓) พื้นที่และสถานที่ทางภูมิศาสตร์

สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย รับผิดชอบพื้นที่ ๕ ตำบล ๑๒๗ หมู่บ้าน

มีพื้นที่ทั้งหมด	๕๘๐	ตารางกิโลเมตร
ประชากรทั้งหมด	๗๓,๗๘๕	คน
ประชากร ชาย	๓๖,๖๕๒	คน
ประชากร หญิง	๓๗,๐๕๓	คน

๔) อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ	ติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศใต้	ติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรคงครั่งใหญ่ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรปทุมรัตต์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันตกเฉียงเหนือ	ติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๕) การคมนาคมและยานพาหนะที่ผ่าน สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย

ทางหลวงหมายเลข ๒๑๔ เชื่อมระหว่างจังหวัดร้อยเอ็ด ผ่านอำเภอจตุรพักตรพิมาน อำเภอเกษตรวิสัย อำเภอสุวรรณภูมิ อำเภอกำแพงแสน อำเภอจอมพระ ไปจังหวัดสุรินทร์

ทางหลวงหมายเลข ๒๐๒ เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดนครราชสีมา ผ่านอำเภอเกษตรวิสัย ไปจังหวัดยโสธร

ยานพาหนะ รถยนต์โดยสาร หมายเลข ๕๒๕, ๔๑๕๑ เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดร้อยเอ็ดและจังหวัดสุรินทร์ ใช้ทางหลวงหมายเลข ๒๑๔, รถยนต์โดยสารหมายเลข ๕๒๕, ๕๒๘, ๕๒๙, ๕๓๔ และ ๕๓๕ ใช้ทางหลวงหมายเลข ๕๐๒ เดินทางระหว่าง อำเภอเขมราฐ จังหวัดอำนาจเจริญ ผ่านอำเภอเกษตรวิสัย ไปยังกรุงเทพมหานคร

๖) โครงการเศรษฐกิจพอเพียง

สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย ได้ดำเนินการตามโครงการเศรษฐกิจพอเพียง โดยข้าราชการตำรวจ ยึดมั่นตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจแบบพอเพียง คือ พออยู่ พอกิน และมีภูมิคุ้มกัน โดยได้ปลูกพืชผักสวนครัวบริเวณด้านหลังที่ทำการสถานี นอกจากนี้ได้ดำเนินโครงการในสถานีตำรวจแล้ว ยังส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดนำแนวพระราชดำริเศรษฐกิจแบบพอเพียงใช้ในครอบครัวด้วย เช่น

คาบตำรวจมด มูลละ ผู้บังคับหมู่ฯ ดำเนินโครงการเลี้ยงกบไว้บริโภคในครอบครัว และแบ่งขายให้ชาวบ้านบริเวณใกล้เคียง ซึ่งเป็นการเสริมรายได้และประหยัดค่าใช้จ่ายในครอบครัวได้อีกทางหนึ่งอีกด้วย

ที่ตั้งโครงการ บ้านหนองแวง หมู่ที่ ๓ ตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ระยะทางห่างจาก อำเภอเกษตรวิสัย ประมาณ ๓ กิโลเมตร

คาบตำรวจไพฑูรย์ ทะวะลัย ผู้บังคับหมู่ฯ ดำเนินโครงการศูนย์เรียนรู้ “โฮม” เกษตรเชื่อมต่อสุขภาพดอนแก้วโดยใช้หลักสูตรขยายวิธิตัดฟุ้งตนเองและทำกินเอง ทำไร่นาสวนผสมผสมผสานแบบประณีต ขุดบ่อเลี้ยงปลา (ปลาดุก ปลานิล ปลาคะเพียน) เลี้ยงหมู (หมูป่าพันธุ์ผสม) เลี้ยงเป็ดเทศ ไก่บ้าน ไก่วง ห่าน ปลุกพืชผัก ไม้ใช้สอย ไม้ยางนาไว้เป็นมรดก และไม้ผลนานาชนิดและอื่น ๆ

ที่ตั้งโครงการ เลขที่ ๑๐ หมู่ที่ ๒ (ข้างลำน้ำเสียว) บ้านสระหลวง ตำบลเหล่าหลวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ระยะทางจาก อำเภอเกษตรวิสัย ประมาณ ๗ กิโลเมตร

จำสืบตำรวจกรกฎ บำรุง ผู้บังคับหมู่ฯ ดำเนินโครงการเลี้ยงไก่พันธุ์พื้นเมือง (ไก่ชน) มีไก่ชนพันธุ์ดีหลากหลายพันธุ์ มีทั้งสายพันธุ์ในประเทศ และต่างประเทศ เช่น สาธารณรัฐสหภาพพม่า ราคาจำหน่ายตัวละ ๕๐๐ บาทขึ้นไป

ที่ตั้งโครงการถนนปีทามานนท์ หมู่ที่ ๓ ตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ห่างจากอำเภอเกษตรวิสัยไปทางอำเภอดุสิตศรีพนมมา ระยะทางประมาณ ๔ กิโลเมตร

ขณะนี้ ยังมีข้าราชการตำรวจในสังกัดอีกหลายนาย กำลังดำเนินการตามโครงการตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจแบบพอเพียง^{๕๕}

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

สมชาย กงเพชร ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงคอง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า “ประชาชนชนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงคอง อำเภอศรีสมเด็จ

^{๕๕} สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย, “คู่มือการปฏิบัติงานสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด”, ร้อยเอ็ด : สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย, ๒๕๕๐, (อัคราณา).

จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๔ สายงาน ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อยู่ในระดับมาก”^{๔๕}

ร้อยตำรวจเอก อภิชาติ สังฆพันธ์ ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเสเดา จังหวัดสงขลา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทั่วไป ด้านอำนวยความสะดวกทางคดีอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ด้านการควบคุมการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นในด้านบริหารและปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง”^{๔๖}

ต่อพงษ์ ตันตระวานิชย์ ได้วิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า “กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ต่อเดือนมีเขตที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล และมารับบริการมากที่สุดในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๘.๐๐ น. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง ด้านบริการทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๓๕๒๘ ด้านอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓.๓๐๑๘ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่พักอาศัย และช่วงเวลาที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ แต่ในส่วนของแต่ละรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕”^{๔๗}

^{๔๕} สมชาย กงเพชร, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๘, ๖๒ หน้า.

^{๔๖} ร้อยตำรวจเอกอภิชาติ สังฆพันธ์, “ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเสเดา จังหวัดสงขลา”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), ๒๕๔๐, ๑๒๐ หน้า.

^{๔๗} ต่อพงษ์ ตันตระวานิชย์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, ๑๒๘ หน้า.

ร้อยตำรวจเอกสุทธิชัย คำพานิช ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นที่มีต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมตามโครงการตำรวจชุมชนตำบลสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย ๓๘.๕ ปี จบการศึกษาประถมศึกษา สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แต่งงานแล้วและยังอยู่ด้วยกันมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนโดยเฉลี่ย ๔.๖ คน เป็นคนในพื้นที่คืออยู่ในหมู่บ้านนี้มาตั้งแต่เกิด การประกอบอาชีพหลักทางเกษตรกรรม รายได้ต่อเดือนจากการประกอบอาชีพนั้นมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ ๘,๑๖๒.๘ บาทต่อเดือน และกว่าครึ่งหนึ่งไม่มีอาชีพรองหรือเสริม ส่วนผู้ประกอบอาชีพรองหรือเสริมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม

ในด้านประสบการณ์เกี่ยวกับอาชญากรรมและการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการตำรวจชุมชนตำบลมีน้อย ส่วนในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการตำรวจชุมชนตำบลและการให้บริการต่าง ๆ ที่มีในโครงการตำรวจชุมชนตำบลมาก ความคิดเห็นที่มีต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมตามโครงการตำรวจชุมชนตำบล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับโครงการนี้และเห็นว่ามีส่วนช่วยลดปัญหาอาชญากรรม^{๒๒}

ปรีชา เฟื่องพลอยได้วิจัยความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า “ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจโดยทั่วไป และเห็นด้วยอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมสำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการแก้ไขในเรื่องความสะอาดของห้องสุขา และควรเพิ่มอัตราค่าถังพลให้เพียงพอกับการที่จะจัดสายตรวจเพิ่มมากขึ้น และควรเพิ่มสวัสดิการรวมทั้งเพิ่มน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าซ่อมบำรุงรักษารถยนต์รถจักรยานยนต์สายตรวจให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประสิทธิภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม^{๒๓}

^{๒๒}ร้อยตำรวจเอกสุทธิชัย คำพานิช ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นที่มีต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตามโครงการตำรวจชุมชนตำบล สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๔, ๑๒๕ หน้า.

^{๒๓}ปรีชาเฟื่องพลอย, “ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๕, ๘๘ หน้า.

ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ ปะกิตโต ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป/อำนวยความสะดวก ด้านสืบสวนและปราบปราม ด้านสืบสวนสอบสวน และด้านจราจร

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{b๔}

ดาบตำรวจประพงษ์ กิจเจริญ ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร ด้านสืบสวนปราบปราม และด้านปกครองป้องกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

^{b๔}ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ ปะกิตโต, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรศรีบุญเรือง จังหวัดอุดรธานี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), ๒๕๔๘, ๑๐๘ หน้า.

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^๕

ดาบตำรวจไมตรี เศษโล ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาล ตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ๕ ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน รองลงมาคือ ด้านบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ และด้านที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด คือ ด้านการรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา การปฏิบัติงานของตำรวจสาย ตรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสาย ตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มี ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มี ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^๖

จำลองตำรวจหญิงจงใจ สนิทอามวย ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

^๕ดาบตำรวจประพงษ์ กิจเจริญ, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), ๒๕๕๐, ๑๑๒ หน้า.

^๖ดาบตำรวจไมตรี เศษโล, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๕๐, ๑๒๕ หน้า.

๑) ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๕ ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท สถานภาพโสด และเรื่องที่ขอรับบริการคือแจ้งความเอกสารหาย

๒) ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม

๓) ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเรื่องที่ขอรับบริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๖๗}

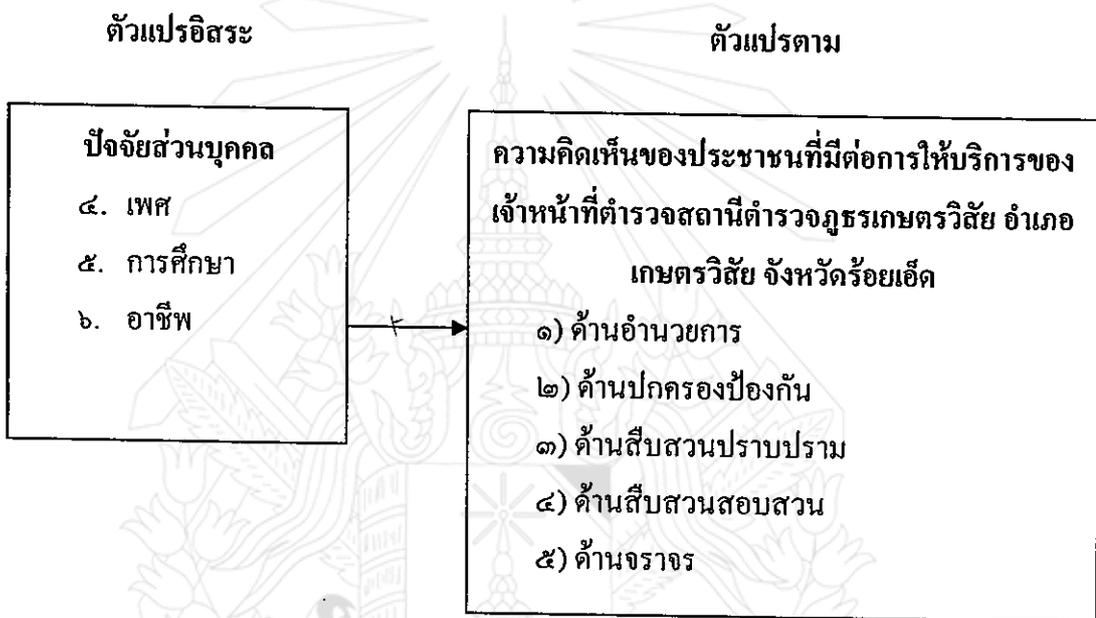
จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่สามารถจัดระบบการให้บริการอย่างครบถ้วนและจัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการได้ในทุกเรื่อง เช่น การให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว สถานที่สะอาด มีบริเวณที่พักรอการรับบริการ และที่สำคัญที่สุดคือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น กิริยามารยาท ความมีน้ำใจและการทุ่มเทเอาใจใส่ในงานบริการอย่างสม่ำเสมอ จะมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนมากที่สุด

๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำเอาโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และกรอบอัตรากำลังของสถานีตำรวจ ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ ๖๕๕/๒๕๕๐ เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจและหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๐ ให้สถานีตำรวจมีอำนาจหน้าที่ถวายความปลอดภัยแก่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระราชวงศ์ทุกพระองค์ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ป้องกันและปราบปราม

^{๖๗} จำสืบทตำรวจหญิงจงใจ เงินอำนาจ, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา), ๒๕๕๑,

อาชญากรรมภายในเขตอำนาจรับผิดชอบ บริการสังคม ตลอดจนรักษากฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญา และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยขึ้นการบังคับบัญชากับกองบังคับการตำรวจนครบาล ๑-๕ หรือตำรวจภูธรจังหวัด แบ่งงานในความรับผิดชอบออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านอำนวยการ ด้านปกครองป้องกัน ด้านสืบสวนปราบปราม ด้านสืบสวนสอบสวน และด้านจราจร นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด^{๒๔} ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๑ สรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

^{๒๔} พลตำรวจเอกเสรีพิศุทธ์ เตมียาเวส, “คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๖๕๕/๒๕๕๐ ลง ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๐ เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจและหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ”, กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ๒๕๕๐, (อัครสำเนา)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๒ ในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. จำนวน ๗๐๒ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึงเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๒ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. จำนวน ๗๐๒ คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางแสดงจำนวน ประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan* ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๔๘ คน

*บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๒๕.

๓.๒ เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แจกแบบสอบถามกับประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน จนกระทั่งครบ จำนวน ๒๔๘ คน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มี ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-end-Questions) มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านอำนาจการ ๒) ด้านปกครองป้องกัน ๓) ด้านสืบสวนปราบปราม ๔) ด้านสืบสวนสอบสวน ๕) ด้านจรรยา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ และกำหนดค่าคะแนนมีระดับความคิดเห็น ดังนี้

มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ได้คะแนน ๑
มีระดับความคิดเห็นน้อย	ได้คะแนน ๒
มีระดับความคิดเห็นปานกลาง	ได้คะแนน ๓
มีระดับความคิดเห็นมาก	ได้คะแนน ๔
มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ได้คะแนน ๕

โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย^๒ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

^๒ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๓๖), หน้า ๑๕๖-๑๕๗.

จากผลการคำนวณดังกล่าวได้นำมาเป็นเกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามได้ดังต่อไปนี้

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐
น้อย	คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
ปานกลาง	คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐
มาก	คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐
มากที่สุด	คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด

๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนการ
สร้างเครื่องมือ ดังนี้

- ๑) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม
- ๒) ศึกษาวัตถุประสงค์ กรอบแนวความคิด และสมมติฐาน
- ๓) สร้างแบบสอบถามฉบับร่างตามตัวแปรที่กำหนด นำปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา
- ๔) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจดู
- ๕) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) จำนวน ๓ ท่าน คือ

๕.๑ รองศาสตราจารย์ อุดม พิริบสิงห์ (กศ.บ., ร.ม.)

๕.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพันธ์ สุวรรณศรี (ค.บ., ศศ.ม., ป.ร.ค.)

๕.๓ ดร.ประพิศ โบราณมูล (บร.บ., กศ.ม., ป.ร.ค.)

๖) นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Of item Objective Congruence : IOC)^๖ ของแบบสอบถาม

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่

+๑ แน่ใจว่าสอดคล้อง

๐ แน่ใจว่าสอดคล้อง

-๑ แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ ๐.๕๐ ขึ้นไป ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน ๓๕ ข้อ และใช้ได้ทั้งหมด ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC ในช่วง ๐.๕๐-๑.๐๐

๗) นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาอีกครั้ง

๘) นำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน แล้วนำไปคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้สถิติ t ได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง ๐.๒๖ - ๐.๗๕ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๕๐

๙) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามประชากรตามขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่กำหนด

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

๑) ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยเกษตรร้อยเอ็ด ไปยังผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความ

^๖ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณฺ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๕), หน้า ๖๕.

อนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๒) นำหนังสือจากผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ขอความร่วมมือกับประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับผิดชอบในการบริการแต่ละแผนกงานเป็นผู้ช่วยแจกแบบสอบถาม จนครบ จำนวน ๒๔๘ คน

๓) นำแบบสอบถามจำนวน ๒๔๘ ฉบับที่ได้รับคืนมาซึ่งสมบูรณ์ทุกฉบับ มาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์หาคำตอบเพื่ออภิปรายผลการวิจัยต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) แบบสอบถามตอนที่ ๑ ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลประชาชนผู้ให้บริการในสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

๒) แบบสอบถามตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านอำนาจการ ๒) ด้านปกครองป้องกัน ๓) ด้านสืบสวนปราบปราม ๔) ด้านสืบสวนสอบสวน ๕) ด้านจราจร วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

๓) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ดังนี้

๓.๑ ค่าสถิติ Independent Sample : t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ ๒ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนก ตามแบบสอบถามตอนที่ ๑ ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ กรณีตัวแปรที่มี ๒ กลุ่ม (เพศ) โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า ๐.๐๕ แสดงว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๓.๒ ค่าสถิติ (One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ ๒ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ ๑ ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนของผู้ให้บริการ กรณีตัวแปรที่มี ๓ กลุ่มขึ้นไป (ระดับการศึกษาและอาชีพ) เมื่อพบว่ามีความนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

(Scheffe') โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า ๐.๐๕ แสดงว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๔) แบบสอบถามตอนที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

๕) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบข้อมูลความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส(Coding) แล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

๓.๖.๑ สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

๑) การหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminative Power = D.P.) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item –total Correlation)

แทนค่าสูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation)^๔ ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับ Y
	X	แทน	ผลรวมของค่าตัวแปร X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของค่าตัวแปร Y
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าตัวแปร X และ Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าตัวแปร X
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าตัวแปร Y

^๔บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, อ่างแล้ว, หน้า ๑๐๗.

N แทน จำนวนคู่ของค่าตัวแปร หรือจำนวนสมาชิกในกลุ่ม
 ๒) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient)^๕ ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

แทนค่าสูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ดังนี้

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[\frac{\bar{x}(n-\bar{x})}{ns} \right]$$

r_{tt} แทนค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ

\bar{x} แทนค่าเฉลี่ย

S^2 แทนความแปรปรวนของแบบทดสอบ

n แทนจำนวนข้อทดสอบ

๓.๖.๒ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลบ่งชี้ส่วนบุคคล ประชาชนและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร เกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

๑) ค่าร้อยละ (Percentage) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒) ค่าเฉลี่ย (Mean = \bar{X})^๖ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

\bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

๓) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.)^๗ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

^๕ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๑.

^๖ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๓.

^๗ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๔.

$$s = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

X แทน คะแนนแต่ละตัว

๓.๗.๓ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ ที่ต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One Way Anova) และกำหนดค่าระดับ ระดับนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

๑) ค่า t - test (Independent sample t-test)^๕ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N\sum D^2 - (\sum D)^2}{(N-1)}}}$$

t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

D แทน ผลต่างระหว่างคู่คะแนน

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง หรือจำนวนคู่คะแนน

๒) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ F - test^๕

^๕ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๘.

^๕ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๕.

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสอง (Sum of Squares)	df	ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน (Mean Square)	F
ระหว่างกลุ่ม (b)	$SS_b = \sum_{j=1}^k (T_j^2/n_j) - \frac{T^2}{N}$	k-1	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	$SS_w = SS_t - SS_b$	N-k	$MS_w = \frac{SS_w}{N-k}$	
ทั้งหมด	$SS_t = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$	N-1		

- เมื่อ
- F แทน ค่าที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ F
 - n_j แทน จำนวนคนในกลุ่มที่ j
 - N แทน จำนวนคนทั้งหมด (เท่ากับ $\sum n_j$)
 - k แทน จำนวนกลุ่ม
 - T_j แทน ผลรวมของคะแนนทุกตัวในคอลัมน์
 - T แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 - X_{ij} แทน คะแนนแต่ละตัว

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	หมายถึง	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย ๒ กลุ่ม (t-test)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒ กลุ่ม (F-test)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	หมายถึง	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านอำนาจการ ๒) ด้านปกครองป้องกัน ๓) ด้านสืบสวนปราบปราม ๔) ด้านสืบสวนสอบสวน ๕) ด้านจราจร

ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๔๑	๕๖.๕
หญิง	๑๐๗	๔๓.๑
รวม	๒๔๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๑	๓๖.๗
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๖๑	๒๔.๖
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕๐	๒๐.๒
ปริญญาตรี	๓๕	๑๔.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๔.๔
รวม	๒๔๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗ รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑ และมีการศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๔	๙.๗
รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้างเอกชน	๓๕	๑๕.๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖๐	๒๔.๒
นักเรียน/นักศึกษา	๕๒	๒๑.๐
เกษตรกร	๗๓	๒๙.๔
รวม	๒๔๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ รองลงมาตามลำดับ คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐ รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗ และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี
ตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ปรากฏผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ ๔.๔-๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. ด้านอำนาจการ	๔.๐๕	๐.๑๕	มาก
๒. ด้านปกครองป้องกัน	๓.๗๑	๐.๒๕	มาก
๓. ด้านสืบสวนปราบปราม	๓.๗๔	๐.๑๘	มาก
๔. ด้านสืบสวนสอบสวน	๔.๕๒	๐.๑๘	มากที่สุด
๕. ด้านจราจร	๓.๘๘	๐.๑๘	มาก
รวม	๔.๐๖	๐.๑๕	มาก

(n= ๒๔๘)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งด้าน คือ ด้านสืบสวน
สอบสวน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ได้แก่ ด้านอำนาจการ ด้านจราจร ด้านสืบสวนปราบปราม และด้านปกครองป้องกัน

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านอำนาจการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจเรียบร้อย	๔.๕๔	๐.๔๕	มากที่สุด
๒. การให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ	๔.๑๓	๐.๓๖	มาก
๓. ความเต็มใจในการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๒๗	มาก
๔. ความมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน	๔.๐๕	๐.๒๕	มาก
๕. การต้อนรับ ทักทาย กิริยามารยาท	๔.๐๖	๐.๒๕	มาก
๖. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ	๔.๐๖	๐.๒๗	มาก
๗. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๔.๐๑	๐.๒๒	มาก
๘. สถานที่ทำงานและบริเวณมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	๓.๔๖	๐.๕๐	มาก
รวม	๔.๐๖	๐.๑๕	มาก

(n= ๒๔๘)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑ ข้อ คือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจเรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗ ข้อ โดยเรียงลำดับตามข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ รองลงมา คือ ความเต็มใจในการให้บริการ การต้อนรับ ทักทาย กิริยามารยาท การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ ความมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน การให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ และสถานที่ทำงานและบริเวณมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกันโดยรวมและรายข้อ

ด้านปกครองป้องกัน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. ความเหมาะสมในการจัดสายตรวจ	๔.๐๑	๐.๒๐	มาก
๒. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๙๖	๐.๒๒	มาก
๓. การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย	๓.๘๐	๐.๔๐	มาก
๔. ความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๖๐	๐.๔๕	มาก
๕. การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม	๓.๓๕	๐.๕๐	ปานกลาง
๖. การประชาสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม	๓.๕๖	๐.๔๕	มาก
รวม	๓.๗๑	๐.๓๘	มาก

(n= ๒๔๘)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน ๕ ข้อ โดยเรียงลำดับตามข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเหมาะสมในการจัดสายตรวจ รองลงมา คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่ การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย ความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๑ ข้อ คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านสืบสวนปราบปราม โดยรวมและรายข้อ

ด้านสืบสวนปราบปราม	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. การจับกุมผู้กระทำผิดอาญา	๔.๐๑	๐.๒๐	มาก
๒. ความรอบรู้ในการออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ	๓.๕๘	๐.๑๔	มาก
๓. เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๑๓	๐.๕๘	ปานกลาง
๔. ความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๕๔	๐.๒๕	มาก
๕. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการสืบสวน	๓.๔๗	๐.๕๐	มาก
๖. การให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๕๒	๐.๓๔	มาก
รวม	๓.๗๔	๐.๓๓	มาก

(n= ๒๔๘)

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
จำนวน ๕ ข้อ โดยเรียงลำดับตามข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจับกุมผู้กระทำผิด
อาญา ความรอบรู้ในการออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ การให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่
ความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสืบสวน และการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ๑ ข้อ คือ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติ
หน้าที่

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านสืบสวนสอบสวน โดยรวมและรายข้อ

ด้านสืบสวนสอบสวน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. พนักงานสอบสวนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม	๔.๔๘	๐.๕๑	มากที่สุด
๒. พนักงานสอบสวนใช้กิริยาจาด้วยความสุภาพอ่อน น้อม	๔.๐๕	๐.๓๑	มาก
๓. พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมและปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๔.๐๐	๐.๑๘	มาก
๔. พนักงานสอบสวนมีความรอบรู้ในเรื่องกฎหมายและ ให้คำแนะนำ	๔.๐๒	๐.๑๔	มาก
๕. พนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลาตามนัดหมาย	๓.๕๕	๐.๑๔	มาก
๖. พนักงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติ หน้าที่	๔.๐๕	๐.๒๕	มาก
รวม	๔.๑๐	๐.๒๕	มาก

(n= ๒๔๘)

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ที่สุด จำนวน ๑ ข้อ คือ พนักงานสอบสวนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก จำนวน ๕ ข้อ โดยเรียงลำดับตามข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงาน
สอบสวนใช้กิริยาจาด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พนักงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นในการ
ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานสอบสวนมีความรอบรู้ในเรื่องกฎหมายและให้คำแนะนำ พนักงาน
สอบสวนให้ความเป็นธรรมและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และพนักงานสอบสวนมี
ความตรงต่อเวลาตามที่นัดหมาย

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจรรยา โดยรวมและรายข้อ

ด้านจรรยา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย	๔.๖๓	๐.๔๕	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ	๓.๕๗	๐.๑๗	มาก
๓. การเปรียบเทียบปรับด้วยความรวดเร็ว บริสุทธิ์ ยุติธรรม	๔.๐๒	๐.๒๕	มาก
๔. การจับกุมผู้กระทำความผิดจรรยาอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม	๔.๐๓	๐.๒๕	มาก
๕. ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจรรยา	๓.๒๓	๐.๖๑	ปานกลาง
๖. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายจรรยา	๓.๒๒	๐.๔๗	ปานกลาง
๗. ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน	๓.๗๕	๐.๕๔	มาก
๘. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๐๑	๐.๓๑	มาก
๙. ใช้กิริยาจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	๔.๐๕	๐.๒๕	มาก
รวม	๓.๗๗	๐.๓๖	มาก

(n= ๒๔๘)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจรรยา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑ ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน ๖ ข้อ โดยเรียงลำดับตามข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ใช้กิริยาจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม การจับกุมผู้กระทำความผิดจรรยาอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม การเปรียบเทียบปรับด้วยความรวดเร็ว บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๒ ข้อ คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจรรยา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายจรรยา

ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 ดำรงสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัย
 ส่วนบุคคลของประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำรง
 สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตาม
 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	sig
ชาย	๑๔๑	๔.๐๔	๐.๑๒	๐.๑๗๔	๐.๖๗๗
หญิง	๑๐๗	๔.๐๘	๐.๑๓		

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ดำรงสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่าง
 กัน

ตารางที่ ๔.๑๑ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดำรง
 สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ
 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	sig
ชาย	๑๔๑	๔.๐๓	๐.๑๕	๘.๘๖๗	๐.๐๐๓*
หญิง	๑๐๗	๔.๐๗	๐.๒๓		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ดำรงสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ
 แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	sig
ชาย	๑๔๑	๓.๖๕	๐.๒๕	๑.๔๔๗	๐.๒๓๐
หญิง	๑๐๗	๓.๗๒	๐.๒๕		

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครอง
ป้องกัน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวน
ปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	sig
ชาย	๑๔๑	๓.๗๓	๐.๑๘	๐.๔๗๘	๐.๔๕๐
หญิง	๑๐๗	๓.๗๔	๐.๑๘		

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวน
ปราบปราม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวน
สอบสวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	sig
ชาย	๑๔๑	๔.๕๐	๐.๑๗	๒.๗๕๔	๐.๐๕๘
หญิง	๑๐๗	๔.๕๕	๐.๑๕		

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๕ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจราจร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	sig
ชาย	๑๔๑	๓.๘๗	๐.๑๘	๐.๐๑๒	๐.๕๑๒
หญิง	๑๐๗	๓.๕๐	๐.๑๕		

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจราจร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๑๕	๔	๐.๐๗๕	๔.๘๖๗	๐.๐๐๑*
	ภายในกลุ่ม	๓.๕๓๖	๒๔๓	๐.๐๑๖		
	รวม	๔.๒๕๑	๒๔๗			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏตามตาราง ๔.๑๗

ตารางที่ ๔.๑๗ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๐๖	๔.๑๐	๔.๐๕	๔.๐๕	๓.๙๒
ประถมศึกษา	๔.๐๖		๐.๓๖๗	๐.๐๑๓	๐.๐๑๐	๐.๑๗๘*
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔.๑๐			๐.๕๐๐	๐.๔๗๕	๐.๑๗๘*
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔.๐๕				๐.๐๐๒	๐.๑๒๘
ปริญญาตรี	๔.๐๕					๐.๑๓๐

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมแตกต่างกัน ๒ คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา เห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า เห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนกลุ่มที่เหลือมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ด้าน อำนาจการ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๒๐	๔	๐.๐๕๕	๑.๔๔๐	๐.๒๒๑
	ภายในกลุ่ม	๕.๒๘๓	๒๔๓	๐.๐๓๘		
	รวม	๕.๕๐๓	๒๔๗			

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน
อำนาจการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๙ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ด้านปกครอง ป้องกัน	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๕๐	๔	๐.๒๒๓	๓.๕๒๓	๐.๐๐๘*
	ภายในกลุ่ม	๑๕.๓๓๑	๒๔๓	๐.๐๖๓		
	รวม	๑๖.๒๒๑	๒๔๗			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน
ปกครองป้องกัน แตกต่างกัน

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏตามตาราง ๔.๒๐

ตารางที่ ๔.๒๐ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๐๓	๔.๐๕	๔.๐๗	๔.๐๒	๓.๙๘
ประถมศึกษา	๔.๐๓		๐.๐๐๗	๐.๐๗๘	๐.๐๓๕	๐.๒๗๕*
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔.๐๕			๐.๐๗๑	๐.๒๘๒	๐.๒๖๘*
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔.๐๗				๐.๐๔๒	๐.๑๕๗
ปริญญาตรี	๔.๐๒					๐.๒๓๙

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านปกครองป้องกัน แตกต่างกัน ๒ คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา เห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า เห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนกลุ่มที่เหลือมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านปกครองป้องกัน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๑ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ด้านสืบสวน ปราบปราม	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๑๕	๔	๐.๑๐๔	๓.๕๒๗	๐.๐๑๕*
ภายในกลุ่ม	๗.๕๕๕	๒๔๓	๐.๐๓๓			
รวม	๘.๓๗๐	๒๔๗				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม แตกต่างกัน

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏตามตาราง ๔.๒๒

ตารางที่ ๔.๒๒ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนหรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		๓.๗๔	๓.๗๘	๓.๗๒	๓.๗๑	๓.๕๕
ประถมศึกษา	๓.๗๔		๐.๐๓๕	๐.๐๒๐	๐.๐๓๓	๐.๑๕๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓.๗๘			๐.๐๖๐	๐.๐๗๒	๐.๑๕๖*
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓.๗๒				๐.๐๑๒	๐.๑๓๕
ปริญญาตรี	๓.๗๑					๐.๑๒๓

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสืบสวนปราบปราม แตกต่างกัน ๑ คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า เห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนกลุ่มที่เหลือมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสืบสวนปราบปรามไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสืบสวน สอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๐๒	๔	๐.๐๗๕	๒.๑๖๐	๐.๐๗๔
	ภายในกลุ่ม	๘.๔๘๓	๒๔๓	๐.๐๓๕		
	รวม	๘.๗๘๕	๒๔๗			

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๔ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจรรยา จําแนก
ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ด้านจรรยา	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๕๐	๔	๐.๐๖๓	๓.๕๒๒	๐.๐๘๖
	ภายในกลุ่ม	๘.๕๓๕	๒๔๓	๐.๐๓๕		
	รวม	๘.๗๘๕	๒๔๗			

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน
จรรยา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๕ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จําแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

โดยรวม	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๘๕	๔	๐.๐๔๖	๒.๗๖๔	๐.๐๒๘*
	ภายในกลุ่ม	๔.๐๖๖	๒๔๓	๐.๐๑๖		
	รวม	๔.๒๕๑	๒๔๗			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างกัน

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏตามตารางที่ ๔.๒๖

ตารางที่ ๔.๒๖ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป/ ลูกจ้าง เอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกรรวม
		๔.๐๑	๔.๑๐	๔.๐๔	๔.๐๔	๔.๐๘
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	๔.๐๑		๐.๐๘๘*	๐.๐๓๓	๐.๐๕๓	๐.๐๗๕*
รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง เอกชน	๔.๑๐			๐.๐๕๔*	๐.๐๕๓	๐.๐๑๔
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔.๐๔				๐.๐๐๑	๐.๐๔๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔.๐๔					๐.๐๓๘

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมแตกต่างกัน ๓ คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ลูกจ้างเอกชน เห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกรรวมเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนกลุ่มที่เหลือมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๗ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

ด้าน อำนาจการ	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๗๖	๔	๐.๐๖๙	๑.๘๑๔	๐.๑๒๗
	ภายในกลุ่ม	๙.๒๒๘	๒๔๓	๐.๐๓๘		
	รวม	๙.๕๐๓	๒๔๗			

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ ไม่
แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๘ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

ด้านปกครอง ป้องกัน	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	๑.๔๓๑	๔	๐.๓๕๘	๕.๘๗๙	๐.๐๐๐*
	ภายในกลุ่ม	๑๔.๗๙๐	๒๔๓	๐.๐๖๑		
	รวม	๑๖.๒๒๑	๒๔๗			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครอง
ป้องกัน แตกต่างกัน

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏตามตาราง ๔.๒๕

ตารางที่ ๔.๒๕ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป/ ลูกจ้าง เอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกรรวม
		๓.๕๕	๓.๘๕	๓.๖๕	๓.๖๗	๓.๗๓
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	๓.๕๕		๐.๒๕๗*	๐.๐๕๕	๐.๐๘๒	๐.๑๔๒
รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง เอกชน	๓.๘๕			๐.๒๐๑*	๐.๑๗๕*	๐.๑๑๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓.๖๕				๐.๐๒๖	๐.๐๘๖
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๖๗					๐.๐๖๐

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านปกครองป้องกัน แตกต่างกัน ๓ คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ลูกจ้างเอกชน เห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านปกครองป้องกันมากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ลูกจ้างเอกชนเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านปกครองป้องกันมากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มที่มีค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนกลุ่มที่เหลือมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านปกครองป้องกัน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๐ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

ด้านสืบสวน ปราบปราม	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๗๗	๔	๐.๐๙๔	๒.๘๖๓	๐.๐๒๔*
ภายในกลุ่ม	๗.๕๕๓	๒๔๓	๐.๐๓๓			
รวม	๗.๙๓๐	๒๔๗				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม แตกต่างกัน

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏตามตารางที่ ๔.๓๑

ตารางที่ ๔.๓๑ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกร
		๓.๗๒	๓.๗๕	๓.๗๐	๓.๖๕	๓.๗๗
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	๓.๗๒		๐.๐๗๖	๐.๐๑๓	๐.๐๒๓	๐.๐๕๑
รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง เอกชน	๓.๗๕			๐.๐๕๐*	๐.๑๐๐*	๐.๐๒๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓.๗๐				๐.๐๕๖	๐.๐๖๕*
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๖๕					๐.๐๗๕*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสืบสวนปราบปราม แตกต่างกัน ๔ คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ลูกจ้างเอกชน เห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสืบสวนปราบปรามมากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกรรมเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสืบสวนปราบปราม มากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกรรมเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ ๔.๓๒ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสืบสวน สอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๐๒	๔	๐.๐๕๐	๑.๔๒๗	๐.๒๒๕
	ภายในกลุ่ม	๘.๕๘๓	๒๔๓	๐.๐๓๕		
	รวม	๘.๗๘๕	๒๔๗			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจรรยา จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

ด้านจรรยา	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๔๒	๔	๐.๑๖๐	๔.๗๖๖	๐.๐๐๑*
	ภายในกลุ่ม	๘.๑๘๓	๒๔๓	๐.๐๓๔		
	รวม	๘.๘๒๕	๒๔๗			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจรรยา แตกต่าง

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏตามตาราง ๔.๓๔

ตารางที่ ๔.๓๔ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจรรยา จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกร
		๓.๘๒	๓.๘๖	๓.๘๔	๓.๘๖	๓.๘๖
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	๓.๘๒		๐.๐๔๐	๐.๐๑๓	๐.๐๓๘	๐.๑๓๓*
รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง เอกชน	๓.๘๖			๐.๐๒๖	๐.๐๐๑	๐.๐๕๓*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓.๘๔				๐.๐๒๔	๐.๐๑๕*
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๘๖					๐.๐๕๔*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจรรยา แตกต่าง กัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน เป็นรายกลุ่ม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านจรรยา แตกต่างกัน ๔ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกรรม เห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านจรรยา มากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ลูกจ้างเอกชน กลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ กลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ



ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร
เกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ ๔.๓๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ความถี่
๑) ด้านอำนวยความสะดวก - ควรมีแบบตัวอย่างของการเขียนคำร้องต่าง ๆ - ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง	๕ ๑๐
๒) ด้านปกครองป้องกัน - ควรเพิ่มการพัฒนากระบวนสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ - ควรเพิ่มการปราบปรามอาชญากรรมในห้องที่	๑๕ ๒๐
๓) ด้านสืบสวนปราบปราม - ควรมีการจัดอบรมการให้ความรู้กฎหมายด้านการป้องกันปราบปราม อาชญากรรม และกฎหมายที่ประชาชนควรรู้ - ประชาชนไม่กล้าร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเพราะกลัวผลตามมา	๗ ๓๐
๔) ด้านสืบสวนสอบสวน - การปฏิบัติการสอบสวนควรเพิ่มให้มีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้น - ควรให้ความคุ้มครองผู้เสียหายพยานและเหยื่ออาชญากรรมเพิ่มขึ้น	๒๖ ๑๒
๕) ด้านจรรยาบรรณ - เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณมีการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม - ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และรณรงค์เรื่องกฎหมายจรรยาบรรณ โดยตรง	๓๓ ๑๐

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับตามข้อที่มีค่าความถี่จาก
มากไปหาน้อย ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณมีการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม ๒) ประชาชนไม่กล้า
ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเพราะกลัวผลตามมา ๓) การปฏิบัติการสอบสวนควรเพิ่มให้ม
ีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มขึ้น ๔) ควรเพิ่มการปราบปรามอาชญากรรมในห้องที่ ๕) ควรเพิ่มการพัฒนา
ระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ ๖) ควรให้ความคุ้มครองผู้เสียหายพยานและ
เหยื่ออาชญากรรมเพิ่มขึ้น ๗) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง ๘) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่

ประชาสัมพันธ์และรณรงค์เรื่องกฎหมายจราจรโดยตรง ๕) ควรมีการจัดอบรมการให้ความรู้กฎหมาย
ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และกฎหมายที่ประชาชนควรรู้ ๑๐) ควรมีแบบตัวอย่างของ
การเขียนคำร้องต่างๆ



บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๔๘ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีค่าความเชื่อที่ระดับ ๐.๘๐ ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t-test และค่า F-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผล

๕.๑.๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗ และมีอาชีพเป็นเกษตรกรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔

๕.๑.๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งด้าน คือ ด้านสืบสวนสอบสวน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้าน

อำนาจการ ด้านจรรยา ด้านสืบสวนปราบปราม และด้านปกครองป้องกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

๑) ด้านอำนาจการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจเรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่ทำงานและบริเวณมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด

๒) ด้านปกครองป้องกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการจัดสายตรวจ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม

๓) ด้านสืบสวนปราบปราม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจับกุมผู้กระทำความผิดอาญา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติหน้าที่

๔) ด้านสืบสวนสอบสวน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลาตามที่นัดหมาย

๕) ด้านจรรยา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจรรยา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

๕.๒.๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

๑) เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ในด้านอำนาจการ มีการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนในด้านปกครองป้องกัน ด้านสืบสวนปราบปราม ด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๒) ระดับการศึกษา พบว่า พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านอำนาจการ ด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านปกครองป้องกัน ด้านสืบสวนปราบปราม มีการให้บริการแตกต่างกัน

๓) อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านอำนาจการ ด้านสืบสวนสอบสวน มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านปกครองป้องกัน ด้านสืบสวนปราบปราม และด้านจราจร มีการให้บริการแตกต่างกัน

๕.๒.๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับตามข้อที่มีค่าความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม ๒) ประชาชนไม่กล้าร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเพราะกลัวผลตามมา ๓) การปฏิบัติตรวจสอบควรเพิ่มให้มีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มขึ้น ๔) ควรเพิ่มการปราบปรามอาชญากรรมในท้องที่ ๕) ควรเพิ่มการพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ ๖) ควรให้ความคุ้มครองผู้เสียหายพยานและเหยื่ออาชญากรรมเพิ่มขึ้น ๗) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง ๘) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และรณรงค์เรื่องกฎจราจร ๙) ควรมีการจัดอบรมการให้ควรรู้กฎหมายด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และกฎหมายที่ประชาชนควรรู้ ๑๐) ควรมีแบบตัวอย่างของการเขียนคำร้องต่าง ๆ

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งพบประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

๕.๒.๑ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ประชาชนเห็นด้วยกับการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยประชาชนเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านสืบสวนสอบสวนมากที่สุด ทั้งนี้อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนสอบสวนมีการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ที่สนองตอบความต้องการของประชาชน บริการด้วยความเต็มใจให้แก่ประชาชน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ การพุดจาสุภาพ อ่อนโยน นุ่มนวลสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านสืบสวนสอบสวนมากกว่าด้านอื่นๆ แต่อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านปกครองป้องกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านปกครองป้องกันมีการบริการประชาชนไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีจำนวนเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ให้บริการออกตรวจ ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ จึงทำให้ประชาชนเห็นว่าการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านปกครองป้องกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ แต่เมื่อคุณผลการวิจัยโดยรวมแล้ว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจำลิตตำรวจหญิงจใจ เงินอำนวยการ ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้าน ซึ่งพบประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

๑) ด้านอำนวยการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนวยการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องของการแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจเรียบร้อยมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าประชาชนมีความต้องการและเห็นด้วยกับการที่จะให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่ดี บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีการวางตัวที่เหมาะสม จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการมากกว่าข้ออื่นๆ แต่อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตำรวจในเรื่องของสถานที่ทำงานและบริเวณมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานที่ตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มุ่งแต่การพัฒนาบุคลากร และด้านอื่น เลยมุ่งไปว่าการปรับปรุงทัศนียภาพบริเวณภายนอกกรอบ ๆ สถานที่ตำรวจ และภายในตัวอาคารก็มีความจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนกว่าการพัฒนาบุคลากรและด้านอื่น ซึ่งตามมติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๑ เห็นชอบให้ทุกส่วนราชการดำเนินงาน ๕ ข้อ คือ ๑) สะอาด (SERI) หมายถึง การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการ ๒) สะดวก (SEITON) หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย ๓) สะอาด (SEISO) หมายถึง การทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน ๔) สุขลักษณะ (SEIKETSU) หมายถึง สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ติดตลอดไป ๕) สร้างนิสัย (SHITSUKE) หมายถึง การอบรม สร้างนิสัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นกิจกรรมหนึ่งในการจัดทำมาตรฐานและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ จึงทำให้ความคิดเห็นของประชาชนในข้อนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน แต่เมื่อคูผลการวิจัยด้านอำนาจการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอำนาจการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจำสืบทตำรวจหญิง จงใจ เงินอำนาจ ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการคือ ด้านการบริการทั่วไป โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

๒) ด้านปกครองป้องกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปกครองป้องกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องความเหมาะสมในการจัดสายตรวจ มากกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้แสดงว่าประชาชนมีความต้องการและเห็นด้วยกับการที่จะให้มีการจัดสายตรวจ ออกตรวจพื้นที่ปฏิบัติงานให้ต่อเนื่อง เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ ในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เพราะการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการออกตรวจพื้นที่เป็นประจำจะช่วยสร้างความอบอุ่นให้ประชาชนในพื้นที่ จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่าในประเด็น การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมใน

ปัจจุบัน ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ จึงทำให้ประชาชนในเขตชนบทซึ่งห่างไกลความเจริญไม่รู้ข่าวสารหรือรับทราบไม่ทั่วถึงจึงทำให้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ แต่เมื่อดูผลการวิจัยในด้านปกครองป้องกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาบตำรวจประพจน์ กิจเจริญ ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ด้านปกครองป้องกัน อยู่ในระดับมาก

๓) ด้านสืบสวนปราบปราม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่อง การจับกุมผู้กระทำความผิดอาญา มากกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้แสดงว่าประชาชนมีความต้องการและเห็นด้วยกับการที่จะให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและมีการจับกุมผู้กระทำความผิด มาลงโทษ เพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรม และสงบสุขให้แก่ประชาชนในพื้นที่ จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่าในประเด็น เครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบ้านเมืองในยุคปัจจุบันมีความเจริญทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว มีงานอาชีพที่มีในรูปแบบต่าง ๆ โดยนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เช่นการใช้โทรศัพท์มือถือกดกระเปาะ เหยียบแบบสื่อต่าง ๆ เป็นต้น แต่ในทางกลับกันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้รับงบประมาณจัดสรรประจำปีจากรัฐบาลเพียงน้อยนิด เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานในหน้า จึงไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในหน่วยงาน หรือมีน้อยไม่พอกับความต้องการ จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยรวมแล้ว ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนปราบปราม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ ปะกิตโต ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรศรีบุญเรือง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดอุดรธานี ด้านสืบสวนและปราบปราม อยู่ในระดับมาก

๔) ด้านสืบสวนสอบสวน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องที่พนักงานสอบสวนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมมากกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้แสดงว่า ประชาชนมีความต้องการและเห็นด้วยกับการที่จะให้พนักงานสอบสวนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง ไม่มีการแบ่งชนชั้นระหว่างประชาชนกับข้าราชการ และความเสมอภาคในการให้บริการ จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่าในประเด็น พนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลาตามที่นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานในหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมีมากมาย นอกจากจะทำงานในการสอบสวนคดีอาญาที่สถานีตำรวจแล้ว ยังต้องอำนวยความสะดวกในทุกรูปแบบให้กับประชาชน เช่น ออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุคดีอาญา คดีจราจร และบางครั้งต้องนำตัวผู้ต้องหาไปขออำนาจศาลเพื่อฝากขังผู้ต้องหา ประกอบกับพนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปัจจุบันมี จำนวน ๒ นาย ซึ่งความจริงอัตรากำลังเต็ม คือ ๕ นาย การให้บริการของพนักงานสอบสวนในเรื่องนัดหมายกับประชาชนผู้มาใช้บริการอาจมีความคลาดเคลื่อนไปบ้าง จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยภาพรวมแล้ว ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสืบสวนสอบสวน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาบตำรวจประพจน์ กิจเจริญ ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ด้านสืบสวนสอบสวน อยู่ในระดับมาก

๕) ด้านจราจร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจราจร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย ทั้งนี้แสดงว่า ประชาชนมีความต้องการและเห็นด้วยกับการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย บริการด้วยความสุภาพ ด้วยอัธยาศัยที่ดีเป็นกันเอง จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีผลการวิจัยพบว่าในประเด็น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎจราจร มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่

และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎจราจร ยังขาดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือวิทยากรในการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้กฎหมายจราจรให้กับประชาชน หรือนักเรียน/นักศึกษา ตามสถานศึกษาต่าง ๆ จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยภาพรวมแล้ว ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจราจร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ร้อยตำรวจโท สมพงษ์ ปะกิตโต ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรศรีบุญเรือง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรศรีบุญเรือง อำเภอศรีบุญเรืองจังหวัดอุดรธานี ด้านจราจร อยู่ในระดับมาก

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน ซึ่งพบประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

๑) เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านอำนวยความสะดวก มีการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนในด้านปกครองป้องกัน ด้านสืบสวนปราบปราม ด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน แสดงว่าประชาชนเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกประชาชนไม่มีความแตกต่างกัน ความเสมอภาคกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ส่วนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการในด้านปกครองป้องกัน ด้านสืบสวนปราบปราม ด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยมาตรฐานและบรรทัดฐานเดียวกัน มีความเท่าเทียมกันทั้งชายและหญิง และความเสมอภาคทุกเพศทุกวัย จึงทำให้ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จำลิมคำรพหึงงใจ สนิทอภิมข ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

๒) ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านอำนาจการ ด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กฎหมายกำหนดไว้ ไม่ว่าจะในด้านอำนาจการ ด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร โดยให้ประชาชนได้รับบริการในมาตรฐานและบรรทัดฐานเดียวกัน มีความเท่าเทียมกัน ส่วนในด้านปกครองป้องกัน ด้านสืบสวนปราบปราม มีการให้บริการแตกต่างกัน แสดงว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจจะไม่ทั่วถึงในเรื่องการปกครองและป้องกันอาชญากรรม และการสืบสวนและสอบสวน ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาจจะมีการเลือกปฏิบัติและให้บริการประชาชนสำหรับกลุ่มต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ จึงทำให้ประชาชนเห็นว่าด้านจราจร มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ต่อพงษ์ ตันตระวาณิชย์ ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาแตกต่าง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓) อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านอำนาจการ ด้านสืบสวนสอบสวน มีการให้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอนและตามกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ โดยดำเนินการให้บริการในบรรทัดฐานเดียวกันไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาชีพใด ส่วนในด้านปกครองป้องกัน ด้านสืบสวนปราบปราม และด้านจราจร มีการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันอาจจะรับรู้ถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากน้อยแตกต่างกัน เช่น บุคคลกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ อาจจะรู้เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร จึงทำให้การรับรู้และการรับทราบถึงกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดาบตำรวจไมตรี เศษโด ได้วิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยพบว่าประเด็นที่จะนำมาเป็น ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

๑) ประชาชนมีความคิดเห็นต่องานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านจรรยา มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่างานด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาควรปรับปรุงการให้บริการในงานด้านจรรยา เพื่อยกระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ใช้กริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีกับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ให้การบริการด้วยความเต็มใจ และให้ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ไม่เห็นแก่รางวัลนำจับ ควรกล่าวตักเตือนในกรณี ความผิดเล็กน้อย นอกจากจะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติแล้ว ยังก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนรวม ในสายตาของประชาชน

๒) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในเรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยา มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม ส่วนในด้านสืบสวนปราบปราม ประชาชนไม่กล้าร้องเรียนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพราะกลัวผลตามมา ดังนั้นผู้บังคับบัญชา ต้องให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าว และสอดส่องดูแลผู้ได้บังคับบัญชาเป็นพิเศษและให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ โดยเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบในด้านลบกับหน่วยงาน ควรหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายกับหน่วยงาน และควรมีการจัดอบรมระหว่าง เจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมกับประชาชนเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เช่น โครงการตำรวจชุมชนหรือ มวลชนสัมพันธ์ หรือโครงการครู ๕ นาที ตามสถานศึกษา เป็นต้น

๓) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในงานด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์โดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จึงควรเอาใจใส่ในความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ประชาชน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการเพื่อสนอง ความต้องการของประชาชน และควรจัดให้มีผู้รับแสดงความคิดเห็นของประชาชน เพื่อจะได้ทราบถึง ความต้องการของประชาชนที่แท้จริง

๔) ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งด้าน คือ ด้านสืบสวนสอบสวน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอำนาจการ ด้านจรรยา ด้านสืบสวนปราบปราม และด้านปกครองป้องกัน ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานและพัฒนาการในการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังต่อไปนี้

๑) ควรมีการวิจัยในเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบที่อื่น ๆ ด้วย เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

๒) ควรมีการเพิ่มตัวแปรทั้งตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อความชัดเจนในการตรวจสอบปรากฏการณ์ด้านทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

๓) ควรทำการวิจัยบูรณาการในเรื่องการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเน้นการปลูกฝังจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ประชาชนในทุกระดับอย่างเสมอภาค

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

กริช ปัจฉิมสวัสดิ์. กรมตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, ๒๕๑๘.

กุลธน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, ๒๕๓๒.

_____ . หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, ๒๕๒๘.

จตุพร ชื่นบาน. กิจการตำรวจไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๓๓.

จำรอง เงินดี. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ภาคจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา
การบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๕.

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพ
มหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปริ้นติ้ง, ๒๕๓๕.

ชาติชาย โทณสินธิติ. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑.

ชาญชัย เทียนชัย. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑.

ตำรวจ, กรม. ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๐๕.

_____ . แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๓๕ – ๒๕๓๕. กรุงเทพมหานคร : กองวิจัย
และวางแผนกรมตำรวจ, ๒๕๓๕.

ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณ์เลิศ. เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม :
มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๕.

นิติกร สำนักงานกฎหมายและสอบสวนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กอง. คู่มือกำหนดอำนาจหน้าที่
ของส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ ๒๕๔๘.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕.

บุญเรียง ขจรศิลป์. วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔.

บันเทิง กัมปนาทแสนยากร. ประมวลระเบียบการตำรวจและระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม ๑.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, ๒๕๒๗.

ประชา พรมนอก, พลตำรวจเอก. ตำรวจของประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๓๐.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคติ : การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐.
- ประสิทธิ์ พรหมพิสูทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาศสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๓๗.
- ประเสริฐ เมฆมณี. ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๒๓.
- ประเสริฐ รุจิรวงศ์, พลตำรวจเอก. “กรมตำรวจกับนโยบายความมั่นคงภายในประเทศ”. เอกสารประกอบการอบรมของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ชุดที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๐๖.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมในศตวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๔.
- ฝ่ายวิชาการ สุตโรไพศาล. ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม ๑. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ สุตโรไพศาล, ๒๕๓๖.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ ๘-๑๕. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๒.
- โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวัน. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๓๕.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์เคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๓๖.
- วิรัช ungskะจันทร์. หลักการส่งเสริมการเกษตร. พิมพ์ครั้งที่ ๒. ขอนแก่น : ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๒๔.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๕.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑.
- ศุภนิตย์ ไชยรัตน์ชัย. “การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ”. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่ม ๑๐ เรื่อง การบริหารการบริการ : พัฒนาคอนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๒.

- สมชาติ กิจบรรยง. เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖.
- _____. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๓๖.
- สุชา จันทน์เอม. จิตวิทยาวัยรุ่น. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๔๒.
- สุโท เจริญสุข. หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๒๕.
- สุรางค์ จันทน์เอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แพร์พิทยา, ๒๕๒๐.
- เสนาะ ดิยาว. การสัมภาษณ์ในงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗.
- อุทัย หิรัญโต. ระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๐.

๒) วิทยานิพนธ์/ สารนิพนธ์ และรายงานการวิจัย

- กาญจนา เคนทวาย. “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๕.
- จงใจ เชนอำนวย, จำสิปคำรพวงหึง. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๑.
- จุมพล นิภาเกษม. “ความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๓๖.
- ต่อพงษ์ ตันตระวาณิชย์. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.
- ประพงค์ กิจเจริญ, ดาบตำรวจ. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรหนองสูง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๕๐.
- ปรีชา เฟื่องพลอย. “ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.
- ภูวดล จันทรร. “ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตร โดยวิธีใช้เทปบันทึกเสียงผ่านหอกระจายข่าวในจังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๓๕.

- ไมตรี เศษ โธ, ดาบตำรวจ. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๐.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม, ๒๕๓๕.
- วราพรธรรม สันต์สนะโชค. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.
- สมชาย กงเพชร. “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองแขวง อำเภอสวีรัมย์ จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๕.
- สมพงษ์ ปะกิโต, ร้อยตำรวจโท. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรศรีบุญเรือง จังหวัดอุดรธานี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๕.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข ๓๔ บางนา – บางปะกง”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๒.
- สุทธิชัย คำพานิช, ร้อยตำรวจเอก. “ความคิดเห็นที่มีต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมตามโครงการตำรวจชุมชนตำบล สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๔.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๘.
- อภิชาติ สังฆพันธ์, ร้อยตำรวจเอก. “ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเสเดา จังหวัดสงขลา”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๔๐.

๓) เอกสารที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย. “คู่มือการปฏิบัติงานสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด”. ร้อยเอ็ด : สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย, ๒๕๕๐ (อัดสำเนา).

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น. “คำสั่งกรมตำรวจที่ ๗๗๔/๒๕๓๗ เรื่อง การกำหนดหน้าที่ การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๓๗”. ขอนแก่น : สถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น, ๒๕๓๗ (อัดสำเนา).

สำนักงานเลขานุการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๑๕๖/๒๕๕๐ ลง วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๐ กำหนดลักษณะงาน และมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ จเรตำรวจแห่งชาติ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และผู้ ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า”. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขานุการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ๒๕๕๐ (อัดสำเนา).

เสรีพิศุทธิ์ เตมียาเวส, พลตำรวจเอก. “คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ ๖๕๕/๒๕๕๐ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๐” กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจและหน้าที่ของตำแหน่งในสถานี ตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ๒๕๕๐ (อัดสำเนา).







ภาคผนวก ก

รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

๑. รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์

ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพันธ์ สุวรรณศรี

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
วุฒิการศึกษา ค.บ. (ภาษาไทย)
ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา กลุ่มมนุษยศาสตร์)
ปร.ค. (วัฒนธรรมศาสตร์)

๓. ดร.ประพิศ โบราณมูล

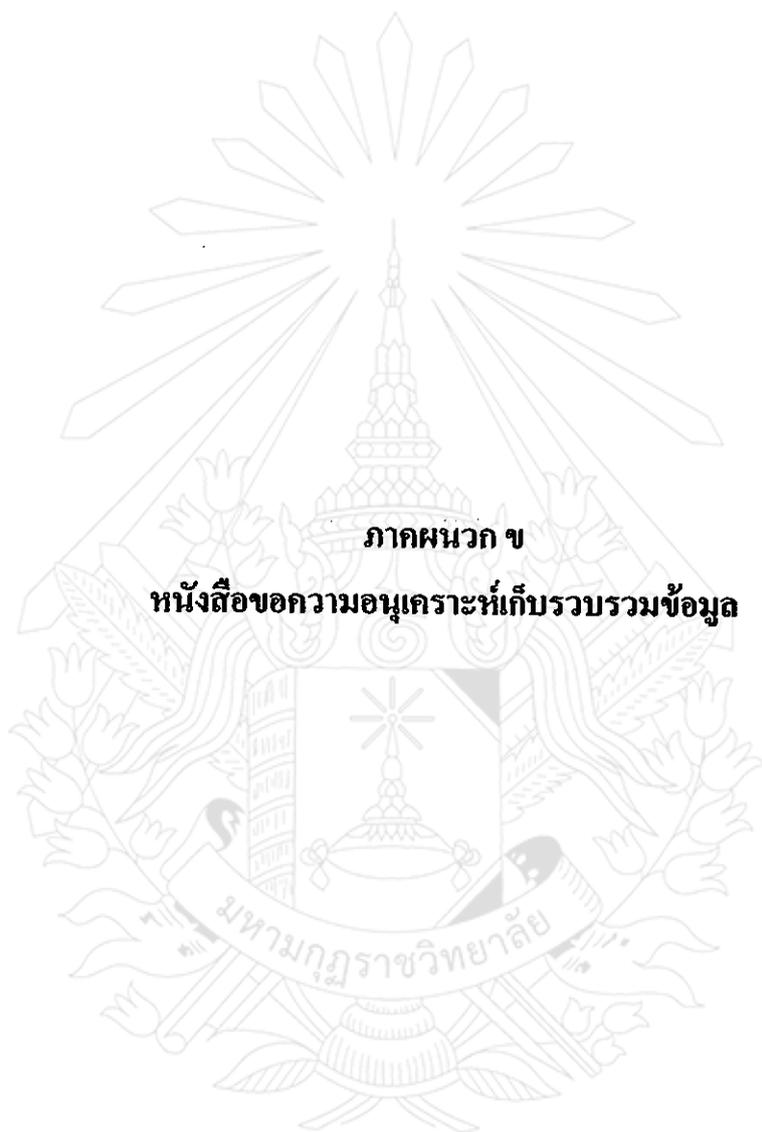
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต
การศึกษามหาบัณฑิต
ปร.ค. (วัฒนธรรมศาสตร์)

๘

๙

๑๐

๑๑



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ขอ.อ.นร.ส.ร.ง.ย.ย
เลขที่ 746
วันที่ 4 มิ.ย. 2552
เวลา 12.00

๑๑๕



ที่ ศร ๖๐๑๕/ว ๐๕๓

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ที่เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย

ด้วย คาบตำรวจเจริญยศ โนนรเทศา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอกความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

วิเศษ ๕๓๑
เพื่อโปรดทราบ และพิจารณา
๓๓ ๕๕๒

ขอเจริญพร

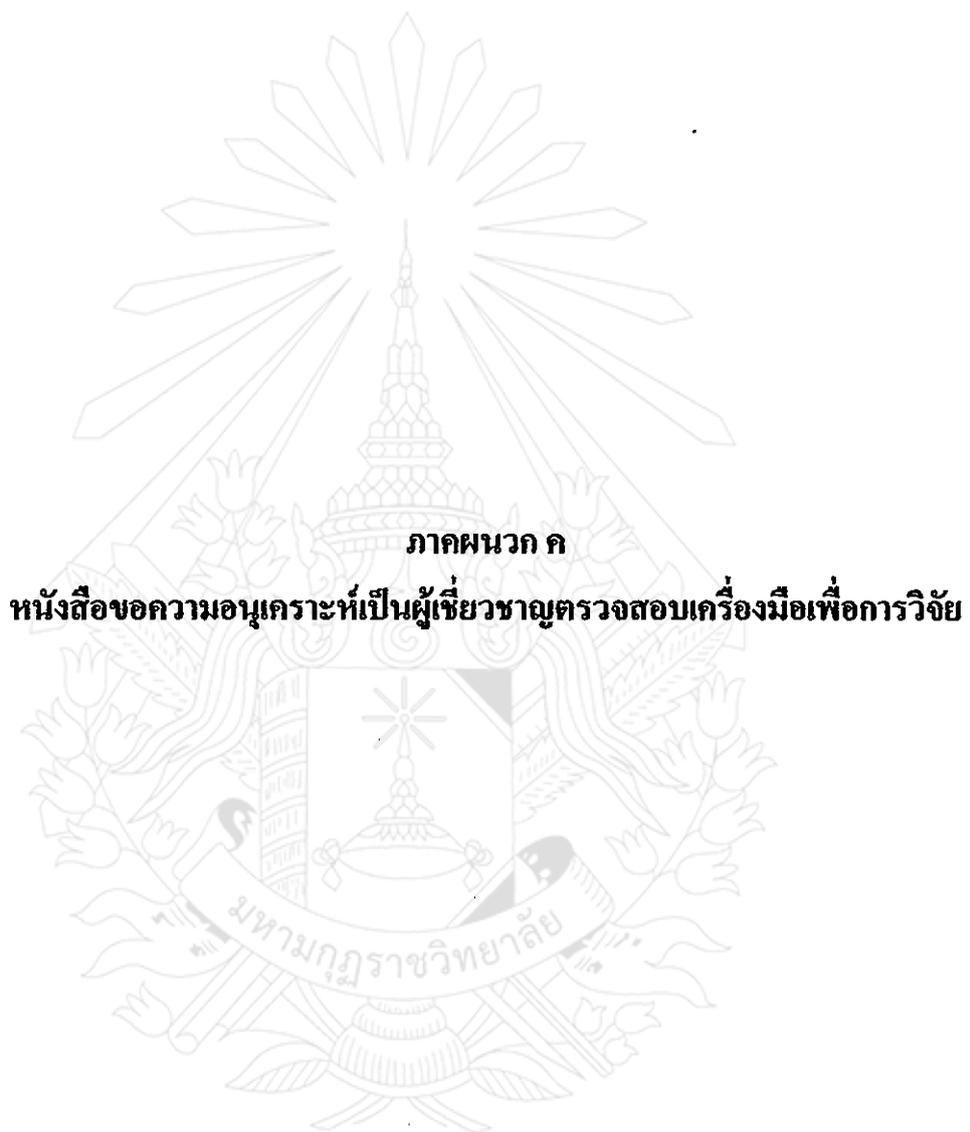
(พระสุทธิสาร ไสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร.๐-๓๒๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
Http:// www.rec.mbu.ac.th

ทนาย
น.ศ.ท. ๐๒.๕
๕๓๑
4 มิ.ย. ๕๒



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว๖๕๙



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเล็งเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์

ด้วย คาบตำรวจเจริญยศ โนบรระเทา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร ศาสตราจารย์ศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร ไสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th



ที่ ศร ๖๐๑๕/ว๐๑๗

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพันธ์ สุวรรณศรี

ด้วย คาบตำรวจเจริญยศ โนบรรเทา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสตราจารย์ศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๔๙



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
 ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
 จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร คร.ประพิศ โบราณมูล

ด้วย คามดำรงค์เจริญยศ โนบรเทศ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสตราจารย์ศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอบความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร ไสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

: ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย

อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

.....

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม

๑. โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

๒. แบบสอบถามนี้ได้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๕ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านอำนาจการ	มี ๘ ข้อ
๒.๒ ด้านปกครองป้องกัน	มี ๖ ข้อ
๒.๓ ด้านสืบสวนปราบปราม	มี ๖ ข้อ
๒.๔ ด้านสืบสวนสอบสวน	มี ๖ ข้อ
๒.๕ ด้านจราจร	มี ๕ ข้อ

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

๓. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๓. อาชีพ

รับราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

รับจ้างทั่วไป

นักเรียน นิสิต นักศึกษา

เกษตรกรรม

ตอนที่ ๒ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเกษตร
วิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก,
ป้องกัน, ด้านสืบสวนปราบปราม, ด้านสืบสวนสอบสวน, ด้านจราจร

มากที่สุด	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกันกับระดับความคิดเห็น

ลำดับ ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๑. ด้านอำนาจการ					
๑.	การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เรียบร้อยเหมาะสม					
๒.	การให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ					
๓.	ความเต็มใจในการให้บริการ					
๔.	ความมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน					
๕.	การต้อนรับ ทักทาย กิริยามารยาท					
๖.	การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ					
๗.	ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					
๘.	สถานที่ทำงานมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด					
ข้อ	๒. ด้านปกครองป้องกัน					
๑.	ความเหมาะสมในการจัดสายตรวจ					
๒.	ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่					
๓.	การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย					
๔.	ความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่					
๕.	การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม					
๖.	การประชาสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม					
ข้อ	๓. ด้านสืบสวนปราบปราม					
๑.	การจับกุมผู้กระทำผิดอาญา					
๒.	ความรู้รอบรู้ในการออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ					
๓.	เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่					
๔.	ความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่					
๕.	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการสืบสวน					
๖.	การให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่					

ลำดับ ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๔. ด้านสืบสวนสอบสวน					
๑.	พนักงานสอบสวนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม					
๒.	พนักงานสอบสวนใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					
๓.	พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
๔.	พนักงานสอบสวนมีความรอบรู้เรื่องกฎหมายและให้คำแนะนำ					
๕.	พนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลาตามที่นัดหมาย					
๖.	พนักงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					
	๕. ด้านจราจร					
๑.	เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
๒.	ความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ					
๓.	การเปรียบเทียบปรับด้วยความรวดเร็ว บริสุทธิ์ ยุติธรรม					
๔.	การจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรอย่างบริสุทธิ์ ยุติธรรม					
๕.	ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร					
๖.	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎจราจร					
๗.	ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้รถใช้ถนน					
๘.	มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					
๙.	ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด
โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการ
ให้บริการ

๑. ด้านอำนาจการ.....

.....

๒. ด้านปกครองป้องกัน.....

.....

๓. ด้านสืบสวนปราบปราม.....

.....

๔. ด้านสืบสวนสอบสวน.....

.....

๕. ด้านจราจร.....

.....

อื่น ๆ.....

.....

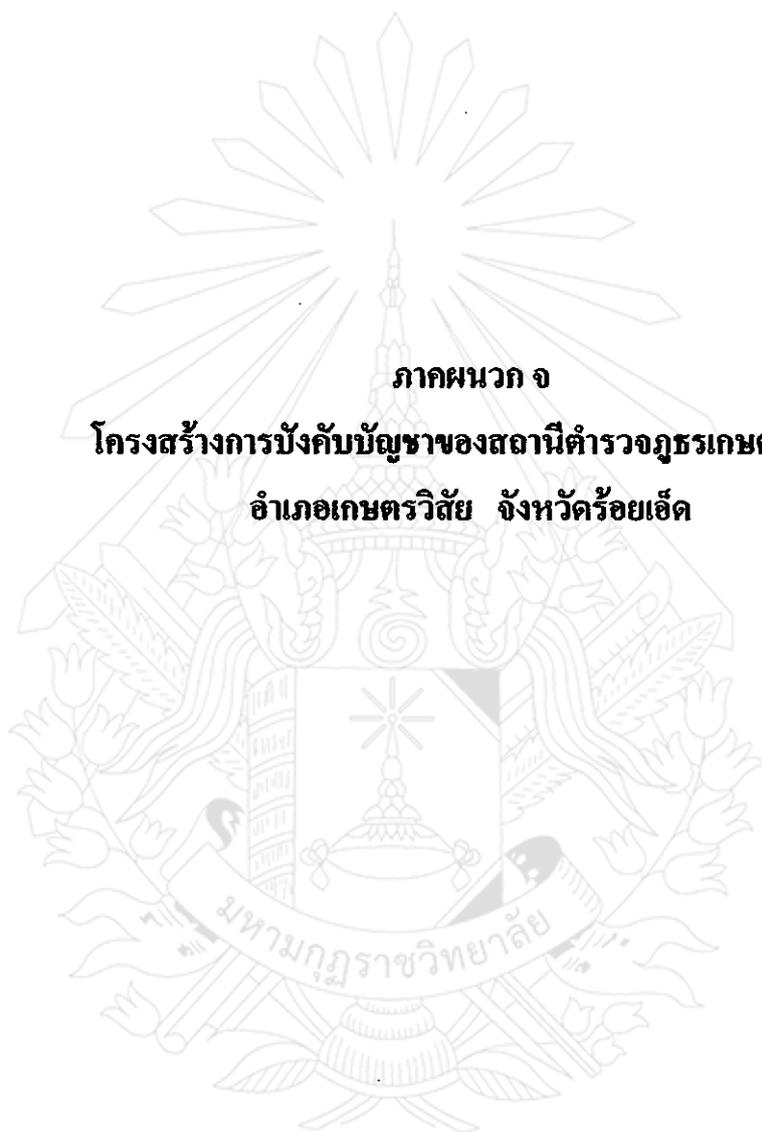
.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ดาบตำรวจ เจริญยศ โนบรرتها

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด



ภาคผนวก จ

โครงการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย

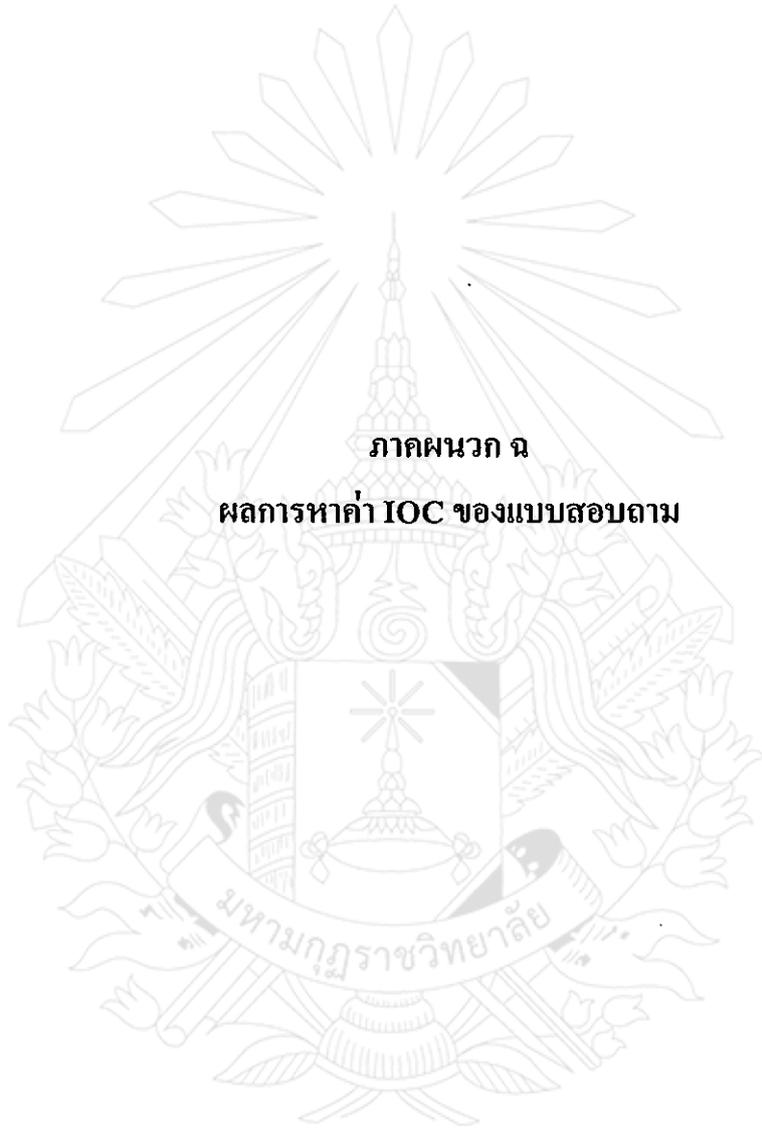
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

โครงสร้างการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย

อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร ฯ

ด้านอำนวยการ	ด้านปกครอง ป้องกัน	ด้านสืบสวน ปราบปราม	ด้านสืบสวน สอบสวน	ด้านจราจร
* งานวางแผน ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลและ พัฒนาเกี่ยวกับ งานกำลังพล การ ข่าว นโยบาย ยุทธศาสตร์และ แผนงานการส่ง กำลังบำรุง * งานงบประมาณ การเงิน สวัสดิการ การพัสดุ พลาธิการ สรรพาวุธ * งานจรตำรวจ * งานกิจการพิเศษ * งานความมั่นคง รวมทั้งงาน ลักษณะอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง	* งานวางแผนหา ข่าว * งานป้องกัน ปราบปราม อาชญากรรมและ รักษาความสงบ เรียบร้อย * งาน คณะกรรมการ ตรวจสอบและ ติดตามการ บริหารงานตำรวจ * งานชุมชนและ มวลชนสัมพันธ์ * งานอื่นๆ ที่มี ลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันอันมิให้ เกิดอาชญากรรม	* งานวางแผนหา ข่าวปฏิบัติงานใน ด้านสืบสวน ปราบปราม อาชญากรรม ซึ่ง เป็นการกระทำ ความผิดตาม พระราชบัญญัติ ต่างๆ ที่มีโทษทาง อาญาทุกฉบับ ติดตามจับกุม ผู้ต้องหาตาม หมายจับต่างๆ ตลอดจนองค์กร หรือเครือข่ายที่อยู่ เบื้องหลัง รวมทั้ง งานอื่นๆ ที่มี ลักษณะเกี่ยวข้อง	* งานวางแผนหา ข่าวปฏิบัติงานใน ด้านสืบสวน สอบสวนคดีอาญา การแสวงหาและ รวบรวม พยานหลักฐานเพื่อ พิสูจน์ความผิด การเปรียบเทียบ ปรับ การควบคุม ผู้ต้องหาส่ง พนักงานอัยการ หรือศาล การส่ง หมายเรียก หมายจับ หมายศาล รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ มีลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่อความยุติธรรม แก่ประชาชนอย่าง มีประสิทธิภาพ สูงสุด	* งานวางแผนหา ข่าวปฏิบัติงานใน ด้านการควบคุม การจราจรและ บังคับใช้ตาม กฎหมายเกี่ยวกับ การจราจร * งานจราจรตาม โครงการ พระราชดำริ รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ มีลักษณะที่ เกี่ยวข้อง เพื่อ ป้องกันมิให้เกิด ปัญหาด้าน การจราจรภายใน เขตอำนาจ รับผิดชอบ หรือ เขตพื้นที่ปกครอง ของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มี การจราจรต่อเนื่อง



ภาคผนวก ฉ

ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถาม

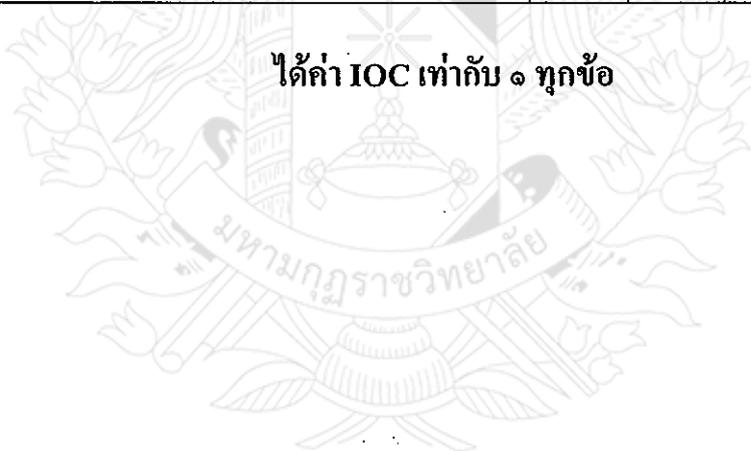
ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
: ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับ	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓	ΣR	ค่า IOC
	๑. ด้านอำนาจการ					
๑.	การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เรียบร้อยเหมาะสม	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๒.	การให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๓.	ความเต็มใจในการให้บริการ	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๔.	ความมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๕.	การต้อนรับ ทักทาย กิริยามารยาท	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๖.	การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๗.	ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๘.	สถานที่ทำงานมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
	๒. ด้านปกครองป้องกัน					
๙.	ความเหมาะสมในการจัดสายตรวจ	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๑๐.	ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๑๑.	การจัดระบบการรักษาความปลอดภัย	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๑๒.	ความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๑๓.	การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๑๔.	การประชาสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม	+๑	+๑	+๑	+๓	๑

ลำดับ	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓	ΣR	ค่า IOC
	๓. ด้านสืบสวนปราบปราม					
๑๕.	การจับกุมผู้กระทำผิดอาญา	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๑๖	ความรู้ในการออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๑๗	เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๑๘	ความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๑๙	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการสืบสวน	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๒๐	การให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
	๔. ด้านสืบสวนสอบสวน					
๒๑	พนักงานสอบสวนแต่กายสุภาพเรียบร้อยและ เหมาะสม	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๒๒	พนักงานสอบสวนใช้ทริยวาจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๒๓	พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมและปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๒๔	พนักงานสอบสวนมีความรอบรู้เรื่องกฎหมาย และให้คำแนะนำ	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๒๕	พนักงานสอบสวนมีความตรงต่อเวลาตามที่นัด หมาย	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑
๒๖	พนักงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติหน้าที่	+ ๑	+ ๑	+ ๑	+ ๓	๑

ลำดับ	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓	ΣR	ค่า IOC
	๕. ด้านจรรยา					
๒๗	เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๒๘	ความเหมาะสมในการตั้งจุดตรวจ	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๒๙	การเปรียบเทียบปรับด้วยความรวดเร็ว บริสุทธิ์ ยุติธรรม	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๓๐	การจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรอย่าง บริสุทธิ์ ยุติธรรม	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๓๑	ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๓๒	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๓๓	ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้รถ ใช้ถนน	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๓๔	มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	+๑	+๑	+๑	+๓	๑
๓๕	ใช้กิริยาจาด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	+๑	+๑	+๑	+๓	๑

ได้ค่า IOC เท่ากับ ๑ ทุกข้อ





ชื่อ - สกุล : คาบตำรวจเจริญยศ โนบรรเทา

วัน / เดือน / ปีเกิด : ๒๑ ตุลาคม ๒๕๐๒

สถานที่เกิด : ๘๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

ที่อยู่ปัจจุบัน : ๒๖๖ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด

การศึกษา

พ.ศ. ๒๕๑๕ : จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ ๗
โรงเรียนบ้านขาด (โกศลประชาสรรค์)
ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

พ.ศ. ๒๕๒๔ : จบการศึกษาระดับ ๔ (เทียบเท่า ม.ศ.๓)
โรงเรียนการศึกษาผู้ใหญ่พล
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

พ.ศ. ๒๕๔๓ : ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

หน้าที่การงาน

พ.ศ. ๒๕๒๗ : นักเรียนพลตำรวจ ดำรงตำแหน่งลูกแถว
โรงเรียนพลตำรวจภูธร ๔ ขอนแก่น

พ.ศ. ๒๕๒๘ : ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ลูกแถว
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจุบัน : ผู้บังคับหมู่ งานสืบสวน
สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด