



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบน  
ประจำตำบลฟ้าสาม ตำบลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ดาบตำรวจ ดวิธศักดิ์ กั้นทอง

ตรวจขึ้นเป็นต้นหนึ่งของจารึกตามหลักสูตรศาสนศาสตร์มหานิติศาสตร์

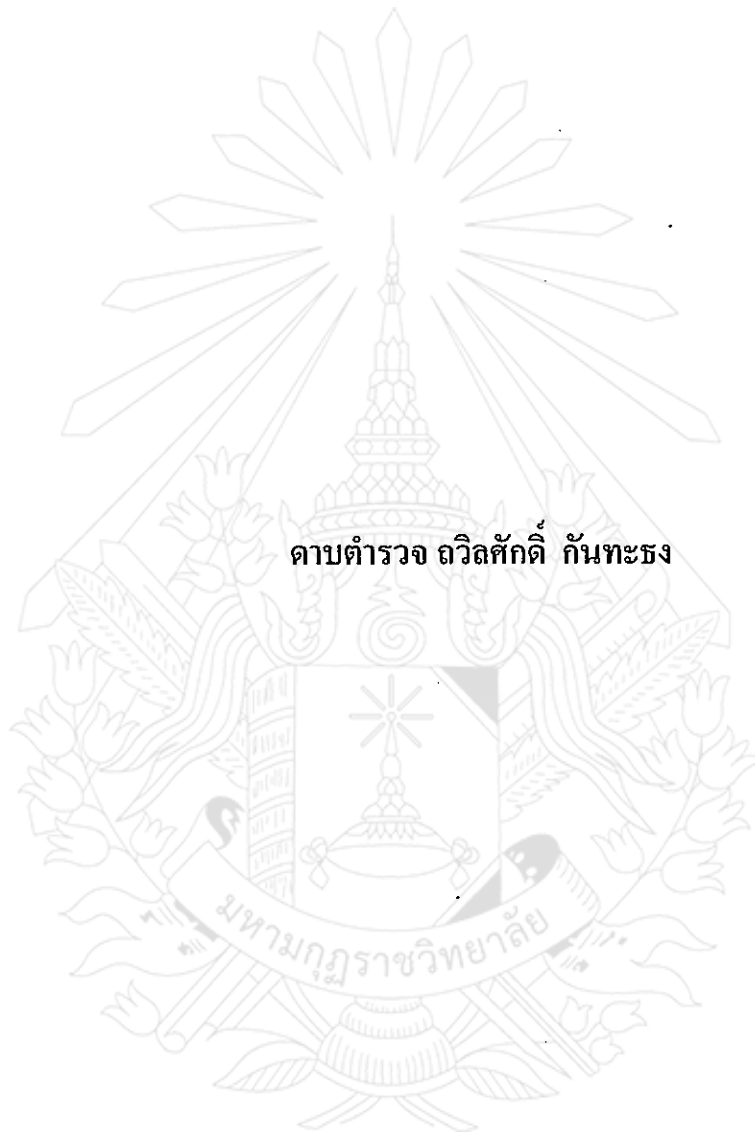
สาขาบริหารรัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๖



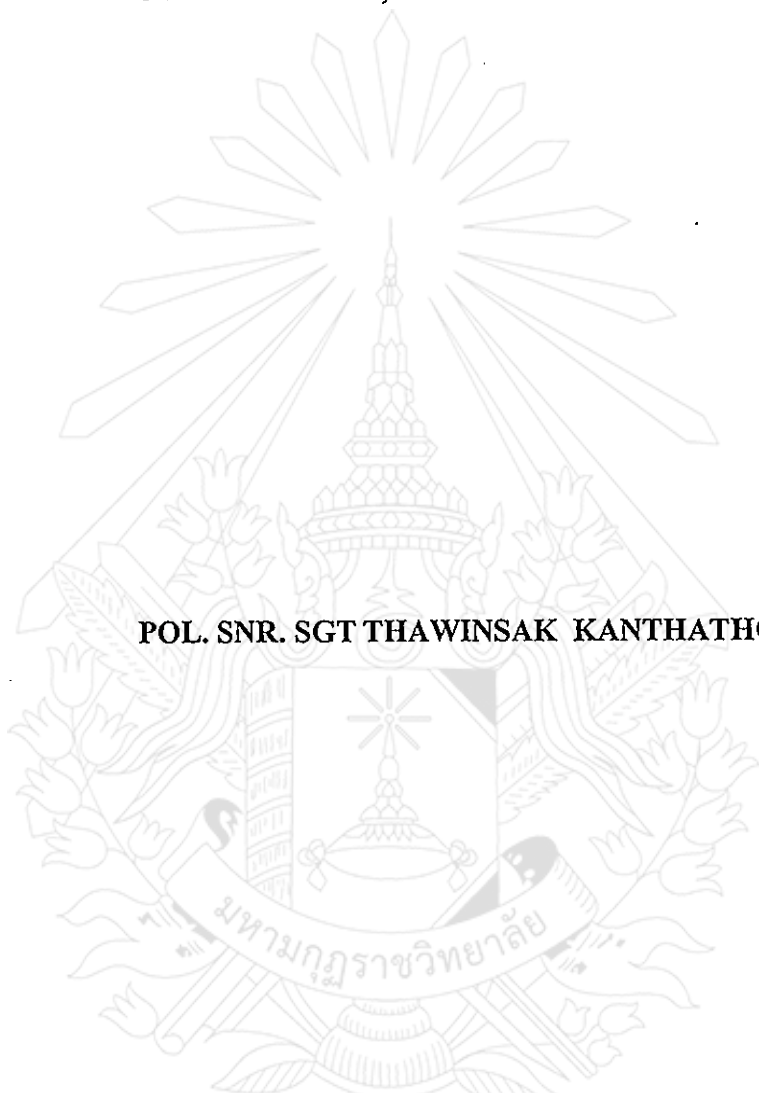
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน  
ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช 2556

B 16592

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF THE  
COMMUNITY POLICE OFFICERS IN FA HAM  
SUB-DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE**

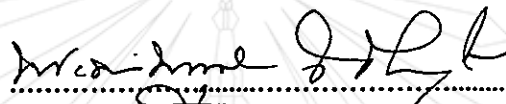


**POL. SNR. SGT THAWINSAK KANTHATHONG**

**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. 2556 (2013)**


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่  
ชื่อนักศึกษา : ดาบตำรวจ ถวิลศักดิ์ กันทะธง  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร. ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร

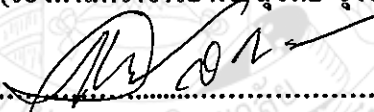
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต


  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน (ผศ.ดร.))

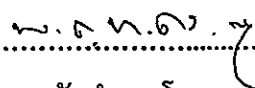
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์(พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ดร. ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร)

  
..... กรรมการ  
(พลตรี ดร. สิทธิเดช วงศ์ปรีชาญา )

  
..... กรรมการ  
(พันตำรวจโท ดร. นาวิณ วงศ์รัตนมังฉา)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction towards Services of the Community Police  
Officers in Fa Ham Sub-District, Chiang Mai Province

Student's Name : Pol. Snr. Sgt Thawinsak Kanthathong

Department : Government

Advisor : Assoc. Prof. Dr. Suwit Rungvisai

Co-Advisor : Dr. Poomin Santitissadeekorn

---

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

*P.S. Nānāvuddho*  
..... Dean of Graduate School  
(Phramaha Boonsri Nānāvuddho(Asst.prof.Dr.))

Thematic Committee

*S. Chaimusik*  
..... Chairman  
(Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

*Suwit Rungvisai*  
..... Advisor  
(Assoc. Prof. Dr. Suwit Rungvisai)

*Poomin Santitissadeekorn*  
..... Co-Advisor  
(Dr. Poomin Santitissadeekorn)

*Sittidet Vongpratya*  
..... Member  
(Maj. Gen. Dr. Sittidet Vongpratya)

*Pol. Lt. Col. Dr. Nawin Wongrattanamajcha*  
..... Member  
(Pol. Lt. Col. Dr. Nawin Wongrattanamajcha)

Copyright of the Graduate School, Mahamakut Buddhist University

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: ดาบตำรวจ ถวิลศักดิ์ กันทะธง
สาขาวิชา	: รัฐศาสตรการปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร. ภูมิินทร์ สันติทฤษฎีกร
ปีการศึกษา	: 2556

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลฟ้าฮ่าม จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่า t-test และ F - test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

#### ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการประชาชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวกกรรม และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### 3) ข้อเสนอแนะ

3.1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา มีผู้เสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ ข้อที่ว่า ไม่มีจุดตรวจในพื้นที่ในเวลากลางคืน

3.2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข มีผู้เสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ ข้อที่ว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และจุดตรวจในชุมชน โดยเฉพาะเวลากลางคืน



**Thematic Title** : People's Satisfaction towards Services of the Community Police Officers in Fa Ham Sub-District, Chiang Mai Province

**Student's Name** : Pol. Snr. Sgt Thawinsak Kanthathong

**Department** : Government

**Advisor** : Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai

**Co-Advisor** : Dr. Poomin Santitissadeekorn

**Academic Year** : B.E. 2556 (2013)

---

### ABSTRACT

This thematic objectives: 1) to study the public's satisfaction with the services of the police community. District Fa Ham. Muang. Mai 2) to compare satisfaction with the services of the police community. District Fa Ham. Muang. Chiang Mai Province. People with gender, age, level of education. Status on different type 3) to examine suggestions on the issue. Solutions and services to the community police. District Fa Ham. Muang. Chiang Mai Province. The sample used in this study are the people who live in the district was 376 students in the samples was used in the analysis included frequency (Frequency) Percentage (Percentage), mean ( $\bar{x}$ ), standard deviation (SD) and the standard deviation. t-test and F - test if the differences are statistically significant. To test the difference of the average of the pair using LSD (Least-Significant Different) presented in tabular form presented.

#### The results showed that

1) Public satisfaction with the police service to the community. District Fa Ham. Muang. Thailand was third in the high level. When considering the average order of most to least. Found that the highest mean and the first to serve the people. This is the second level in the field of justice. And the safety of life and property. The result is a high level, respectively.

2) Test the hypothesis that the non-Fa Ham, including gender, age, education. Different family status. Public satisfaction with the police service to the community. District Fa Ham. Muang. Chiang Mai province, as well as three different aspects. Which do not conform to the assumptions set.



### 3) Problems and solutions

3.1) suggestion about the problem. A good suggestion is to include the safety of life and property that no checkpoints in the area at night.

3.2) feedback about the solution. The most common suggestions for safety of life and property that should include the patrol officer. And checkpoints in the community. Especially at night.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วย ความกรุณาอย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ในการให้คำแนะนำปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ ทำให้งานวิจัย ฉบับนี้สมบูรณ์

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ซึ่งเป็นแหล่งที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการตามแนวพระพุทธศาสนาที่ให้สถานที่ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมความรู้ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเล่าเรียน

ขอกราบนมัสการขอขอบพระคุณ พระมหานูญศรี ญาณวฑฺฒโธ (พศ.ดร.) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์.(พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบและขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร. ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้เสียสละดูแลเอาใจใส่และให้ความเมตตาให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ให้คำแนะนำในการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูล ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้แล้วเสร็จ

ขอกราบขอขอบพระคุณ ดร.ตระกูล ชำนาญ ดร.ศิริ โสภาก สันติทฤษฎีกร และ พันตำรวจเอก คุณเดชา อาชาวะสมิตตระกูล ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ให้คำแนะนำปรับปรุงเนื้อหาสาระเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบนมัสการขอขอบพระคุณ ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกรูปทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ แนะนำแนวทางการเรียน ให้ข้อคิด กำลังใจในการเรียนจนประสบผลสำเร็จ

ขอขอบคุณ คณะผู้บริหารทุกท่าน พนักงานเจ้าหน้าที่ และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รหัส 53 รุ่น 8 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกคน ที่เป็นกำลังใจ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ สมาชิกในครอบครัวและญาติพี่น้องทุกคนซึ่งเป็นที่รักยิ่งของผู้วิจัย ผู้ซึ่งเป็นพลัง กำลังใจที่สำคัญยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้ผู้วิจัย ได้มีโอกาสศึกษาจนสำเร็จ

ดาบตำรวจ ถวิลศักดิ์ กันทะธง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ธ
สารบัญแผนภูมิ	น
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือบริการประชาชน	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ	26
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของตำรวจแห่งชาติ	39
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน	49
2.6 ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ทำการศึกษา	53
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	60



	๗
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>61</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	63
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	64
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	66
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	67
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>68</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	69
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	72
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	78
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข	95
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>98</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	98
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	101
5.3 ข้อเสนอแนะ	111
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	111
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	114
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>115</b>

ภาคผนวก	119
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	120
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	122
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	126
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	129
ภาคผนวก จ วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อกาวิจัย	136
ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	141
ประวัติผู้วิจัย	144



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	63
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ	70
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ	70
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา	71
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพครอบครัว	71
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบล ฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม 3 ด้าน	72
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบล ฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป	73
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบล ฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	75
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบล ฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม	76



ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	78
ตารางที่ 4.10	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	79
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามเพศ	79
ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามเพศ	80
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามเพศ	80
ตารางที่ 4.14	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามเพศ	81
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวก	81
ตารางที่ 4.16	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวก	82

ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	82
ตารางที่ 4.18	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	83
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามอายุ	83
ตารางที่ 4.20	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามอายุ	84
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอายุ	84
ตารางที่ 4.22	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอายุ	85
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกธรรม จำแนกตามอายุ	85

- ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกชุมชน จำแนก  
ตามอายุ 86
- ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้า  
ฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตาม  
ระดับการศึกษา 86
- ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตาม  
ระดับการศึกษา 87
- ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้า  
ฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนก  
ตามระดับการศึกษาศึกษา 87
- ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตาม  
ระดับการศึกษาศึกษา 88
- ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้า  
ฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและ  
ทรัพย์สิน จำแนกตามระดับการศึกษา 88
- ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและ  
ทรัพย์สิน จำแนกตามระดับการศึกษา 89



- ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกตามระดับการศึกษา 89
- ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกตามระดับการศึกษา 90
- ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 90
- ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 91
- ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 91
- ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 92
- ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 92

- ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและ  
ทรัพย์สิน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 93
- ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้า  
ฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวก  
จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 93
- ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวก  
จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 94
- ตารางที่ 4.41 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนว  
ทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้า  
ฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป 95
- ตารางที่ 4.42 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนว  
ทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้า  
ฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและ  
ทรัพย์สิน 96
- ตารางที่ 4.43 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนว  
ทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้า  
ฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวก 97

# สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพของสังคมยุคปัจจุบันที่สลับซับซ้อนประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น บทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการบริการแก่ประชาชนดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพเด่นชัดยิ่งขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลัก โดยเฉพาะการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ซึ่งถือเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีความใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ขึ้นอยู่กับนโยบายของทางสถานีตำรวจนั้น ๆ ดังนั้น ในปี 2540 กรมตำรวจได้มี “นโยบายในการกำหนดยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาสถานีตำรวจสู่สถานีตำรวจชุมชน มีการกระจายการให้บริการและการปฏิบัติสู่ชุมชน และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของตำรวจ จึงได้กำหนดหลักการดำเนินงานไว้ 3 ประการ คือ การตั้งศูนย์บริการประชาชนประกอบกับสภาพสังคมขึ้นบนสถานีตำรวจทุกแห่ง การกระจายการบริการและการปฏิบัติการ และการจัดตั้งคณะกรรมการป้องกันอาชญากรรม ในทุก ๆ สถานีตำรวจ”<sup>1</sup> แนวคิดตำรวจชุมชน “เป็นยุทธศาสตร์ที่เป็นการกระจายการบริการไปสู่ท้องถิ่น เป็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่คำนึงถึงการจัดสภาพทั่วไปของแต่ละพื้นที่ ไม่ว่าจะในระดับ เมือง ชุมชน หรือละแวกบ้าน ให้มีลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ง่ายต่อการควบคุม และสังเกตตรวจตราไม่ล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล มุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินทั้งของตนเองและผู้อื่น ให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม และให้ปรับบทบาทตำรวจเสียใหม่ โดยทำหน้าที่เป็นผู้วางแผน สนับสนุน และให้คำปรึกษาแก่ชุมชน แนวคิดหลักของตำรวจชุมชนคือ พยายามแสวงหาคำตอบสำหรับการป้องกันอาชญากรรม โดยมุ่งลดช่องว่างและ โอกาสของการประกอบอาชญากรรมที่เกิดในชุมชน ซึ่งนับว่าได้มีคุณค่ายิ่ง

ในจังหวัดเชียงใหม่ โครงการระยะที่ 1 มีการจัดตั้งตำรวจชุมชนขึ้นทั้งหมดจำนวน 9 แห่ง โดยจัดตั้งที่ทำการตำรวจชุมชนประจำตำบล (ตชต.) ขึ้นในชุมชนของตำบลป่าแดด ตำบลแม่เหียะ ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง, ตำบลชี้เหล็ก อำเภอแม่วัง, ตำบลสันป่าเยาะ อำเภอแม่ออน, ตำบลแม่แตง, ตำบลแม่ข่า อำเภอ

<sup>1</sup>กรมตำรวจ, นโยบายกรมตำรวจ แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2540 – 2544, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2549), หน้า 1.



ฝาง, ตำบลออนใต้ อำเภอสันกำแพง, ตำบลชมพู อำเภอสารภี และตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด<sup>2</sup> ตำรวจชุมชนฟ้าฮ่าม เป็นหน่วยงานหนึ่งในส่วนปฏิบัติการในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่หลักคือ บังคับใช้กฎหมาย รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป ตลอด 24 โมง ในการชี้แนะ หรือตัดสินปัญหา ลักษณะให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม และประชาชนทั่วไป ในปี 2554 – 2555 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 6 นาย ที่ผลัดเปลี่ยนกันมาประจำด้อมชุมชน มีคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน 27 คดี มีคดีความผิดทางอาญา 58 คดี มีเรื่องร้องเรียน 124 เรื่อง มีคดีความที่เกี่ยวกับความผิดเล็กน้อย 74 คดี<sup>3</sup> สภาพปัญหาที่เกิดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ทำการตำรวจชุมชนประจำตำบลฟ้าฮ่าม มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายยังขาดความสำนึกรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน ทำงานด้วยความล่าช้า ขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอและทันสมัย ที่สำคัญเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายถูกมีอิทธิพลในท้องที่ครอบงำ และยังอาศัยอำนาจใช้กระทำการสิ่งผิดกฎหมาย

ผลการวิจัยจะทำให้สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแก่ประชาชนให้มีมาตรฐาน โปร่งใส ยุติธรรม สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกที่ดี มีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ประจำ ณ สถานีตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชน ในดูแลความสงบเรียบร้อย และป้องกันปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม และเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการวางแผนพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป

<sup>2</sup> กรมตำรวจ, ตำรวจชุมชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2541), หน้า 1.

<sup>3</sup> เสมียนเวรประจำวัน, “สมุดบันทึกประจำวันประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ”, เชียงใหม่ : สถานีตำรวจแม่ปิง เชียงใหม่, 2555, (อัดสำเนา).

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหา และ ข้อเสนอแนะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม

1.3.4 ประชาชนที่มีสถานภาพครอบครัว ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 ชุมชน รวมทั้งสิ้น 6,349 คน<sup>4</sup>

<sup>4</sup>สำนักงานทะเบียนราษฎร, “ข้อมูลเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม”, เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม, 2554, (อัดสำเนา).

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 3) ด้านการอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยครอบคลุมทุกชุมชนเขตตำบลฟ้าฮ่าม

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ มาใช้เป็นแนวทางปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สร้างจิตสำนึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อไป

## 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชน อย่างเท่าเทียมกัน การใช้กิริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชน อย่างสุภาพ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ที่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถ

ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามหลักนิติรัฐ ถูกต้อง และชอบด้วยกฎหมาย มีความทันสมัยในการให้บริการประชาชนเพื่อความ สะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำ และช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการ

2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ หมุนเวียนออกตรวจตามแหล่งชุมชน ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม ให้ความรู้ ในเรื่องการป้องกันการโจรกรรมรถจักรยานยนต์ ในชุมชน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน กวดขันจับกุม ไม่ให้มีบ่อนการพนัน ในพื้นที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมใน การปฏิบัติหน้าที่เพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชน จับกุมผู้เสพยาเสพติดในชุมชน การปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจทำให้ประชาชนดำรงชีวิตอยู่ร่วมกัน อย่างมีความสุข อำนวยความสะดวกเมื่อเกิดคดี จราจร ได้รวดเร็ว อาชญากรรมที่เกิดขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถ ติดตาม จับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีได้

3) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้คำแนะนำ ขึ้นตอนการติดต่อกับพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ประจำวัน ให้บริการรับแจ้งเอกสารสูญหายแจ้ง ความเป็นหลักฐาน ตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานสอบสวนทำสำนวนคดี สามารถฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล ได้ พนักงานสอบสวนบริการรับแจ้งเหตุ ให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานสอบสวน ได้ ดำเนินตามกระบวนการยุติธรรมกับผู้ต้องหา พนักงานสอบสวน ได้แสวงหาพยานหลักฐาน และ ข้อเท็จจริง พนักงานสอบสวนให้การช่วยเหลือ ผู้ได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถตรวจสอบการ ปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกทางอาญาของพนักงานสอบสวนได้ พนักงานสอบสวนให้การ ช่วยเหลือใกล้ชิด ตลอด ให้กับคู่กรณี ในชั้นสอบสวน

เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ประจำ และปฏิบัติหน้าที่ในเขต รับผิดชอบตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตำบลฟ้าฮ่าม หมายถึง เขตอำนาจการปกครองตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือบริการประชาชน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ
- 2.4 หลักการบริหารงานของตำรวจแห่งชาติ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับ โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ทำการศึกษา
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นความรู้สึกร่วมกันที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ เป็นหลักการหนึ่งที่สำคัญที่ต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผลที่ออกมานั้นจะเป็นความพึงพอใจเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ”

และยังกล่าวอีกว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อม ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ต่างๆ ด้วยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นมีส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไป

ในทิศทางใด โดยมีสิ่งๆเข้ามาเกี่ยวข้องหรือเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในทิศทางของการเกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่งๆที่จะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกให้ความพึงพอใจมีทิศทางไปในทางใด<sup>1</sup>

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ ได้กล่าวว่า “ตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบนิยามความพึงพอใจของลูกค้าเป็น 2 นัย

1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์ซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับ ภายหลังจากสถานการณ์สถานการณ์ซื้อสถานการณ์หนึ่ง”

2) ความหมายที่ยึดสถานการณ์เกี่ยวกับเรื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการระยะหนึ่ง”<sup>2</sup>

สมิต สัชฌุกร ได้กล่าวถึงเรื่องของความพึงพอใจเอาไว้ว่า “การได้รับความพึงพอใจ จะทำให้ผู้รับบริการยอมรับในคุณภาพบริการ เพราะการให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จะมีผลในด้านการสนองตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หากจะให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความประทับใจ จะต้องเป็นการบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นสำคัญ”<sup>3</sup>

เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”<sup>4</sup>

สิริวรรณ ประกิจสังข์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง และความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ”<sup>5</sup>

<sup>1</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2546), หน้า 793.

<sup>2</sup>จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551), หน้า 65.

<sup>3</sup>สมิต สัชฌุกร, ศิลปะการให้บริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2550), หน้า 23.

<sup>4</sup>เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 76.

<sup>5</sup>สิริวรรณ ประกิจสังข์, จิตสำนักแห่งความต้องการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปการพิมพ์, 2544), หน้า 22.

จรัส โพธิ์จันทร์ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า “เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ”<sup>6</sup>

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

### 2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต กล่าวว่า “ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการทำงานดังนี้

- 1) ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดผลดีได้
- 2) เกื้อหนุนให้เกิดระเบียบข้อบังคับขององค์กร เกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติ
- 3) ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ
- 4) เกื้อหนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ
- 5) ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร
- 6) ทำให้เกิดความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
- 7) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์กร<sup>7</sup>

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ องค์กรบริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึง

<sup>6</sup>จรัส โพธิ์จันทร์, จิตวิทยาทั่วไป, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547), หน้า 150.

<sup>7</sup>อุทัย หิรัญโต, หลักการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนส โตร์, 2548), หน้า

ความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง<sup>9</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ หากประชาชนพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม ก็จะสามารถทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างประชาชน และการดำเนินงานบริหารให้ประสบความสำเร็จด้วยดี

### 2.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงองค์ประกอบความพึงพอใจไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวว่าสิ่งที่สร้างความพึงพอใจส่วนใหญ่จะทำให้บุคคลสบายใจ หรือสนองความต้องการของเขาได้ ทำให้เกิดความสุข แต่ไม่อาจจูงใจให้เขาใช้ความสามารถเพิ่มขึ้นได้ ถ้าหากสิ่งที่สร้างความพอใจนั้นไม่มีลักษณะเป็นสิ่งจูงใจด้วย สิ่งที่สร้างความพอใจกับสิ่งจูงใจจึงต่างกัน กล่าวคือ สิ่งที่สร้างความพอใจ ได้แก่ความสำเร็จในการทำงาน การสรรเสริญ สัมพันธภาพของบุคคล และสิ่งที่ตั้งของที่ทำงาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่ดี ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ งานที่ทำหายความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการทำงาน<sup>9</sup>

<sup>9</sup>จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, จิตวิทยาการบริการ, อ่างแก้ว, หน้า 66-67.

<sup>9</sup>อุทัย หิรัญโต, หลักการบริหารงานบุคคล, อ่างแก้ว, หน้า 272.



นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของคนในองค์กรดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

- 1) หน่วยงานมีการนิเทศกันอย่างไรใกล้ชิด รวดเร็วและเพียงพอทั่วถึงหรือไม่
- 2) คนทำงานมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติหรือไม่
- 3) คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนงานด้วยกันเองหรือไม่
- 4) มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับวัตถุประสงค์หรือไม่
- 5) ค่าตอบแทนที่คนงานได้รับเหมาะสมเพียงใด
- 6) สุขภาพทางกายและจิตใจทั่วไปของคนทำงานเป็นอย่างไร<sup>10</sup>

กิลเมอร์ (Gilmer) สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

- 1) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจ
- 2) การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย
- 3) ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้่น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น
- 4) เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
- 5) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

<sup>10</sup>นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์, โน้ตย่อบริหาร, (เชียงใหม่ : Orange Group Tactics Design, 2549), หน้า 85.

6) ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

7) ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8) ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศคำสั่งการทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10). ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น<sup>11</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจ คือการปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จ จำเป็นจะต้องอาศัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารงาน ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ หากเกิดความพึงพอใจขึ้นที่ใดแล้ว ที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน บรรยากาศในองค์กรสดชื่น เป็นต้น ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องกระทำเพื่อประโยชน์ที่จะเกิดแก่หน่วยงานต่อไป

#### 2.1.4 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ว่าต้องการสิ่งใด ดังนี้

<sup>11</sup>Gilmer, Von Haller B, *Industrial and Organization Psychology*, อ้างใน เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, *พฤติกรรมองค์กร*, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540), หน้า 280 - 283.

บุญเรียง ขจรศิลป์ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า “การวัดความพึงพอใจมีขอบเขตจำกัด แต่อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึที่แท้จริงซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป”<sup>12</sup>

ภณิกา ชัยปัญญา ได้กล่าวไว้ว่า “การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระบบแบบแผน”<sup>13</sup>

สมพงษ์ เกษมสิน ได้เสนอแนะไว้ว่า การที่จะทราบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดีหรือไม่ดี ต้องมีการตรวจสอบและพิจารณารายละเอียด โดยการวัด ได้ดังนี้

1) ระดับความสม่ำเสมอของผลงาน การที่ผลงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานลดลงอย่างรวดเร็ว หรือลดแล้วไม่ยอมขึ้นสู่ระดับปกติเป็นเวลานาน ย่อมเป็นเรื่องซึ่งให้ทราบถึงความบกพร่องของการทำงาน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากขวัญของผู้ปฏิบัติงานก็ได้

2) การขาดงาน หรือความเฉื่อยชา ขวัญดีแสดงออกโดยความกระตือรือร้นในการทำงาน ตั้งใจทำงาน การขาดงานหรือลางานบ่อย ๆ ของคนในองค์การ ย่อมกระทบกระเทือนต่อประสิทธิภาพของการทำงาน เหตุผลในการลาหรือพฤติกรรมในการหยุดงาน ความเฉื่อยชาที่เช่นกัน จะต้องมีเหตุให้ทำ หรือสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานอาจได้รับความกระทบกระเทือน จึงทำให้ขาดความกระตือรือร้น

3) การลาออกจากงานหรือขอโยกย้ายงาน แม้ว่าองค์การจะได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ ไว้ให้ และได้จัดระบบเงินเดือนค่าจ้างให้อย่างเป็นธรรม รวมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานไว้อย่างดีแล้วก็ตาม แต่ยังมีคนงานลาออกหรือขอโยกย้ายจำนวนมาก ก็พอจะอาศัยเป็นเครื่องชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ว่า อาจมีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติ และถ้ามีอะไรบกพร่องก็เป็นที่น่า

<sup>12</sup>บุญเรียง ขจรศิลป์, สถิติวิจัย 1, (กรุงเทพมหานคร : พิสิกส์เซ็นเตอร์, 2548), หน้า 26.

<sup>13</sup>ภณิกา ชัยปัญญา, ทฤษฎีและพฤติกรรม, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, 2547), หน้า 23.

สังเกตและน่าจะต้องนำมาวิเคราะห์ว่าอะไรเป็นเหตุทำให้เกิดความไม่พอใจ และจะหาทางปรับปรุง และสามารถให้เกิดความพึงพอใจได้อย่างไร

4) คำร้องทุกข์ หรือบัตรสนเท่ห์ คำร้องทุกข์ของคนงานที่ดี หรือบัตรสนเท่ห์ที่กล่าวโทษการทำงานของคนในองค์กรก็ดี หากมีบ่อย ๆ เสมอ ๆ จะเป็นเครื่องชี้วัดให้ทราบว่าจะเกิดความบกพร่องในการทำงานขึ้น การร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์จะมีขึ้นยาก หากปฏิบัติงานตามปกติและคนงานทุกคนได้รับความดูแลเอาใจใส่โดยเสมอหน้า ดังนั้นคำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์จึงเป็นเครื่องชี้สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

5) การกรอกแบบสอบถาม ตามระยะเวลาอันเหมาะสมเช่น จำนวน 4 เดือนต่อครั้ง หรือ 6 เดือนต่อครั้ง นับว่าเป็นเครื่องมือที่ดีในการตรวจสอบความพึงพอใจของการทำงานโดยทั่วไปได้

6) การสัมภาษณ์ วิธีที่จะทราบถึงความพึงพอใจอีกวิธีหนึ่งคือ การสอบถามโดยวิธีสัมภาษณ์ การสนทนาโดยตรงจะทำให้ได้คำตอบตรงไปตรงมาวิธีนี้อาจจะได้คำตอบแปลความหมายได้ชัดเจนกว่าแบบส่งคำถามให้ตอบ แม้จะเป็นวิธีการที่สิ้นเปลืองเวลาค่าใช้จ่ายมากขึ้นก็ตาม<sup>14</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม โดยมีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวัดหลาย ๆ อย่างซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการ เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นจากบุคคลที่ต้องการวัดว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจอย่างไร มากน้อยเพียงใด

#### 2.1.5 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวว่า แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมาก นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะ ดังนี้

การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะ คือ

1) แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ี้ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2) แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบ โดยอิสระเป็นข้อมูลที่ี้ได้ในเชิงคุณภาพ

แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงาน 2 ลักษณะ คือ

<sup>14</sup>สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงาน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2549), หน้า 280.



1) แบบวัดความพึงพอใจงาน โดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงาน โดยส่วนรวม

2) แบบวัดความพึงพอใจงาน เฉพาะด้านเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มติสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น<sup>15</sup>

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ ได้กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อลูกค้าและผู้ให้บริการดังนี้

การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆที่มีในการสำรวจความต้องการค่านิยมและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยตลาด การสำรวจและเจาะกลุ่มเป้าหมายการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานในองค์กรบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งภายนอกและภายในองค์กรในการสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่องข้อได้เปรียบขององค์กรเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจการบริการ<sup>16</sup>

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ควรมีแบบวัดเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เราต้องการสอบถามนั้น สามารถรับรู้และตอบประเด็นที่ถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ทั้งนี้อาจใช้เครื่องมือประเภทต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม แบบวัดความพึงพอใจ การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น

#### 2.1.6 ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้ข้อสรุป สิ่งที่พบจากผลความพึงพอใจในการทำงานมี 5 ประการคือ

- 1) แรงจูงใจภายในที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงานและการขาดงาน
- 2) ความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

<sup>15</sup>ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร, 2548), หน้า 133-134.

<sup>16</sup>จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, จิตวิทยาการบริการ, อ่างแก้ว, หน้า 74.

3) รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน

4) รูปแบบของผู้บังคับบัญชา ที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

5) บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุน การติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน<sup>17</sup>

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ได้เสนอว่า ผลที่ได้ต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง รวมทั้งคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ลูกค้ายอมรับ หรือพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของลูกค้า ทั้งนี้ เจตคติของลูกค้าที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละบุคคล อาจแตกต่างกันออกไป

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้าต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจและเอาใจใส่เต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

<sup>17</sup>ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, อ่างแล้ว, หน้า 135.

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการให้บริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ<sup>18</sup>

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการสะท้อนผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้ประชาชนเป็นผู้แสดงผลทั้งความรู้สึกนึกคิดหรือพฤติกรรมที่ตนเองคิดว่าเหมาะสมกับการปฏิบัติงานนั้น อาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ซึ่งแต่ละบุคคลก็ย่อมให้ผลความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือบริการประชาชน

การบริการเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน ช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวก ทั้งอาจเป็นในด้านเอกสาร หรือการปฏิบัติที่เอื้ออำนวยก็ได้ โดยมีองค์ประกอบของแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการจะมีผู้ให้ความหมายไปในแนวทางที่เหมือนกัน ผู้วิจัยจึงนำมาประกอบการพิจารณาเป็นเพียงบางส่วนเพื่อความเข้าใจดังนี้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตามที่อยู่ภายใต้การสั่งให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำกล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย”<sup>19</sup>

<sup>18</sup>จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, จิตวิทยาการบริการ, อ่างแล้ว, หน้า 72-73.

<sup>19</sup>พิมลจรรย์ นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2549), หน้า 299.

กฤษณ ฌนาพงศธร ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้”<sup>20</sup>

วราพรธณ สันทัสนะโชค ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติคนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข”<sup>21</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้ให้ความหมายการบริการ (Service) ว่า “เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงแรม โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ เป็นต้น”<sup>22</sup>

สุมนา อยู่โพธิ์ ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง “กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมขึ้นกับการขายสินค้า”<sup>23</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ถ้าการบริการดีก็สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ และเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

## 2.2.2 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการให้บริการนั้น มีหลากหลายวิธีการ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของงานว่าจะต้องมีขั้นตอนในการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งนักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

<sup>20</sup>กฤษณ ฌนาพงศธร, การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2547), หน้า 836.

<sup>21</sup>วราพรธณ สันทัสนะโชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 21.

<sup>22</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2545), หน้า 16.

<sup>23</sup>สุมนา อยู่โพธิ์, การค้าปลีก, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), หน้า 20.



1) เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบว่าจะได้รับบริการอย่างไร การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ได้ยิน ได้สัมผัส จากผู้ที่เคยไปใช้บริการมาแล้วหรืออื่นๆ

2) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจ

3) มีลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกัน ไม่ได้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ

4) มีลักษณะที่แตกต่าง ไม่คงที่ การบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตัว แม้ว่าเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมของการบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง

5) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ใช้บริการ เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

6) มีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ<sup>24</sup>

สุมนา อยุโพธิ์ ได้กล่าวเกี่ยวกับลักษณะของบริการ สามารถแบ่งออกเป็นดังนี้

1) การบริการที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนล่วงหน้าที่จะมีการซื้อ เช่น

1.1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ

1.2) บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องแต่งกายเหมาะสมและมีสุขภาพดี

1.3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว

1.4) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ สอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5) สัญลักษณ์ (Symbol) ซึ่งตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดี

<sup>24</sup>จิตตินันท์ เดชะอุปต์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549), หน้า 17-20.



1.6) ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกการบริการที่แตกต่างกัน

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ เนื่องจากบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย แต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อจำกัดเวลา โดยกำหนดมาตรฐานลูกค้าในรูปแบบของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดียว หรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้าช่วย

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับใครเป็นผู้ใช้บริการ (who) ใ้รับบริการเมื่อไร (when) และสถานที่ที่ให้บริการ (where)

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนกับสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้การบริการเกิดปัญหาได้คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

5) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการได้แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

6) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณได้ การใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

7) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึก คุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

8) งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัดประเภทของการให้บริการ

ผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการและมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินซื้อบริการ มาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้ความต้องการในด้านการบริการมีมากขึ้น ในปัจจุบันมีธุรกิจเกี่ยวกับการบริการมากมาย แบ่งตามประเภทหรือลักษณะบริการรวม 7 ประเภท

- 1) บริการขายอาหาร
- 2) บริการด้านที่อยู่อาศัย
- 3) บริการด้านการเงินการธนาคาร
- 4) บริการด้านการพักผ่อนและการบันเทิง

- 5) บริการซ่อม
- 6) บริการให้เช่า
- 7) บริการรักษาพยาบาลและดูแลสุขภาพ<sup>25</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ คือ ความไว้วางใจ เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นบริการที่ไม่สามารถมองและไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนรับบริการ ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย เป็นการบริการที่ลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา หากความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน และทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

### 2.2.3 ความสำคัญของการบริการ

การบริการมีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลในด้านต่างๆ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี กล่าวว่า “ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการความประทับใจ มักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็ยิ่งรู้สึกว่าการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการจึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับการบริการนั่นเอง”<sup>26</sup>

สมิต ลัทธนิกร กล่าวว่า “ความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไรและถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

<sup>25</sup>สุมนา อยู่โพธิ์, การค้าปลีก, อ่างแล้ว, หน้า 21-22.

<sup>26</sup>วิฑูรย์ สิมะโชคดี, คุณภาพคือความอยู่รอด, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, 2541), หน้า 21.

5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4) มีความประทับใจที่ไม่ดี ไปอีกนานแสนนาน

5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี<sup>27</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ เป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจประชาชน ผู้ที่มาติดต่อราชการ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการยังสถานีตำรวจ และด่านนอกสถานีตำรวจ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อน และในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ การให้ความช่วยเหลือบริการประชาชนที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ประชาชน เกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

#### 2.2.4 หลักการให้บริการ

มีผู้ให้ทัศนะและกำหนดหลักปฏิบัติไว้หลายท่าน ดังนี้

กฤษณ ชนาพงศธร ได้กล่าวว่า “หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการ ที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

<sup>27</sup> สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2550), หน้า

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างชัดเจน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้จ่ายไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป<sup>28</sup>

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ดังนี้

#### 1) ด้านสถานที่

1.1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้อง เชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการบริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

1.2) การบริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof concept) หมายถึง งานที่จะต้องทำ ต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน เช่น รับคำร้อง เสียค่าธรรมเนียม ออกใบอนุญาต ไม่ควร จะแยกอยู่กันคนละแห่ง

1.3) การบริการแบบครบวงจร (Package Service) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็น สำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อม

1.4) การจัดสำนักงาน (Office lay Out) คือ การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวก แก่ผู้ที่มาติดต่องานควรจะดำเนินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่น งานรับเรื่อง ตรวจสอบ ความถูกต้อง ควรอยู่หน้า เสร็จแล้วต่อไปยังเจ้าของเรื่องนั้นๆ แล้วส่งต่อไปแผนกการเงินชำระ ค่าธรรมเนียมต่างๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่ง โดยไม่ต้องกลับมาที่เดิมอีกโดยมีป้ายแผนกชัดเจน

#### 2) การปฏิบัติ

2.1) ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2) จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใด อยู่ระหว่างดำเนินการ ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เพราะในบางกรณีงานไม่อาจจบลงในวันเดียว ถ้าการ

<sup>28</sup> กุลชน ธนาพงศธร, หลักการกำหนดนโยบายรัฐ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), หน้า 69.

จัดเก็บไม่ตี บางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิมเป็นเวลานานๆ ทำให้เสียเวลาอย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลัก  
ว่า “หายก็รู้ คู่กังมตา”

### 3) ผู้ปฏิบัติ

3.1) คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้นและใน  
ขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัย  
ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

3.2) คุณภาพ ผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพ ซึ่งคนที่มีคุณภาพจะเป็นคนที่มีความคิด  
สร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณลักษณะในทางจิตใจ ละเอียดรอบคอบ

3.3) คุณธรรม คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคมเป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่ง  
จะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัว “ปลอกคอกุญแจ” มีอยู่ที่ใดที่นั่นจะไม่มีพิษภัยและ  
อันตรายใดๆ ผู้ที่จะให้บริการลูกค้า มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดูถูกคนดูแคลนลูกค้า มีความ  
ละเอียดที่จะทำความชั่วแม้ไม่มีคนเห็น<sup>29</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หลักการให้บริการของตำรวจสายตรวจ ต้องมีความสอดคล้อง  
และตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ คือ การ  
บริการและประ โยชน์ของการบริการที่มีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน  
ไม่เลือกเฉพาะเจาะจงเฉพาะคนใดคนหนึ่ง มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด  
ในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการในการให้บริการ  
นั้นๆ อีกด้วย

#### 2.2.5 คุณภาพการบริการของตำรวจ

โสภณ โสตะระ กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้าแม้จะ  
เหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ แต่ข้อแตกต่างกันใน  
เรื่องการผลิตสินค้าผลิตโดยเครื่องจักร แต่การบริการผลิตโดยคนเป็นส่วนใหญ่ “ผลิตตรงไหนขาย  
ตรงนั้น” ผู้ซื้อที่ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ ธนาคาร โรงพยาบาล เป็นต้น  
บริการประชาชนเป็นอาการเช่น การรับใช้ ช่วยเป็นธุระจับผู้ร้าย หรือแนะนำให้คำปรึกษาโดยมี  
กฎหมายให้อำนาจตำรวจ การบริการของตำรวจก็ผลิตโดยคนที่มีตำแหน่งคือ ตำรวจและเป็น  
พนักงานระดับล่าง ความสำคัญของคุณภาพและความอยู่รอดของกรมตำรวจนั้น จึงแขวนไว้กับ  
พนักงานระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตรและระดับนาย  
พล แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัว กับการพัฒนาทรัพยากรแก่ประชาชนทั้งสิ้นเป็นงานที่อยู่ในการบังคับ

<sup>29</sup> อุทัย หิรัญโต, ระบบราชการไทย, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2549), หน้า 7.



ปัญหาของแผนกกอง ฝ่ายต่างๆรวมทั้ง โรงพัก ซึ่งทำหน้าที่ทางเทคนิคในการผลิตการบริการ ประชาชน การรับแจ้งความ การติดตามคนร้าย การระงับสี่กั๊กทะเลาะวิวาท แม้กระทั่งการแนะนำ ส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพการบริการของตำรวจ จึงเกิดขึ้นในขณะที่ผลิตบริการและเกิดการส่งมอบบริการหรือ การขายบริการ ทั้งสามอาการนี้เกิดขึ้นพร้อมๆกัน พร้อมกับการรับใช้บริการ ดังนั้น การบริการดี หรือไม่ดี ก็รู้กันจุดนั้นเอง ประชาชนผู้มารับบริการจะตัดสินได้ว่าบริการดี มีคุณภาพหรือไม่ก็ได้ ในขณะที่นั้น ขณะกำลังส่งมอบบริการให้กับประชาชนนั่นเอง

ถ้าหากบริการไม่ดี ประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวจ ดังนั้น หน่วยนั้นหรือโรงพักนั้นและไม่ ใช้บริการอีกต่อไป เป็นการเกิดการกระทำความผิดหรือเป็นผู้กระทำผิดก็ไม่ไปแจ้งความร้องทุกข์ อีก เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นครั้งก่อน การพุดจาไม่ไพเราะ การไม่รับแจ้งความ การข่มขู่หรือไม่ ช่วยบำบัดทุกข์บำบัดความเดือดร้อนให้กับประชาชน เป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพ เลย หรือประชาชนไม่พอใจมาก คุณภาพบริการนั้นก็ต่ำมาก และประชาชนจะพุดกันต่อๆ ไปเกิด ความเสียหาย จนนำความเสื่อมเสียมาสู่กรมตำรวจในที่สุด<sup>30</sup>

กรมการปกครอง กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานราชการหลาย แห่งยังมีปัญหาที่ไม่น่าพึงพอใจอีกมาก ทั้งนี้ไม่ใช่เรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ หรือการขาด แคลนบุคลากรผู้ให้บริการแต่อย่างใด แต่เป็นเรื่องของพฤติกรรมในการให้บริการซึ่งการบริการที่ดี ก็คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการนั่นเอง เมื่อประชาชนมารับบริการจากหน่วยงานราชการ สิ่งที่เขา ต้องการได้แก่ความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย การให้ความสำคัญ ไม่ตรีจิตและมิตรภาพที่ดี แต่ อย่่างไรก็ตามคุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

- 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน
- 2) ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ และ
- 3) ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัด ชำนาญ<sup>31</sup>

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ ได้สรุปถึง “ลักษณะต่างๆ ของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ คือ

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา

<sup>30</sup> โสภณ โสตะระ, การตลาดนอกตำรา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมชาติ, 2547), หน้า 14.

<sup>31</sup> กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, “การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบ เบ็ดเสร็จ”, วารสารข้าราชการ, ปีที่ 45 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2552) : 23 - 24.

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในงานนั้นๆ

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมี  
วิจารณ์ญาณ

5) มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9) การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลูกค้าสามารถคาดหวังได้ในบริการได้

10) การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการลูกค้า และให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว<sup>32</sup>

สุมนา อยู่โพธิ์ ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ ได้แก่

1) บุคลากรหรือพนักงาน มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีมารยาทดี การปฏิบัติต่อ  
ลูกค้าอย่างเหมาะสม

2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความรวดเร็ว สะดวก สมเหตุสมผล มีความแม่นยำ

3) อาคารสถานที่ มีความโอโถง สะดวก สะอาดปลอดภัย เป็นสัดส่วน น่ารื่นรมย์ ทำเล  
ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ

4) อุปกรณ์เครื่องใช้ มีสภาพดี เหมาะสมต่อการใช้งาน มีความทันสมัย ทันต่อเทคโนโลยี  
ความรวดเร็วแม่นยำ ความน่าเชื่อถือ<sup>33</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศที่ต้องอาศัยความ  
ละเอียดอ่อนที่จะส่งมอบความประทับใจจากการให้บริการแก่ประชาชน ผู้ให้บริการซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่  
ตำรวจสายตรวจควรจะตระหนัก ถึงการให้บริการที่ดีให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น  
หน่วยงานตำรวจ และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับการทำให้  
ประชาชนพอใจและประทับใจ เพื่อทำให้การบริการมีคุณภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน

<sup>32</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาด, อ่างแล้ว, หน้า 132.

<sup>33</sup>สุมนา อยู่โพธิ์, ตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2540), หน้า 8-9.

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ

### 2.3.1 ความหมายของตำรวจ

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ให้ความหมายของ “ข้าราชการตำรวจ” ว่า “บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ โดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย”<sup>34</sup>

ตำรวจ สิงหะวาระ กล่าวไว้ว่า “ตำรวจ” คือ “เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รวมอยู่ในคำจำกัดความของคำว่า พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา”<sup>35</sup>

วุฒิชัย โสมานบุตร ได้ให้ความหมายของตำรวจไว้ว่า “ตำรวจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Police มาจากภาษากรีกว่า Polis หมายถึง เมืองและมีรากฐานมาจากภาษาละตินว่า Politia ซึ่งหมายถึง แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารรัฐ โรมันในเรื่องความอยู่รอดและสวัสดิการของบุคคลในชุมชน”<sup>36</sup>

สุวิทย์ หิรัญการณต์ กล่าวไว้ว่า “ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย”<sup>37</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า “ตำรวจ” หมายถึง เจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญา เป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจสอบสวนคดีอาญาภายในเขตอำนาจของตนที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีอาญาและการค้น บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนมีอำนาจควบคุมตัวผู้กระทำความผิดที่ถูกจับไว้ได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายบัญญัติไว้ และดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

<sup>34</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547, (กรุงเทพมหานคร : สุตรไพศาล, 2553), หน้า 2.

<sup>35</sup>ตำรวจ สิงหะวาระ, ระเบียบเกี่ยวกับคดีอาญา, (กรุงเทพมหานคร : สุตรไพศาล, 2550), หน้า 3.

<sup>36</sup>วุฒิชัย โสมานบุตร, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 2”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2536, หน้า 7.

<sup>37</sup>สุวิทย์ หิรัญการณต์, พจนานุกรมนักเรียน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มิตรสัมพันธ์กราฟฟิคจำกัด, 2550), หน้า 225.

### 2.3.2 ปรัชญาของตำรวจ

ตำรวจเป็นผู้รักษาวินัยของสังคม ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายในสังคมจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้ ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาของตำรวจจึงเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐาน สำหรับผู้ที่เป็นตำรวจที่ต้องรู้จักและทำความเข้าใจเพื่อก่อให้เกิดจิตสำนึกในความเป็นตำรวจ หรือให้ตำรวจทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาระดับฐานะตำรวจให้เป็นวิชาชีพเช่นเดียวกับวิชาชีพอื่นๆ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวถึง หลักการสำหรับวิชาชีพตำรวจไว้ ซึ่งยังเป็นหลักการที่ทันสมัยและใช้ได้ทั่วไปเป็นหลักสากล ดังนี้

หลักการที่ 1 การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจต้องเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจในฐานะตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้สังคมเกิดความสงบสุข ปลอดภัยจากการเป็นเหยื่อของอาชญากรรม ตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติ 3 ประการ คือ

1) การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจต้องเป็นแกนกลางในที่ที่จะเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมประชาชนให้เคารพต่อกฎหมายบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทำนองครองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รู้เพื่อหาทางช่วยป้องกัน

2) การยับยั้งอาชญากรรม เป็นปฏิบัติการของตำรวจทางด้านจิตวิทยาให้เป็นที่เกรงขามของอาชญากร ให้ยับยั้งชั่งใจไม่กล้าที่จะประกอบอาชญากรรม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีลักษณะตอบสนองต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยฉับพลันต่อเหตุการณ์แล้ว ย่อมมีผลในการยับยั้งอาชญากรรม ดังนั้น ตำรวจจึงมีเครื่องแบบและเครื่องหมาย โดยเฉพาะ อันเป็นสัญลักษณ์ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

3) การจับกุมและรวบรวมพยานหลักฐาน การจับกุมผู้กระทำผิดเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม ตำรวจต้องรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้กระทำผิดได้กระทำผิดได้กระทำความผิดจริงตามข้อกล่าว พยานหลักฐานแห่งคดีถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการกับผู้กระทำความผิดตำรวจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน บางกรณีก็จำเป็นต้องอาศัยการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย

หลักการที่ 2 ตำรวจต้องได้รับความเคารพเชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชน งานของตำรวจจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน ซึ่งถ้าปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว การทำงานของตำรวจย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์สมรรถภาพ ขีดความสามารถ การประพฤติปฏิบัติ การวางตัวของตำรวจ จะก่อให้เกิดการเชื่อถือจากประชาชน หลักการนี้ตำรวจสมัยใหม่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในกิจการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police - Community Relations)



หลักการที่ 3 การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมายเท่ากับเป็นการสร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้น จำเป็นต้องแสวงหาแนวทางและการปฏิบัติตนเป็นแบบฉบับให้ประชาชนร่วมมือในการเคารพกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและเสถียรภาพของประชาชน การที่ประชาชนเคารพกฎหมายซึ่งเป็นกติกากการปกครองของสังคมความสงบก็ย่อมจะเกิดขึ้นในสังคม ตำรวจก็จะอยู่ในฐานะผู้รักษากฎหมาย

หลักการที่ 4 ความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนจะลดน้อยถอยลง เมื่อความรุนแรงของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น การที่ตำรวจจะได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจากประชาชนในระดับใดขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละมุนละม่อม สุภาพ ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงการใช้อำนาจการขู่กรรโชก ระดับความร่วมมือที่ได้รับจากประชาชนจะอยู่ในเกณฑ์ดี ตำรวจจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต รอบคอบ หนักแน่น อดทนในการแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความสงบของประชาชนเป็นที่ตั้ง

หลักการที่ 5 ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายด้วยความยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้น มีหลักการพื้นฐาน คือ ดำเนินการด้วยความยุติธรรม โดยไม่เลือกเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม มีความเสมอภาคต่อประชาชน

หลักการที่ 6 ตำรวจควรใช้กำลังในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ตำรวจต้องคำนึงนี้อยู่เสมอว่า การใช้กำลัง ไม่ว่าจะเป็กำลังกาย หรืออาวุธเป็นการเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของผู้อื่นได้ รวมทั้งการถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน จึงจำเป็นต้องใช้ดุลพินิจโดยรอบคอบ และใช้เมื่อจำเป็นต่อการควบคุมสถานการณ์ ให้เกิดความสงบ สุขเรียบร้อย และเป็นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น

หลักการที่ 7 ตำรวจก็คือประชาชน ประชาชนก็คือตำรวจ ตำรวจก็คือสมาชิกของสังคมที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ของตำรวจสัมพันธ์ภาพระหว่างตำรวจกับประชาชน เป็นสิ่งที่ต้องมีพื้นฐาน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ก็คือ ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจได้รับ หากตำรวจยังพัฒนาและยังแยกตัวเองออกจากประชาชน ความร่วมมือของประชาชนที่จะให้กับตำรวจย่อมลดลง ความสำเร็จในการทำงานของตำรวจก็ย่อมลดลงด้วย

หลักการที่ 8 ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมายในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของสังคมที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อยปลอดภัยของประชาชน ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ และหลักแห่งกฎหมาย (Rule of Law) ปราศจากอคติ มีความรอบคอบ วินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติการ ตำรวจจึงต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลาง



ในการบังคับใช้กฎหมายหรือระลึกเสมอว่าการบังคับใช้กฎหมายนั้น ย่อมมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนไม่มากนัก

หลักการที่ 9 ความปลอดภัยจากอาชญากรรม และความยุ่งเหยิงเป็นการทดสอบความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความสงบเรียบร้อยในสังคมเป็นประสิทธิผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สถิติอาชญากรรมเป็นเครื่องชี้ภาวะประสิทธิภาพของตำรวจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม<sup>38</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ มีอำนาจและหน้าที่ที่ตรวจตรา รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละมุนละม่อม สุภาพ ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงการใช้อำนาจการขู่กรรโชก จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต รอบคอบ หนักแน่น อดทนในการแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความสงบของประชาชน สร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจสายตรวจ รวมทั้งแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและเสถียรภาพของประชาชน

### 2.3.3 ขอบข่ายหน้าที่ของตำรวจ

ได้มีบุคคลและนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงขอบข่ายหน้าที่ของตำรวจไว้หลายท่าน ดังนี้ ประชัช เปี่ยมสมบุรณ์ ได้กล่าวถึงภารกิจของตำรวจไทยว่า หน้าที่โดยทั่วๆ ไป คือ

- 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายในเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- 2) รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา
- 3) บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน
- 4) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ<sup>39</sup>

สำเร็จ สิงหะวาระ ได้กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจไว้ว่า มีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมเพื่อคุ้มครองสิทธิและประโยชน์ของสังคมส่วนรวมให้พ้นจากภัยอันตราย การละเมิดสิทธิของสมาชิกในสังคมภายใต้หลักกฎหมาย และความรับผิดชอบร่วมกัน และได้กำหนดหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจไว้ 4 ประการ ดังนี้

<sup>38</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, การบริหารงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (กรุงเทพมหานคร : กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551), หน้า 41 – 45.

<sup>39</sup>ประชัช เปี่ยมสมบุรณ์, การบริหารงานตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546), หน้า 15.

1) รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสงบนั้นเป็นที่ปรารถนาของทุกคน ดังนั้นจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจตราป้องกันไม่ให้มีเหตุการณ์โจรผู้ร้ายเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่ง การต่อสู้กับข้าศึกจากภายนอกที่มาย่ำยีอธิปไตยของประเทศจนกว่าทหารจะมาทำการรบได้ทัน หรือช่วยทหารรบกับข้าศึก หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารกระทำกรณียึดไว้ได้ เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติทั้งสิ้น

2) รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญากฎหมายมหาชนที่ออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนซึ่งรวมกันอยู่ภายใต้ประเทศนั้นเมื่อออกประกาศใช้แล้วก็จำเป็นต้องมีผู้รักษาคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดหากผู้ใดละเมิดจะต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจมีหน้าที่ทำการป้องกันมิให้มีการละเมิดกฎหมายเกิดขึ้น ถ้ามีการละเมิดขึ้นแล้วก็มีหน้าที่จัดดำเนินการแก่ผู้ที่ละเมิดกฎหมายนั้น

3) บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชนจำเป็นต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูล บำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้นตำรวจที่ดีก็จะต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตากรุณาต่อประชาชนเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ ให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกชาติ ชั้น วรรณะ ตามควรแก่กรณี ในกิจกรรมที่พอจะช่วยให้และไม่กระทำผิดต่อหน้าที่

4) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้นอยู่ในสภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอยู่เป็นเวลานาน<sup>40</sup>

มนต์ชัย พันธุ์คงชื่น ได้กล่าวถึง “หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรมไว้ ดังนี้

- 1) หน้าที่ตำรวจโดยตรง ได้แก่
  - 1.1) การจัดสายตรวจออกตรวจท้องที่
  - 1.2) การจัดสายตรวจร่วมหรือสายตรวจผสมระหว่างเขตพื้นที่ หรือท้องที่ที่อยู่ติดกัน
  - 1.3) การจัดหน่วยสืบสวนหรือทีมสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด
  - 1.4) จัดตั้งหน่วยปราบปรามเฉพาะกิจ

<sup>40</sup> สำเร็จ สิงหะวาระ, ระเบียบเกี่ยวกับคดีอาญา, อ้างแล้ว, หน้า 1 - 2.

- 1.5) การจัดระดมกำลังตำรวจกวาดล้างในเขตพื้นที่เป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม
- 1.6) การเสริมสร้างกำลังใจและขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้หลักประกันการปฏิบัติงาน
- 1.7) กวดขันปราบปรามเจ้าหน้าที่ที่ทุจริตช่วยเหลือผู้กระทำความผิด หรือรู้เห็นเป็นใจกับคนร้ายที่กระทำความผิด

2) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ

- 2.1) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนด้วยการประชาสัมพันธ์เยี่ยมเยียนประชาชน และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ
- 2.2) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการพลเรือนหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ
- 2.3) ส่งเสริมการจัดตั้งองค์การหรือกลุ่มปฏิบัติการสุจริตในท้องถิ่นเพื่อผนึกกำลังต่อต้านอาชญากรรมต่างๆ”

นักวิชาการด้านตำรวจ ได้กล่าวถึง “หน้าที่ของตำรวจ” ไว้หลายประการ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมไปถึงการป้องกันบุคคลและทรัพย์สิน การบังคับใช้กฎหมาย การสืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรม การเสาะหาทรัพย์สินที่สูญหาย และทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป การจับกุมผู้กระทำความผิด การป้องกันสิทธิส่วนบุคคล การจัดเตรียมคดีเพื่อการแสดงแก่ศาล

2) การพิทักษ์สันติสุขในข้อนี้รวมไปถึง การกำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม การควบคุมจราจร การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่างๆ บทบาทหน้าที่ของตำรวจตามความคิดของนักวิชาการ ในทางอาชญาวิทยาข้างต้นจะเห็นว่าตำรวจมีหน้าที่หลักอยู่ 3 ประการ คือ

2.1) หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย หน้าที่ที่มีความสำคัญยิ่ง คือ หน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรมนั่นเอง

2.2) หน้าที่ในการป้องกันเหตุร้ายต่างๆ ในสังคมเป็นการป้องกันอาชญากรรม ป้องกันความประพฤติเสียหายต่างๆ

2.3) หน้าที่ให้บริการชุมชน เป็นการบริการด้านการแพทย์ ด้านกฎหมายและอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ

การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้นตำรวจต้องทำงานมากมายหลายอย่าง งานหลักที่ต้องทำเพื่อให้เป็นไปตามหน้าที่ดังได้กล่าวมาแล้ว ก็คือ การตรวจท้องที่ การสืบสวนสอบสวนและการจับกุมผู้กระทำความผิดจะได้พิจารณาถึงรายละเอียดของงานต่างๆ ดังนี้

1) การตรวจท้องที่เป็นงานที่ตำรวจต้องทำในเขตพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบเป็นประจำตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการป้องกันการเกิดอาชญากรรมและพิทักษ์ความสงบเรียบร้อยในชุมชนอย่างได้ผล การประกอบอาชญากรรมจะเกิดขึ้นหากการตรวจท้องที่ประสบความสำเร็จ การตรวจท้องที่เป็นผลให้เกิดการสืบสวนสอบสวน การจับกุมและการค้นหาถูกขโมยได้ทันเวลาที่ การตรวจท้องที่อาจกระทำได้โดยการเดินเท้าเปล่า ใช้นานพาหนะ เช่น จักรยาน จักรยานยนต์ รถยนต์ หรือ เฮลิคอปเตอร์ ตลอดจนการใช้สัตว์บางชนิด เช่น สุนัข เป็นต้น

การตรวจท้องที่เป็นการมอบหมายงานตำรวจออกสู่พื้นที่ การปฏิบัติงานทำนองนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดก็ต้องดำเนินงานเป็นขั้นตอน คณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายการบริหารงานยุติธรรมที่ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาได้เสนอแนะขั้นตอนต่างๆ ในการตรวจท้องที่ไว้ 6 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

ขั้นตอนที่ 1 จะต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ออกตรวจไปตามความจำเป็น

ขั้นตอนที่ 2 จะต้องปรับปรุงการควบคุมตำรวจที่ออกตรวจพื้นที่ให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 3 จะต้องปรับปรุงการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ออกตรวจพื้นที่

ขั้นตอนที่ 4 จะต้องปรับปรุงเทคนิคในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะการเดินเท้าเปล่าและรถจักรยานยนต์ โดยมีเจ้าหน้าที่ 2 คน ร่วมนั่งไปด้วยอย่างไรก็ตามถ้าไม่เป็นการเสี่ยงอันตรายจนเกินไปก็ใช้กำลังเจ้าหน้าที่ซึ่งแต่งเครื่องแบบคนเดียวก็พอ

ขั้นตอนที่ 5 ในกรณีต้องใช้พนักงานสอบสวนออกตรวจพื้นที่ก็ให้เขาออกไปตามทีหลัง หากจำเป็นอาจจะต้องใช้เจ้าหน้าที่อื่นๆ ติดตามไปด้วยอีกสัก 2 คน หรือมากกว่านั้น

ขั้นตอนที่ 6 ต้องมีเทคนิคในการรายงานเหตุการณ์ และเทคนิคในการถ่ายทอดสารที่ทันสมัย การตรวจท้องที่เป็นการปฏิบัติที่ได้ผลคืออย่างยิ่งในการควบคุมอาชญากรรม ซึ่งอาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้กระทำมีความต้องการจะกระทำความผิดและเชื่อว่าจะสามารถทำเช่นนั้นได้จริง หรือโอกาสอำนวยให้กระทำได้ กล่าวคือ ต้องมีทั้งความคิดและความเชื่อมั่นว่าจะไม่มีอะไรมาขัดขวางการกระทำของตนหากมีเพียงความคิดแต่ไม่มีความเชื่อมั่นอาชญากรรมก็จะไม่เกิดขึ้น หรือมีเพียงเพราะความเชื่อมั่นแต่ขาดความคิดอาชญากรรมก็จะไม่เกิดขึ้นเช่นกัน อย่างไรก็ตามความคิดมาก่อนความเชื่อมั่นในการทำลายความเชื่อมั่นของผู้ที่คิดจะประกอบอาชญากรรมก็อาศัยใช้กำลังตำรวจออกตรวจพื้นที่นั่นเอง

2) การสืบสวนสอบสวน มีความหมายที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะความหมายตามหลักกฎหมายมีนัยอธิบายว่า เป็นการสืบสวนหมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิดในการสอบสวน หมายถึงการรวบรวมพยานหลักฐานและ



การดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ จากความหมายในทางกฎหมายดังที่ได้กล่าวมานี้พิจารณาได้ว่าการสืบสวนจะเกิดก่อนการสอบสวน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติจริงๆ แล้วอาจจะต้องกระทำพร้อมๆ กัน คำสองคำดังกล่าวนี้มักจะใช้ควบคู่กันไป

ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาชญาของไทยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์การสืบสวนเอาไว้ ส่วนการสอบสวนนั้นกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ประกอบไปด้วยหลักทั่วไป การสอนสามัญ การชันสูตรพลิกศพ พยาน หลักฐาน เป็นต้น ดังนั้น ตำรวจในฐานะพนักงานสอบสวนจึงต้องปฏิบัติตามกฎหมาย พิจารณาความอาญา และยังคงปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องด้วย<sup>41</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในอันที่จะทำให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข งานในหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีมากมายครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม แต่หน้าที่หลักของตำรวจ คือ การตรวจท้องที่และต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อความสงบสุขของสังคม แต่หน้าที่ที่มีความสำคัญยิ่ง คือ หน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรม

#### 2.3.4 อำนาจหน้าที่ของตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญของประเทศ มีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การปฏิบัติงานการป้องกันอาชญากรรมและการบริการต้องเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน โปร่งใส รวดเร็ว ฉับไว ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ภารกิจหลักของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกในการควบคุมสังคม และตามระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ ดังนี้

#### พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระอาคันตุกะ

<sup>41</sup>มนต์ชัย พันธุ์คงชื่น, เราจะลดอาชญากรรมได้อย่างไร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2550), หน้า 30.



(2) ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

(3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

(4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

(5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตามข้อ (1),(2),(3),(4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา 10 สำนักงานตำรวจแห่งชาติแบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

(1) สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(2) กองบัญชาการ

การแบ่งส่วนราชการตาม (1) เป็นกองบัญชาการ หรือการจัดตั้งกองบัญชาการตาม (2) ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และการแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นให้ออกเป็นกฎกระทรวงและให้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ในพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวงนั้นแล้วแต่กรณี

มาตรา 11 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นหัวหน้าส่วนราชการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) รับผิดชอบควบคุมราชการประจำปีในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และลำดับความสำคัญของแผนการปฏิบัติราชการประจำปี ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นไปตามนโยบาย และ แนวทางการปฏิบัติราชการที่นายกรัฐมนตรีและแนวทางของคณะกรรมการตำรวจแห่งชาติกำหนดรวมทั้งกำกับ เร่งรัดติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(2) เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจในสำนักงานตำรวจแห่งชาติจากนายกรัฐมนตรี

(3) เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(4) วางระเบียบหรือทำคำสั่งเฉพาะเรื่องไว้ให้ข้าราชการตำรวจ หรือพนักงานสอบสวน ปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้อำนาจหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือกฎหมายอื่น

### มาตรา 25 ชั้นข้าราชการตำรวจมีดังนี้

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

(3) ชั้นพลตำรวจ ได้แก่ พลตำรวจสำรอง คือ ผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการตำรวจ โดยได้รับการคัดเลือกหรือสอบแข่งขันเข้ารับการศึกษาระดับปริญญาตรี ในสถานศึกษาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ<sup>42</sup>

ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไป คือ 1) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน 2) ด้านการรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญา 3) ด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน 4) ด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ<sup>43</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ของตำรวจมีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ความช่วยเหลือบริการแก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การบริการต้องเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน โปร่งใส รวดเร็ว หนักใจ รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน ปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา และปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

#### 2.3.5 บทบาทและหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ

โสภณ วราชนนท์ กล่าวว่า มักจะมีคำกล่าวอยู่เสมอว่า “งานสายตรวจเป็นกระดูกสันหลังของกรมตำรวจ” ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติหน้าที่สายตรวจเป็นรูปแบบการให้บริการประชาชนที่เก่าแก่ที่สุดขององค์กรตำรวจทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นองค์กรตำรวจเล็กๆ ในลักษณะตำรวจท้องถิ่น หรือเป็นองค์กรใหญ่ๆ ในลักษณะตำรวจแห่งชาติต่างก็ต้องมีหน่วยสายตรวจทั้งสิ้น ประชาชนต้องการและจะเรียกหาตำรวจสายตรวจ ตั้งแต่เมื่อเกิดความรู้สึกหวาดระแวงภัยจากอาชญากรรม จนถึงการถูกคุกคามให้ได้รับความเดือดร้อน ตำรวจสายตรวจเป็นหน่วยหนึ่งของตำรวจ ที่จำเป็นต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมงในหนึ่งวัน และ 7 วันในหนึ่งสัปดาห์

วัตถุประสงค์ของตำรวจสายตรวจมิได้กำหนดไว้อย่างแน่นอน แต่จากพื้นฐานการปฏิบัติทั่วไป พอกล่าวได้ว่าตำรวจสายตรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การระงับเหตุ

<sup>42</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547, อ้างแล้ว, หน้า 3 - 11.

<sup>43</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2550), หน้า 1.

การสืบสวนหาข่าว ให้บริการช่วยเหลือคนในสังคม จนกระทั่งจัดศูนย์บริการรับแจ้งเหตุต่างๆ เป็นต้น

หลักการตรวจท้องที่ การตรวจท้องที่เป็นงานของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมโดยตรง ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติพื้นฐานในงานสายตรวจด้วยการจัดตำรวจออกตรวจตราลาดตระเวนไปในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ปกป้องคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตำรวจสายตรวจจะยึดหลักการแสดงตัวให้เห็นในที่สาธารณะในลักษณะให้ประชาชนเห็นตำรวจอยู่เสมอ เป็นการคุ้มครองมิให้ประชาชนที่ประกอบอาชีพสุจริตได้รับความเดือดร้อนจากการก่ออาชญากรรม และป้องกันมิให้มีการล้วงละเมิดสิทธิของประชาชนตามกฎหมาย ทั้งยังทำให้ประชาชนที่ใช้ชีวิตประจำวันตามปกติมีความรู้สึกปลอดภัยขึ้น ไม่หวาดกลัวอาชญากรรม การแสดงตัวของตำรวจสายตรวจนี้อาจจะทำให้มีการกระทำความผิดน้อยลง หรือปราศจากการกระทำความผิดเพราะเชื่อว่าเมื่อคนร้าย หรือคนที่คิดจะกระทำความผิดเมื่อเห็นตำรวจแล้วย่อมเกิดความเกรงกลัวเลิกกระทำความผิด เนื่องจากกลัวว่าจะถูกขัดขวางและถูกจับกุม การแสดงตัวของตำรวจสายตรวจควรที่จะเลือกสถานที่และเวลาที่เหมาะสม โดยอาศัยข้อมูลสถิติอาชญากรรมแต่ละช่วง เช่น สถานที่ใดเกิดอาชญากรรมบ่อยในช่วงเวลาใด การแสดงตัวของตำรวจสายตรวจก็ต้องถี่ขึ้นเป็นต้น บางครั้งกำลังตำรวจน้อยเกินไป ตำรวจสายตรวจจำเป็นต้องใช้รถตำรวจสายตรวจช่วย โดยนำไปจอดทิ้งไว้ตามย่านชุมชนก็ถือว่าเป็นเทคนิคการแสดงตัวอย่างหนึ่ง

2) การปกป้องคุ้มครองกึ่งให้บริการประชาชน นอกจากการปกป้องคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนแล้ว สายตรวจท้องที่ซึ่งต้องให้บริการด้วย ไม่ว่าจะเข้าไปจัดการจราจร ถูกฉีกเนื่องจากประสบเหตุ การจราจรติดขัดเพราะมีรถเขี้ยวชนกัน รักษาที่เกิดเหตุอาชญากรรมต่างๆ หรือช่วยดูแลบ้านเมื่อเจ้าของบ้านไม่อยู่เป็นการป้องกันมิให้คนร้ายเข้าไปลักทรัพย์ และเป็น การบริการประชาชนที่ต้องไปประกอบกิจกรรมนอกบ้าน ตำรวจสายตรวจในกรุงเทพมหานครจะพบกรณีเจ้าของไม่อยู่บ้านเสมอ ในช่วงเทศกาลวันหยุดหลายๆ วันติดต่อกัน

3) การให้บริการไม่ว่าจะได้รับการร้องขอหรือไม่ก็ตาม บางกรณีตำรวจที่ตรวจท้องที่ผ่านไปพบแม้ว่าจะไม่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมแต่ก็ต้องบริการ เช่น พบคนเจ็บ ไข้ได้ป่วย พบคนหลงทาง ท่อประปาใหญ่รั่ว สัญญาณไฟจราจรดับหรือบกพร่อง การให้บริการประชาชนนี้บางครั้งอาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมโดยที่มองไปไม่ถึง เช่น ไฟฟ้าในซอยดับจะเพิ่มโอกาสให้คนร้ายก่ออาชญากรรมได้สะดวกขึ้น ตู้โทรศัพท์สาธารณะเสียเมื่อเกิดเหตุประชาชนจะแจ้งเหตุไปยังตำรวจไม่สะดวก หรือประชาชนพบเหตุสิ่งผิดปกติใดเมื่อแจ้งเหตุไม่สะดวกเพราะโทรศัพท์เสียก็ผ่านเลยไป

ประโยชน์ของการตรวจท้องที่ และรักษาที่เกิดเหตุ หลักการตรวจท้องที่ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นถือว่าเป็นแนวทางที่ตำรวจทั่วไปต้องยึดถือปฏิบัติในการออกตรวจพื้นที่ในเขตท้องที่รับผิดชอบ นอกจากนี้การตรวจท้องที่ยังก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการในงานสายตรวจ ซึ่งพอจะแจกแจงรายละเอียดถึงประโยชน์ที่เกิดแก่งานสายตรวจเนื่องจากการตรวจท้องที่ ได้แก่

- 1) ป้องกันการเกิดเหตุร้าย และเกิดอาชญากรรม
- 2) ตัดช่องโอกาสในการกระทำผิดของคนร้ายตั้งแต่ต้น
- 3) เกิดผลทางด้านจิตวิทยา ทำให้ประชาชนอุ่นใจ เชื่อมั่นในสวัสดิภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- 4) หาข่าวร่องรอยเบาะแสทั้งก่อนที่เกิดเหตุ กำลังเกิดเหตุ หรือเมื่อได้เกิดอาชญากรรมแล้ว
- 5) เป็นโอกาสที่จะได้ปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับประชาชน

การทำงานสายตรวจ คือ งานที่ตำรวจต้องเข้าไปหาประชาชนในทุกๆ ชุมชนของพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เข้าไปทั้งในยามปกติ เกือบไม่ปกติ ไม่ปกติ และเมื่อได้เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติผ่านและผ่านไปแล้ว

เมื่อสายตรวจออกปฏิบัติงานในยามปกติ จะทำให้ได้ข่าวสารและเป็นประโยชน์ในด้านชุมชนสัมพันธ์ ในยามเกือบไม่ปกติจะเป็นการป้องกันเหตุและตัดช่องโอกาสคนร้าย ส่วนในยามไม่ปกติ หรือได้เกิดเหตุการณ์ผ่านไปแล้ว ตำรวจออกตรวจท้องที่ในช่วงโอกาสนี้จะทำให้เกิดผลโดยรวมเป็นประโยชน์ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จากประโยชน์ของการป้องกันและตัดช่องโอกาสในการกระทำความผิดที่เกิดขึ้น เมื่อตำรวจเข้าปฏิบัติงาน เช่น คนหรือกลุ่มคนที่กำลังคุมเชิงเพื่อจะทำร้ายกัน คนร้ายกำลังที่จะคอยใช้กำลังประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นจะมีผลต่อการหยุดยั้งพฤติกรรมนั้นๆ ไม่ให้ดำเนินไปจนสำเร็จได้ แม้ว่าการหยุดยั้งพฤติกรรมจะมีผลเป็นการถาวร หรือหยุดยั้งได้เพียงชั่วคราวความแตกต่างนี้จะขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญบางประการ เช่น สถานการณ์ ชนิดของเรื่องราวที่เกิดและอุปนิสัยของตัวบุคคลผู้จะก่อเรื่อง<sup>44</sup>

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวว่า สายตรวจชุมชนประจำตำบล เป็นสายตรวจที่จัดขึ้นเพื่อเน้นการบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการสร้าง

<sup>44</sup> โสภณ วารานนท์, การบริหารงานสายตรวจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุรวัดน์, 2551), หน้า 52-54.



ความอบอุ่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ภารกิจของสายตรวจชุมชนประจำตำบล

1) สายตรวจชุมชนประจำตำบลต้องออกตรวจพื้นที่ภายในเขตชุมชน แขวงหรือตำบลนั้นๆ โดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย ออกปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับราษฎรอาสาสมัคร 2-5 นาย

2) ให้หัวหน้าสถานีตำรวจหรือหัวหน้างานป้องกันปราบปราม จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ราษฎรอาสาสมัครและผู้บังคับบัญชาเพื่อสรุปสถานการณ์ ประเมินผลการปฏิบัติและการปรับปรุงพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมอบหมายภารกิจให้ปฏิบัติ

3) หน้าที่ของสายตรวจชุมชนประจำตำบล จะเน้นงานด้านการข่าว การให้ความช่วยเหลือและการให้บริการแก่ประชาชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนในพื้นที่และแสวงหาความร่วมมือในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

4) ให้หัวหน้าสถานีตำรวจ ร่วมกับหัวหน้างานป้องกันปราบปราม ดำรงพื้นที่ที่ควรจัดสายตรวจชุมชนประจำตำบล โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับสภาพภาพอาชญากรรม สภาพแวดล้อม ความเป็นอยู่และความร่วมมือตอบสนองของประชาชนในพื้นที่แล้ว จึงจัดทำแผนการตรวจ กำหนดเขตตรวจ และตารางการปฏิบัติสายตรวจชุมชนประจำตำบลว่าเป็นไปตามแผนการตรวจหรือไม่ โดยให้นำแนวทางการปฏิบัติของสายตรวจรถจักรยานยนต์มาใช้โดยอนุโลม

5) ให้หัวหน้าสถานีตำรวจ หรือหัวหน้างานป้องกันปราบปราม คัดเลือกเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับ รองสารวัตรหรือดาบตำรวจหรือกำลังตำรวจอาวุโส ที่มีความเหมาะสม 1 นาย เป็นหัวหน้าสายตรวจชุมชนประจำตำบลและระดับผู้บังคับหมู่ลูกแถวอีก 1 นาย เป็นผู้ช่วยโดยให้อยู่ในความควบคุมกำกับดูแลของหัวหน้าสายตรวจหรือร้อยเวร 20

6) ให้หัวหน้าสถานีตำรวจ หรือหัวหน้างานป้องกันปราบปรามคัดเลือกราษฎรอาสาสมัครที่ผ่านการฝึกอบรม สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม สมาชิกอาสาตำรวจบ้านหรือสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และมีความสมัครใจจัดเป็นชุดสายตรวจร่วมกับเจ้าหน้าที่สายตรวจชุมชนประจำตำบล<sup>45</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ป้องกันเหตุร้ายตัดช่องโอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย การระงับเหตุการณ์สืบสวนหาข่าวโดยการปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือจากประชาชน และการให้ความช่วยเหลือบริการประชาชนจนกระทั่งจัดศูนย์บริการรับแจ้ง

<sup>45</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, คู่มือการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ 2543, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2543), หน้า 4 - 19.



เหตุต่างๆ เพื่อให้ประชาชนอุ่นใจ เชื่อมมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปสร้างกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถามของผู้วิจัยต่อไป

## 2.4 หลักการบริหารงานของตำรวจแห่งชาติ

### 2.4.1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พลตำรวจเอก วิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ได้กล่าวถึง นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สถาปปัญหาและทิศทางการเปลี่ยนแปลง สถานการณ์เกี่ยวกับ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความมั่นคงภายในประเทศ ในรอบปีที่ผ่านมา แม้สถิติ คดีอาญาจะอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถควบคุมได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่คดีอาญาที่เกิดขึ้นมักจะมี ความรุนแรงซับซ้อนและก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง สร้างความสูญเสียแก่ชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชนอย่างสูงในขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาอาชญากรรมเฉพาะเรื่อง อันได้แก่ ปัญหาการล่องละเมิดสถาบัน ความขัดแย้งทางการเมือง การกลับมาแพร่ระบาดของยาเสพติด และ ปัญหาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึก สร้างความสะเทือนใจในหมู่ ประชาชน ตลอดจนความไม่เชื่อมั่น ศรัทธาในการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดย สถานการณ์ต่างๆ เหล่านี้มีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้น นอกจากนี้ปัญหาเรื่องอบายมุขอันเป็น ปัญหาพื้นฐานของปัญหาอาชญากรรมประเภทอื่นๆ ที่เกิดตามมา ก็ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็น รูปธรรม ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 นี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้วางนโยบายการปฏิบัติ ราชการ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้บรรเทาเบาบางลง เพื่อให้อยู่ในภาวะที่สังคมเป็นปกติสุข ประชาชนให้การยอมรับ เชื่อมั่น รวมทั้งเพื่อเป็นการเตรียม ความพร้อมของหน่วยต่อสถานการณ์ ที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตโดยกำหนดกรอบระยะเวลา ให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบผลได้จริง ออกเป็น

#### ก. นโยบายเฉพาะหน้าที่ต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่อง

1) ปกป้อง เทิดทูน พิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์ ตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์ มิ ให้ผู้ใดล่วงละเมิดได้ โดยการถวายความปลอดภัยและถวายพระเกียรติสูงสุด ดังนี้

1.1) ด้านการถวายความปลอดภัยและถวายพระเกียรติ ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดกำลัง ความสามารถ ไม่อยู่ในความประมาท และไม่มีการผิดพลาดทุกกรณีงานตาม โครงการตาม พระราชดำริต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ ไม่ว่าจะอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ต้องให้ การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ

1.2) ด้านการป้องกันและปราบปรามการล่องละเมิดพระบรมเดชานุภาพ ให้ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ใส่ใจ อบรมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทราบถึงคุณูปการที่ทุกพระองค์มีต่อ

แผ่นดิน เพื่อให้มีความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ อันเป็นการขยายฐานความเข้าใจและเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ประชาชน ซึ่งจะเป็นการป้องกันการกระทำที่ล่วงละเมิดพระบรมเชษฐาธิราชเป็นอย่างดี สำหรับคดีความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและตรงไปตรงมา ไม่ให้เป็นเงื่อนไขในการใช้เป็นเครื่องมือทำลายฝ่ายตรงข้ามได้

2) ให้ข้าราชการตำรวจทุกรายที่มีหน้าที่ ให้บริการ ให้ใส่ใจบริการประชาชนทุกคน เสมือนญาติของตนเอง สำหรับข้าราชการตำรวจที่มีพฤติการณ์ใช้อำนาจหน้าที่เรียกรับทรัพย์สินเพื่อไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หรืออาศัยอำนาจหน้าที่ ข่มขู่ ริดไถ ซึ่งสร้างความเสื่อมเสียให้เกียรติภูมิของตำรวจมานาน ให้สำนึกและเลิกพฤติการณ์ดังกล่าวทันที โดยจะเริ่มสุ่มตรวจเพื่อดำเนินการอย่างเด็ดขาดทั้งทางวินัยและอาญา นอกจากนี้ขอให้เจ้าหน้าที่ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องสดับรับฟังข้อมูลจากพื้นที่ เพื่อลงไปทักตัก

#### ข. นโยบายเร่งด่วน (ระยะ 6 เดือน) “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา”

โดยเร่งรัดดำเนินการภายในระยะเวลา 6 เดือน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางปฏิบัติ

1) ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ให้เป็นที่พึงของเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง สถานีตำรวจถือเป็น “จุดแตกหัก” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีภารกิจบทบาทหน้าที่สัมผัสใกล้ชิดและให้บริการประชาชนโดยตรง ทั้งนี้จะเน้นที่การปรับปรุงข้าราชการตำรวจและระบบการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ให้มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติตาม “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ที่มีอยู่เดิมให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งมีกิจกรรมดำเนินการทั้งตัวข้าราชการตำรวจและระบบการให้บริการ ดังนี้ “กิริยาวาจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนียวกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

1.1) กิริยาวาจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจทุกนาย ต้องแสดงกิริยาวาจาท่าทางที่สุภาพ และมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

1.2) พร้อมใจช่วยเหลือเมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์ มาพบหรือร้องขอความช่วยเหลือ หรือข้าราชการตำรวจผู้ใดก็ตามที่ประสบเหตุ จะต้องแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก

หรือประสานการปฏิบัติในเบื้องต้นให้แก่ประชาชนทุกกรณีด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ และไม่คำนึงถึงว่าข้าราชการตำรวจผู้ได้รับคำร้องขอความช่วยเหลือจะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานใดจนกว่าจะมีผู้รับผิดชอบ โดยตรงรับเรื่องไปดำเนินการข้าราชการตำรวจผู้นั้น จึงหมดภาระหน้าที่ดังกล่าว

1.3) ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคมโดยการเคารพกฎ กติกา ระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่มีการใช้อิทธิฤทธิ์ใดๆ เกินกว่าสิทธิทั่วไปของประชาชนพึง ได้รับเว้น แต่มีกฎหมายได้บัญญัติให้อำนาจเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามแต่กรณี

1.4) ขยายบริการกำหนดเป้าหมาย และระยะเวลาการตรวจเยี่ยมประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไปผู้เสียหาย ผู้ต้องหา และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะต่างๆ เพื่อเยี่ยมเยียน รับฟังปัญหาของประชาชน ชุมชน ตลอดจนจัดทำฐานข้อมูลท้องถิ่น โดยเน้นผู้เสียหาย หรือผู้เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ทั้งนี้ให้บูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ของสถานีตำรวจและ กต.ตร.สภ./สน. ในการลงพื้นที่และแก้ไขปัญหา

1.5) ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการบนสถานีตำรวจ โดยนำรูปแบบจากสถานีตำรวจที่ประสบความสำเร็จเป็นแบบอย่าง (Best Practices) มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการตามลำดับ (ระบบคิว) และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว สร้างความสามัคคีกลมเกลียวของข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น การแก้ไขใดๆ ไม่สามารถแก้ปัญหาโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมก็เช่นเดียวกัน ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันทำงานของทุกฝ่าย ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นถือเป็นกลไกสำคัญในการแก้ปัญหาสังคม จำเป็นที่จะต้องมีความสามัคคีพูดคุยกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลทัศนคติ วิธีการทำงาน ทั้งยังต้องมีการฝึกอบรมและทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกันเพื่อเรียนรู้วิธีการในการทำงานร่วมกัน อย่างสม่ำเสมอซึ่งมีกิจกรรมดำเนินการ ดังนี้ “เปิดอกคุย เสริมการฝึกสำนึกส่วนรวม”

2) เปิดอกคุย กำหนดให้มี “สภากาแฟ” เป็นเวทีในการพบปะหารือ พูดคุยปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างไม่เป็นทางการ หรือเชิญบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำงานเพื่อสาธารณะประโยชน์แก่สังคมมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน โดยกำหนดให้มีขึ้นทุกระดับชั้นตั้งแต่ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการ กองบังคับการและสถานีตำรวจ อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง

3) เสริมการฝึก ยึดถือระเบียบปฏิบัติ “การฝึกประจำสัปดาห์” แก่ข้าราชการตำรวจทุกคน เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและจิตใจ มีการกำชับ กำกับดูแล อบรมให้ความรู้ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเข้าร่วมอบรม และควบคุมการฝึกแต่ละครั้งอย่างจริงจัง สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติได้

4) สำนักส่วนรวม จัดกิจกรรม “จิตอาสา” ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมชุมชนและประชาชนในพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือกันระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชน ชุมชน หน่วยงานราชการและกลุ่มองค์กรในพื้นที่อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

**ค. นโยบายสำคัญภายในระยะ 1 ปี “เสริมสร้างพัฒนาประสิทธิภาพ”**

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องธำรงขีดความสามารถในการควบคุมแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสังคมทั่วไปให้อยู่ในภาวะที่ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตตามปกติของประชาชน สร้างกลไกการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมโดยอาศัยชุมชน ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในด้านที่เป็นจุดเน้น เพื่อควบคุมสภาพปัญหาอาชญากรรมที่มีสภาพรุนแรง ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกลดลงในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง โดยมีแผนการดำเนินการ และมีการติดตามผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

**1) เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด**

1.1) ดำเนินการปราบปรามผู้ผลิต ผู้ค้า และผู้เสพตามยุทธศาสตร์ 5 ร้วป้องกันของรัฐบาลให้เกิดผลอย่างจริงจัง โดยต้องดำเนินการภายใต้หลักนิติรัฐอย่างเคร่งครัด และเร่งขยายผลให้ถึงเครือข่ายการค้ายาเสพติดทุกครั้งที่มีจับกุมในทุกข้อหาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องดำเนินการมาตรการเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือทางภาษีของผู้กระทำผิดเพื่อตัดวงจรทางเศรษฐกิจของกลุ่มผู้กระทำผิด

1.2) นอกจากภารกิจการปราบปรามที่ได้รับมอบหมายแล้ว ต้องเสริมการทำงานด้วยการป้องกัน โดยควบคุมไม่ให้มีแหล่งอบายมุขทุกชนิดในพื้นที่รับผิดชอบ หมั่นออกตรวจตราตามสถานที่ที่มีกลุ่มเสี่ยงเช่น สถานบริการหอพักและใช้กฎหมายทุกฉบับที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือให้เกิดผลในการป้องกัน เพื่อไม่เปิดโอกาสในการกระทำความผิด

1.3) ผู้บังคับบัญชาต้องสอดส่องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวทั้งด้านราชการและส่วนตัว เพื่อไม่ให้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ความช่วยเหลือต่อกระบวนการกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดหรืออบายมุขอื่นๆ

2) การแก้ปัญหาความไม่สงบ อาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้วยการลดความรุนแรงและเพิ่มประสิทธิภาพของมาตรการในการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่โดยใช้มาตรการดังนี้

2.1) มาตรการด้านแสวงหาความร่วมมือ โดยข้าราชการตำรวจจะต้องปฏิบัติตนให้เป็นที่รัก เชื่อถือศรัทธา ของประชาชนในพื้นที่ โดยการให้บริการอย่างเต็มใจและจริงใจ ไม่เลือกปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกด้วยความเสมอภาคและไม่สร้างเงื่อนไขใดๆ อันเป็นการผลักประชาชนออกไปอยู่ฝ่ายตรงข้าม นอกจากนี้ยังต้องสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ และผู้นำศาสนามีส่วนร่วมในการทำงาน



2.2) มาตรการด้านข้อมูลและการข่าว วางระบบในด้านการจัดเก็บข้อมูลทุกชนิดเร่งสร้างฐานข้อมูลแต่ละประเภทให้รองรับการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนและสอบสวนดำเนินคดี โดยเฉพาะฐานข้อมูลด้านนิติวิทยาศาสตร์รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อความร่วมมือในด้านการข่าวและการแก้ปัญหาาร่วมกัน

2.3) มาตรการด้านการพัฒนาและการสร้างขวัญกำลังใจข้าราชการตำรวจ ให้มีความรู้ความเข้าใจในภาษา ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม อย่างลึกซึ้งต้องแท้ จนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาต้องแสดงให้เห็นว่าไม่ทอดทิ้งข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่จากเหตุการณ์การก่อความไม่สงบ โดยหมุนเวียนสลับเปลี่ยนกันไปเยี่ยมบำรุงขวัญ และคอยเร่งรัดติดตามสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ ให้ได้รับอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้ข้าราชการตำรวจหรือครอบครัวผู้เสียสละ ต้องได้รับความเดือดร้อนเพิ่มเติมอีกอันเป็นการตอบแทน และยังเป็น การสร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่อีกส่วนหนึ่ง ได้เป็นอย่างดี

### 3) ปรับปรุงกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

3.1) ปรับปรุง แก้ไข กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องที่เป็นอุปสรรคหรือไม่ชัดเจนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบทบาทหน้าที่ของ กต.ตร.ทุกระดับตลอดจนองค์ประกอบของ กต.ตร. ให้ประกอบไปด้วยผู้แทนจากทุกภาคส่วนของสังคมชุมชนทั้งจากภาครัฐและเอกชนและต้องการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

3.2) สนับสนุนและส่งเสริมกลไกการมีส่วนร่วมทุกระดับทั้งในองค์กรตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติสถานีตำรวจจนถึงระดับผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและ กต.ตร. ทุกระดับ ตลอดจนภายนอกองค์กรได้แก่หน่วยงานราชการ ชุมชนและประชาชนในพื้นที่ให้มีความเชื่อมโยงสามารถบูรณาการการปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปรับปรุง พัฒนา แก้ไข ปัญหาอาชญากรรมสร้างความสงบสุขให้แก่ประชาชนและชุมชนในพื้นที่และจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน กับหน่วยปฏิบัติการในพื้นที่โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างเห็นได้ชัดเจน สามารถนำผลการปฏิบัติมาเผยแพร่หรือเป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่นๆ โดยมีมาตรการทางการ การบริหารและการปกครอง เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ

3.3) พัฒนารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างสม่ำเสมอโดยกำหนดให้มีการติดตาม ปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในลักษณะคู่ขนานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสื่อและช่องทางต่างๆ

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเผยแพร่วิธีการ และผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครประชาชนรวมทั้งประชาชนผู้เกี่ยวข้องในรูปแบบต่างๆ

3.4) ฝึกอบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจทั้งทางวิชาการและปฏิบัติเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทัศนคติ วิธีการและระบบการทำงานร่วมกับประชาชน โดยเฉพาะหน่วยปฏิบัติการในพื้นที่ทั่วประเทศ

4) พัฒนาทรัพยากรบุคลากรตำรวจทั้งระบบเพื่อให้มีสมรรถนะสูง มีความเป็นมืออาชีพ และเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีงาม โดย

4.1) มีแผนการพัฒนาและจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยระดมความคิดวางแผนทางการสรรหาให้ตรงตามความต้องการของหน่วย การใช้งานให้ตรงตามความรู้และคุณวุฒิที่ได้รับการสรรหามา โดยเฉพาะข้าราชการตำรวจชั้นประทวนคุณวุฒิปริญญาตรี ให้เกิดความคุ้มค่าอันเป็นการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่มีฐานความรู้ให้เกิดความชำนาญงาน การกำหนดค่าตอบแทนแนวทางการเจริญก้าวหน้า การให้สวัสดิการ การฝึกอบรมการควบคุมความประพฤติ อย่างเป็นระบบโดยไม่แยกส่วน แต่ต้องให้สอดคล้องกันระหว่างผู้ปฏิบัติราชการเดิมกับผู้เข้าสู่ระบบ โดยทดลองใช้แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวนซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ก่อน ในปีแรกและประเมินผลวางแผนทางในการนำไปใช้กับข้าราชการตำรวจทั่วประเทศต่อไป

4.2) การพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรด้านการฝึกอบรม โดยหน่วยงานด้านการศึกษาดูอบรมจะต้องเป็นเจ้าภาพพัฒนาหลักสูตรให้เป็นระบบและมาตรฐานเดียวกันโดยแต่ละหน่วยงานที่มีหน่วยงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการเพิ่มเติม โดยนำเสนอแผนพัฒนาสถาบัน และบุคลากรว่าจะเป็นผู้เชี่ยวชาญสาขาใดของงานตำรวจและใช้เป็นกรอบในการขอรับการจัดสรรงบประมาณและจะต้องมีการตรวจสอบความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ และประเมินผลหน่วยงานและติดตามประเมินผล บุคลากรที่เป็นผลผลิตอย่างต่อเนื่อง

#### ง) นโยบายภายในระยะ 3 ปี “เดินหน้าอย่างมีทิศทาง”

โดยการยกระดับมาตรฐานตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน ปรับปรุง ทบพวนและพัฒนาระบบการทำงาน และ โครงสร้างองค์กรและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับภารกิจและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

1) การใช้ยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน การจัดสรรงบประมาณ สอดคล้องกับภารกิจงานที่เสนอทำรองรับแต่ละยุทธศาสตร์ การจัดสรรเงินงบประมาณตามลำดับขั้น ต้องจัดสรรและใช้ ตามยุทธศาสตร์ที่เสนอการทำงาน โดยมีระบบการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณให้ตรงตามยุทธศาสตร์ และมีระบบตรวจสอบประเมินผลที่เชื่อถือได้ โดยหน่วย

ตรวจสอบจะต้องบูรณาการในการตรวจสอบร่วมกันให้ได้ข้อยุติ เพื่อการตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีการประเมินผลอย่างจริงจัง เพื่อนำผลมาปรับปรุงยุทธศาสตร์ แผนงานต่อไป โดยตั้งเป้าหมายให้หน่วยงานในสังกัด มียุทธศาสตร์และ แผนงาน โครงการ กิจกรรม ที่ชัดเจนสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานและ ขอบรับการจัดสรรงบประมาณ รวมทั้งหน่วยงานมีงบประมาณเพียงพอสอดคล้องกับงานที่จะทำ รวมทั้งสร้างระบบควบคุมการทำงานตามแผนงานนโยบายผู้บังคับบัญชา และการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสะท้อนผลการตรวจให้ผู้บังคับบัญชาใช้แก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกันเองไม่สร้างภาระให้แก่หน่วยรับการตรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เป็นต้นไป

2) มีคู่มือการปฏิบัติราชการด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยเฉพาะการกระทำที่จะต้องกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน ที่เป็นมาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับของประชาชน และหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมโดยกำหนดให้เป็นขั้นตอน วิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานนำไปฝึกหัด ทบทวนจนเกิดความคุ้นเคย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือดังกล่าวมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่และได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายอย่างสมบูรณ์

3) กำหนดให้มีฐานข้อมูลกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในงานด้านต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม และงานด้านป้องกันและปราบปรามและอำนวยความสะดวกให้ถูกต้อง เทียบตรงสามารถใช้อ้างอิงและเอื้ออำนวยต่อการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้ปฏิบัติในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง โดยการวิเคราะห์ระบบการทำงานของสถานีตำรวจและหน่วยทั้งระบบ เพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เป็นมิตรกับผู้ปฏิบัติสามารถนำข้อมูลทำงานตามปกติเข้าสู่ฐานข้อมูลได้โดยง่าย และเกิดจากการทำงานในครั้งเดียวเพื่อไม่เป็นการสร้างภาระและขั้นตอนการทำงานให้มากขึ้นแต่ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ มากขึ้น

4) การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจข้าราชการตำรวจ โดยเฉพาะข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงอัตราการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และระบบสวัสดิการด้านที่พักอาศัยที่จำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ของข้าราชการตำรวจแต่ละตำแหน่งเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดสวัสดิการที่พอเพียงต่อการปฏิบัติหน้าที่และการดำรงชีวิตอย่างมีเกียรติ ศักดิ์ศรีตามสมควร ของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อย

5) เตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกำลังและเสริมประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยและความมั่นคงตามแนวชายแดนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการเปิดเขตการค้าเสรีจากการเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ.2558<sup>46</sup>

การบริหารงานตำรวจเป็นเรื่องใหญ่มาก เพราะหน้าที่ของตำรวจนั้น นอกจากพิทักษ์สันติราษฎร์คุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชนแล้ว ยังทำหน้าที่ปราบปรามอาชญากรรม และให้บริการแก่ประชาชนอีกหลายด้าน ฉะนั้น การบริหารงานตำรวจในฐานะผู้รับใช้ประชาชนแล้ว ระบบการบริหารงานตำรวจที่จะก่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ประชาชนหรือสังคม กับการสร้างสรรค์ความเคารพนับถือ ความเชื่อถือให้แก่ประชาชนนั้นมิใช่เป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายนัก จะต้องใช้ความรู้พยายาม และมีคุณธรรมเพียงพอ หลักการบริหารมีดังนี้

การให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือเมื่อประชาชนมาติดต่อยังสถานีตำรวจแล้วสิ่งที่สำคัญคือ “อย่าให้เขาผิดหวัง” เพราะประชาชนมาสถานีตำรวจเพื่อหวังตำรวจเป็นที่พึ่ง หรือแก้ปัญหา ฉะนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ติดต่อ นายสิบเวร นายร้อยเวร จะต้องได้รับการอบรมในการให้บริการและการติดต่อกับประชาชนเป็นอย่างดีโดยดำเนินการดังนี้

1) ประการแรก จะต้องให้การต้อนรับผู้อื่นอย่างมีไมตรีจิต ยิ้มแย้มแจ่มใส ถามความเดือดร้อนหรือมีธุระเรื่องใดที่ได้รับหรือประสบปัญหา ให้บอกตามความเป็นจริงเพราะจะต้องลงบันทึกประจำวันและเป็นการแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย

2) ถ้าช่วยได้และเป็นหน้าที่ของตำรวจจะต้องดำเนินการทันที เช่น ลงแจ้งความหรือลงประจำวันไว้ ไปดูสถานที่เกิดเหตุ ไปดูและสอบข้อเท็จจริง หรือติดตามจับกุมตัวผู้กระทำผิดทันที ผู้รับเคราะห์ก็รีบช่วยเหลือ เช่น นำส่งโรงพยาบาล เป็นต้น หรือเมื่อได้รับแจ้งความก็ดูว่าควรจะดำเนินการอย่างไร เช่น ติดตามจับผู้กระทำผิดทันที หรือสอบสวนดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อหาพยานหลักฐานดำเนินคดีต่อไป

3) เรื่องใดที่ตำรวจไม่สามารถจะช่วยเหลือได้แล้ว ต้องอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความ หรือขอความช่วยเหลือทราบ โดยแน่นอนว่าไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เพราะอะไร เช่น นาย ก. มาแจ้งความและขอให้ตำรวจช่วยเหลือว่านายแดงเข้าบ้าน นาย ก. อยู่ไม่ยอมชำระค่าเช่ามา 1 ปีแล้ว ให้ออกจากบ้าน นายแดงก็ไม่ไปขอให้ตำรวจช่วยจัดการ ตำรวจต้องอธิบายว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องทางแพ่ง ตำรวจจะเกี่ยวข้องไม่ได้ต้องฟ้องศาล พร้อมกับแนะนำวิธีการต่างๆ พอดี

<sup>46</sup>พลตำรวจเอก วิเชียร พงษ์โพธิ์ศรี, “นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554”, กองสารนิเทศ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (อัคราณา).



4) งานบางอย่างซึ่งไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของตำรวจ แต่ชาวบ้านขอร้องให้เป็นคนกลาง หรือไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทซึ่งเป็นเรื่องของคนรอบครัวและส่วนตัว เช่น สามี ภรรยาพิพาทกัน ตบตีกัน ทะเลาะกันหรือคู่กรณีตกลงกันไม่ได้ในเรื่องค่าเสียหาย แต่ก็ไม่แจ้งความหรือฟ้องศาล ในกรณีนี้ ตำรวจต้องเป็นคนกลางมีความยุติธรรม รู้จักการประนีประนอม และตัดสินชี้ขาดกรณีพิพาทด้วยความเป็นธรรมโดยมิเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

5) ในด้านประชาชนนั้น ตำรวจต้องแสดงออกให้เห็นว่า ตำรวจเป็นผู้ให้ความคุ้มครอง ป้องกันภัยต่างๆ ทั้งอาชญากรรมและภัยทางสังคมให้แก่ราษฎร คือเมื่อราษฎรเห็นตำรวจแล้วรู้สึกอุ่นใจพอใจ ตำรวจจะต้องใช้บุคลิกลักษณะ 2 ทาง ทางหนึ่ง คือ ต่อราษฎรประชาชนทั่วไปผู้ประกอบอาชีพโดยสุจริต ตำรวจจะต้องแสดงออกซึ่งความสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง ช่วยเหลือยามประชาชนเดือดร้อน ส่วนผู้ที่ประพฤติชั่วหรือหากินทางมิชอบอาชีพ ประกอบอาชญากรรมหรือกระทำผิดกฎหมายแล้ว ตำรวจจะต้องหาทางปราบปรามตามความรุนแรงแห่งอาชญากรรมนั้นๆจะเกิดขึ้น ตำรวจควรทราบว่ อาชญากรรมประเภทใดควรจะใช้วิธีอบรมดีกว่าที่จะใช้ความรุนแรง เช่น เยาวชนกระทำผิด หรืออาชญากรในวัยรุ่น แต่ถ้าอาชญากรรมธรรมดาแล้วก็จะต้องมีการจับกุมและดำเนินการตามกฎหมาย และลงโทษตามตัวบทกฎหมายต่อไป ส่วนอาชญากรรมที่มีความเหี้ยมโหดหรือรุนแรงตำรวจก็ต้องใช้ความรุนแรงเช่นกัน เช่น การปล้นชิงทรัพย์ จับตัวเรียกค่าไถ่ บางที่ต้องใช้อาวุธ แต่อาชญากรรมเล็กๆ น้อยๆ แล้วตำรวจไม่ควรใช้อาวุธ เพราะจะทำให้เกิดความรู้สึกอันไม่ดีหรือสะเทือนใจต่อประชาชน การกระทำหรือปฏิบัติในทางสายกลางของตำรวจนั้นมีผลดีในทางปฏิบัติอย่างยิ่ง

6) การปกครองตำรวจที่อยู่ใต้บังคับบัญชา เป็นเรื่องใหญ่มีหลักการหรือทางปฏิบัติมากมาย โดยเฉพาะในการปกครองและการบริหารงานตำรวจในทางส่วนกลาง คือการปกครองบังคับบัญชาราชการตำรวจชั้นรองๆลงไปให้มีสมรรถภาพในการทำงาน ตลอดจนเป็นที่เชื่อถือและเคารพรักของประชาชนควมมีระเบียบวินัยและอื่นๆ ดังนั้นการปกครองบังคับบัญชาจึงลดหลั่นลงไป มิใช่บริหารส่วนกลางคุมอำนาจแต่อย่างเดียว เช่น การแต่งตั้ง โยกย้าย การให้บำเหน็จความชอบ ทางบริหารส่วนกลางของตำรวจควรกระจายอำนาจไปให้ผู้บังคับบัญชาชั้นรองๆลงไปในส่วนภูมิภาคบ้างพอควร การแต่งตั้ง โยกย้ายเฉพาะตำแหน่งสูงๆ ที่สำคัญเท่านั้น จึงทำโดยบริหารส่วนกลาง โดยถือหลักว่าผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้บังคับบัญชาตำรวจในส่วนภูมิภาคมีความรับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เมื่อมีความรับผิดชอบก็ควรจะมีอำนาจในหลักการบริหารที่ว่าผู้ที่มีอำนาจจะต้องมีความรับผิดชอบ และผู้ที่มีความรับผิดชอบควรมีอำนาจ มิใช่มีคำสั่งหรือยื่น โยนให้เฉพาะหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเดียวเท่านั้น แต่อำนาจไม่ให้

ส่วนการปกครองและบริหารของตำรวจเฉพาะกลุ่ม เช่น เฉพาะในจังหวัด อำเภอหรือสถานี ตำรวจแต่ละแห่งนั้น ก็สำคัญอีกเช่นกัน ผู้บริหารหรือผู้ปกครองนับแต่ผู้บังคับการ ผู้กำกับสารวัตร ผู้บังคับกองและหัวหน้าสถานีตำรวจต่างๆ ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวนี้เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับตำรวจชั้นผู้น้อย รู้ชีวิตจิตใจ พฤติการณ์ และความเป็นอยู่และนิสัยใจคอของตำรวจชั้นผู้น้อยดี แต่อย่างไรก็ดี การปกครองหรือการบริหารเฉพาะแห่งดังกล่าวนี้ คือการปกครองในหน่วยเฉพาะของตำรวจ ควรจะมีหลักใหญ่ในทางปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ยึดมั่นในระเบียบวินัย อย่าปล่อยให้ผู้น้อยทำอะไร ที่จะก่อให้เกิดการเสียหายโดยไม่คำนึงถึงระเบียบวินัย อย่าคิดว่าถึงมีเครื่องแบบมีอำนาจ วินัยก็ต้องมีอยู่

2) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ เพื่อให้ระบบการบริหารและการปกครองเป็นไปด้วยดีทั้งภายในวงการตำรวจเองและติดต่อกับราษฎรจะต้องยึดถือกฎหมายเป็นบรรทัดฐาน

3) เดินทางสายกลาง ไม่ตั้งเครียดหรือเข้มงวดกวัดขั้นจนเกินไป

4) ควรเห็นอกเห็นใจผู้น้อย คือ ชั้นพลตำรวจ นายสิบตำรวจ ที่ต้องผจญต่อความยากลำบากของความรู้แรงในด้านอาชญากรรมและผู้ก่อการร้าย ความทุรกันดารของท้องที่ และความยากลำบากในการครองชีพ ปัญหาในทางครอบครัวและความยากจน ไม่ควรทำงานบนโต๊ะหรือใช้บันทึกลำสั่งในทางราชการอย่างเดียวเท่านั้น จะต้องดูข้อเท็จจริงและความเป็นจริงสถานการณ์ที่กำลังเป็นอยู่ในขณะนั้น เช่น ตำรวจชายแดน หรือตำรวจในท้องที่ทุรกันดาร ตำรวจที่มีปัญหาครอบครัว

5) ต้องเป็นผู้ที่เสียสละมีน้ำใจเป็นนักกีฬา แต่มีหลักว่าถ้าพอช่วยได้ ควรช่วยตามที่กล่าวมาแล้ว ถ้าบุคคลลักษณะของผู้บังคับบัญชา คือนายตำรวจดีพอและดำเนินการตามหลักการดังกล่าวมาก็เพียงพอแล้ว แต่อย่างไรก็ดีความยากลำบากของผู้บังคับบัญชาก็คือ ตำรวจมีรายได้น้อย จึงทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น คอร์รัปชัน หย่อนสมรรถภาพไม่เคร่งครัดต่อหน้าที่ การแก้ไขในเรื่องนี้ ควรเพิ่มเงินเดือนหรือรายได้ตำรวจให้มากพอแก่การครองชีพ แต่ไม่จำเป็นต้องมีตำรวจมากจนเกินไป มีตำรวจในปริมาณพอควรแต่เงินเดือนมากพอแก่การครองชีพ ดีกว่ามีตำรวจมากแต่เงินเดือนไม่พอใช้<sup>47</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของตำรวจต้องให้การต้อนรับประชาชนอย่างมีไมตรีจิต ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการติดต่อสอบถามกับประชาชนเป็นอย่างดี สอบถามถึงความเดือดร้อนที่ได้รับ หรือมีธุระเรื่องใด หรือประสบปัญหาให้บอกตามความเป็นจริงถ้าช่วยได้และเป็นหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจะต้องดำเนินการทันที เช่น รับแจ้งความ ไปดูสถานที่เกิดเหตุ ตรวจสอบ

<sup>47</sup>อาภา ภมรบุตร, จิตวิทยาในการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : ผดุงศึกษา, 2550), หน้า 275 - 280.

ข้อเท็จจริง หรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อหาพยานหลักฐานดำเนินคดีต่อไป หรือติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดทันที เมื่อมีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือช่วยเหลือนำส่งโรงพยาบาล เป็นต้น

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวว่า ด้วยภารกิจที่ทำท้ายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นภารกิจของสถานีตำรวจซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นหน่วยงานปฏิบัติการในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครอง บังคับบัญชา โดยความสำเร็จ ความเชื่อมั่น ศรัทธาหรือความล้มเหลวในภารกิจของตำรวจ จะอยู่ที่ผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นต้นธารแห่งความเป็นธรรมและการให้บริการเบื้องต้นที่จะต้องคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยส่วนรวม

ในปี พ.ศ. 2541 กรมตำรวจ จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรก โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารของกรมตำรวจ ไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมประเมินผล

2) ปรับบทบาท ค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็นผู้ปกครองมาเป็น ผู้ให้บริการและสามารถร่วมทำงานกับประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ

3) ปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจและลดขั้นตอนการปฏิบัติลงให้น้อยที่สุดในการดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. 2541 – 2544 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการและจุดเน้นแนวทางการปฏิบัติไว้ 7 ด้าน คือ

3.1) ด้านการบริการทั่วไป

3.2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

3.3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

3.5) ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

3.6) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

3.7) ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการดังกล่าวในปี พ.ศ. 2544 แล้ว ผลการประเมินปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามโครงการ มีเพียงร้อยละ 7.8 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ในรอบแรก แต่การคัดเลือกในรอบที่สองที่ไม่ผ่านเกณฑ์เหลือเพียงร้อยละ 4.7 ของสถานีตำรวจทั้งหมด สรุปปัญหาได้ดังนี้

- 1) หน่วยงานระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัดบางแห่งไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการโครงการฯ อย่างต่อเนื่องรวมถึงการติดตามประเมินผลโครงการฯ อย่างจริงจัง
- 2) คณะทำงานติดตามประเมินผลโครงการฯ ระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด ยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวความคิดของการดำเนินการตามโครงการฯ ที่ถูกต้องจึงมุ่งพัฒนาแต่เพียงบางด้านโดยให้ความสนใจด้านอื่น ๆ น้อยกว่าที่ควร
- 3) ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินการตามโครงการฯ ดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรมที่สุดคือตัวหัวหน้าสถานีตำรวจ
- 4) ความต่อเนื่องของการดำเนินการตามโครงการฯ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้โครงการประสบความสำเร็จ
- 5) จากความคิดเห็นของคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่าง ๆ เห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานการกำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมยังไม่ชัดเจน รวมทั้งการให้คะแนนยังไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผล ในระดับต่าง ๆ อาจมีความเห็นในการให้คะแนนแตกต่างกันได้

ต่อมา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ตั้งคณะกรรมการศึกษาเพื่อจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2549) เป็นโครงการที่อัญเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารหน่วยงาน โดยยึดหลักทางสายกลางเพื่อให้หน่วยงานรอดพ้นจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงในการนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุลมีคุณภาพและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้นจึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยกำหนดกิจกรรมหลักแนวทางการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลในแต่ละด้านจากเดิมระยะที่ 1 จำนวน 7 ด้าน ลดเหลือจำนวน 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านการบริการทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วยการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จ ณ จุดเดียว ของสถานีตำรวจ (ONE STOP SERVICE) การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชนได้ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน การใช้กิริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชน อย่างสุภาพ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ที่ถูกต้องตามกฎหมาย กำลังพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามหลักนิติรัฐ ถูกต้อง และชอบด้วยกฎหมาย



การบริหารและบริการทั่วไป ที่ทันสมัยในการให้บริการประชาชนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำ และช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ และอดทน การตั้งจุดตรวจ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการกวดขันวินัยจราจร เป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ หมุนเวียนออกตรวจตามแหล่งชุมชน ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความรู้ในเรื่องการป้องกันการโจรกรรมรถจักรยานยนต์ ในชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตำรวจกวดขันจับกุม ไม่ให้มีบ่อนการพนัน ในพื้นที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจได้จับกุมผู้เสพยาเสพติดในชุมชน การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจทำให้ประชาชนดำรงชีวิตอยู่ร่วมกัน อย่างมีความสุข เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกเมื่อเกิดคดีจราจร ได้รวดเร็ว อาชญากรรมที่เกิดขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถ ติดตาม จับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีได้

3) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ซึ่งประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อกับพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ประจำวันให้บริการรับแจ้งเอกสารสูญหายแจ้งความเป็นหลักฐาน ตลอด 24 ชั่วโมง การเปรียบเทียบปรับคดีจราจรในอัตราที่สูงมาก ทำให้ประชาชนเดือดร้อน พนักงานสอบสวนทำสำนวนคดี สามารถฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลได้ พนักงานสอบสวนบริการรับแจ้งเหตุ ให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานสอบสวนได้ดำเนินตามกระบวนการยุติธรรมกับผู้ต้องหา พนักงานสอบสวน ได้แสวงหาพยานหลักฐาน และข้อเท็จจริง พนักงานสอบสวนให้การช่วยเหลือ ผู้ได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญาของพนักงานสอบสวนได้ พนักงานสอบสวนให้การช่วยเหลือใกล้เคียง ตกกลาง ให้กับคู่กรณี ในชั้นสอบสวน

#### 4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ในระยะที่ 2 ปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดี แต่ยังคงขาดความเข้าใจในการดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านกายภาพมากกว่าความพึงพอใจของประชาชน ให้ความสนใจด้านการพัฒนาสถานที่ทำการ แต่ขาดความสนใจพัฒนาด้านการให้บริการ ด้านการจัดสายตรวจ ด้านการจราจร ด้านอำนวยความสะดวกธรรมทางอาญาและอื่น ๆ จึงทำให้ผลการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งประชาชนยังไม่มี ความพึงพอใจ ขาดความเชื่อมั่น ศรัทธา ประกอบกับคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่าง ๆ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ แนวความคิดในการ

ดำเนินการอย่างถูกต้อง มาตรฐานการปฏิบัติยังไม่ชัดเจน จึงทำให้คณะทำงานตรวจติดตาม ประเมินผลในระดับต่าง ๆ มีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกัน

ต่อมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2548 และ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นใน สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 โครงการดังกล่าว จึงอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ และยังมีมอบหมายให้สำนักงานเรตำรวจ ตรวจติดตามและประเมินผลโครงการฯ

เนื่องจากการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกฎหมายต่าง ๆ อาทิ เช่น รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 พ.ร.ฎ. ว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบ ราชการไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551 – 2554 ประกอบกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนด อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ.2552 มอบหมายให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ ในการวางแผน ควบคุม ให้คำแนะนำและเสนอการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ยุทธศาสตร์ตำรวจและหน่วยงานในสังกัด จึงให้มีการปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ ประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ.2553 – 2557) อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธา ของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

รัฐบาลปัจจุบันเน้นในการสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล แก่ ข้าราชการทุกหน่วยงานเพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชนด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของ ภาคประชาชนสนับสนุนและพัฒนาตำรวจให้มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและเป็นตำรวจมือ อาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีรวมทั้งดำเนินการให้มีการกระจายอำนาจของตำรวจทั้งในส่วนที่ไม่ใช่ การกิจหลักและกระจายอำนาจการบริหารไปยังส่วนภูมิภาค<sup>48</sup>

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านต่าง ๆ มีการให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอน การให้บริการมีความ เสมอภาค โปร่งใส และประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ สำหรับการ วิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากนโยบาย ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง “โครงการโรงพักเพื่อ ประชาชน” โดยได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ส่วนด้านที่เหลือผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นกรอบแนวคิด

<sup>48</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, โครงการโรงพักเพื่อประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ, 2552), หน้า 1-5.

เพราะเห็นว่าไม่สอดคล้องกับงานด้านการให้บริการของตำรวจชุมชน จึงให้กรอบแนวคิดเพียง 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน การใช้กิริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชน อย่างสุภาพ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ที่ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามหลักนิติรัฐ ถูกต้อง และชอบด้วยกฎหมาย มีความทันสมัยในการให้บริการประชาชนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำ และช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการ

2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจหมุนเวียนออกตรวจตามแหล่งชุมชน ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม ให้ความรู้ในเรื่องการป้องกันการโจรกรรมรถจักรยานยนต์ ในชุมชน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กวดขันจับกุม ไม่ให้มีบ่อนการพนัน ในพื้นที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชน จับกุมผู้เสพยาเสพติดในชุมชน การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจทำให้ประชาชนดำรงชีวิตอยู่ร่วมกัน อย่างมีความสุข อำนวยความสะดวกเมื่อเกิดคดีจราจร ได้รวดเร็ว อาชญากรรมที่เกิดขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถ ติดตาม จับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีได้

3) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อกับพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ประจำวันให้บริการรับแจ้งเอกสารสูญหายแจ้งความเป็นหลักฐาน ตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานสอบสวนทำสำนวนคดี สามารถฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลได้ พนักงานสอบสวนบริการรับแจ้งเหตุ ให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานสอบสวนได้ดำเนินตามกระบวนการยุติธรรมกับผู้ต้องหา พนักงานสอบสวน ได้แสวงหาพยานหลักฐาน และข้อเท็จจริง พนักงานสอบสวนให้การช่วยเหลือ ผู้ได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาของพนักงานสอบสวนได้ พนักงานสอบสวนให้การช่วยเหลือไกล่เกลี่ย ตกลง ให้กับคู่กรณี ในชั้นสอบสวน

## 2.6 ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ทำการศึกษา

สภาพทั่วไป ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของตัวเมืองเชียงใหม่ แลพชานเมือง มีทางคมนาคมสะดวก มีตลาดในชุมชน ซึ่งเป็นที่ทำการตำรวจชุมชนประจำตำบลฟ้าฮ่าม มีเขตรับผิดชอบอยู่ 7 หมู่บ้าน และขึ้นตรงสายการบังคับบัญชาต่อสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ตำบลหนองหอย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

เนื้อที่ : มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 3 ตารางกิโลเมตร (1,785)

อาณาเขต : ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลสันผีเสื้อ
ทิศใต้	ติดกับ	เทศบาลนครเชียงใหม่
ทิศตะวันตก	ติดกับ	แม่น้ำปิง
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ลำน้ำแม่ดาว

การคมนาคม ถนนสายหลักมี 4 สาย ดังนี้

- ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 11 เชียงใหม่ - ลำปาง
- ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 1001 เชียงใหม่ - คอยสะเก็ด
- ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 1019 เชียงใหม่ - คอยสะเก็ด
- ถนนวงแหวน ฅ 3

ภูมิประเทศ : ลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบ มีแม่น้ำปิงและลำน้ำแม่ดาวไหลผ่าน

ภูมิอากาศ : มีลักษณะอากาศแบบมรสุมเขตร้อน ได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

จำนวนหมู่บ้าน ทั้งหมด 7 หมู่บ้าน ในจำนวนนี้มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม เต็มทั้งหมู่บ้าน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 6 และหมู่ที่ 7 และมีหมู่บ้านที่อยู่ในเขต เทศบาลฟ้าฮ่าม เพียงบางส่วน 4 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2, 3, 4 และหมู่ที่ 5 มีวัดในพื้นที่จำนวน 4 วัด มีโรงเรียน 1 แห่ง มีสถานรับเลี้ยงเด็ก 3 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 1 แห่ง

ปัจจุบันมีประชากรทั้งหมด 6,298 คน แยกเป็นเพศชาย 3,047 คน เพศหญิง 3,251 คน จำนวนครัวเรือน 1,874 ครัวเรือน

อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง	50 %
รับราชการ	25 %
ค้าขาย , ทำการเกษตร	15 %
อื่น ๆ	10 %

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถานีตำรวจชุมชน	1	แห่ง
ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	2	แห่ง
- บริเวณที่ทำการ เทศบาลฟ้าฮ่าม และข้างตลาดรวมโชค <sup>49</sup>		

<sup>49</sup>เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม, “เอกสารรายงานประจำปี 2552”, เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม, 2552, (อัดสำเนา).



## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษานิติพนธ์ ดังนี้

ดาบตำรวจ สันต์ รอดสุด ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา”, ผลการศึกษาพบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ระดับมาก ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ และด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับหนึ่งก็ตาม สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ก็ควร จะนำผลการศึกษาทั้งส่วนที่เป็นจุดเด่นและจุดด้อยมาประสานสัมพันธ์กัน หาวิธีการและแนวทาง ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนสมกับ ความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของตำรวจตามที่ประชาชนต้องการต่อไป ข้าราชการตำรวจในฐานะ ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และผู้รักษากฎหมายบ้านเมือง ต้องทำงานใกล้ชิดประชาชนมากกว่าหน่วยงาน อื่นๆ ดังนั้น ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตำรวจ ในสายตาประชาชนจึงมักถูกมองในลักษณะที่ แตกต่างกันไป จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มาประชาสัมพันธ์ เสริมสร้าง ภาพลักษณ์ และสัมพันธภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน รวมทั้ง

หน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือที่ดี และเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อีกทางหนึ่งด้วย<sup>50</sup>

ดาบตำรวจ นวัติ ขอสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ธรรม และด้านบริการทั่วไป ด้านสภาพที่ทำงานและสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการควบคุม และการจัดการจราจร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ 1) ด้านบริการทั่วไป ควรสื่อสารกับประชาชนทั่วไปให้ชัดเจน เอาใจใส่ผู้มาติดต่อราชการอย่าให้รอนาน 2) ด้านอำนวยความสะดวก ธรรม ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ 3) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และกวดขันในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะเวลากลางคืน 4) ด้านการควบคุม และการจัดการจราจร ควรแก้ไขปัญหาจราจร กรณีจราจรติดขัดขวางทางจราจร 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ควรจัดทำคู่มือและแผนผังเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจออกเผยแพร่ให้มากกว่าปัจจุบัน และ 6) ด้านสถานที่ทำงานและสิ่งแวดลอม ควรหมั่นทำความสะอาดห้องน้ำอย่าให้ส่งกลิ่นเหม็นออกมาด้านนอก น้ำควรมีเพียงพอ<sup>51</sup>

สุพัฒน์ เขยชิต ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น

<sup>50</sup>ดาบตำรวจ สันต์ รอดสุด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), 2550, 87 หน้า.

<sup>51</sup>ดาบตำรวจ นวัติ ขอสุข, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2550, 128 หน้า.

เพศชาย มีอายุต่ำสุด 18 ปี สูงสุด 64 ปี อายุเฉลี่ย 36.08 ปี ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีรายได้กระจายอยู่ในกลุ่ม 5,000-10,000 บาท เป็นจำนวนมากที่สุด การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา ติดต่อกับสถานีดำเนินการบางกล้า จังหวัดสงขลา 1 มากที่สุด และส่วนใหญ่ อยู่ในเขต อำเภอบางกล้า มากกว่า 5 ปี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการกับข้อมูลทั่วไปพบว่า

- 1) ด้านบริการทั่วไป ตัวแปร อายุและจำนวนครั้งในการติดต่อกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2) ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา ตัวแปร รายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตัวแปร เพศ การศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ตัวแปร จำนวนครั้งในการติดต่อกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 5) ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ตัวแปร รายได้ และจำนวนครั้งในการติดต่อกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ<sup>52</sup>

ดาบตำรวจ เรวัต บุษยานุรักษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัวต่างกัน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มที่จอดรถให้กับประชาชนมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรติดป้ายชื่อ

<sup>52</sup>สุพัฒน์ เขยชิต, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอ บางกล้า จังหวัดสงขลา”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2550, 117 หน้า.

ในกรณีไม่แต่งเครื่องแบบ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน และควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน<sup>53</sup>

ธนากร สับประสาน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัยพบว่า “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการบริการทั่วไป ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมือง โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสภาพการบริการทั่วไปและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญหาและแนวทางแก้ไข 1) ด้านสภาพบริการทั่วไป ปัญหาคือ บริเวณที่จอดรถมีน้อยแนวทางแก้ไข คือ ควรเพิ่มพื้นที่ในการจอดรถ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีปัญหาคือเจ้าหน้าที่ยังขาดความชัดเจนในการตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ แนวทางแก้ไขคือ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีปัญหาคือ มีสถานที่ให้กรอกข้อมูลน้อยแนวทางแก้ไขคือ เพิ่มสถานที่ทำการกรอกข้อมูลที่ทำให้ทำการกรอกข้อมูลมากยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ<sup>54</sup>

ดาบตำรวจ บุญทวี เพ็ญกุล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร โหล่งขุด อำเภอพร้าวกิ่ง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร

<sup>53</sup>ดาบตำรวจ เรวัตติ บุญยานุรักษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกล่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2551, 104 หน้า.

<sup>54</sup>ธนากร สับประสาน, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 119 หน้า.



โหล่งขอคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการบริการประชาชน รองลงมาคือด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และด้านการอำนวยความสะดวกตามลำดับ

ผลการทดสอบมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมทั้ง 3 ด้านแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะด้านปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า 1) ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่นการระงับเหตุและไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความยุติธรรมในการดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิด 3) ปัญหาการจัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับ อำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนบนสถานี

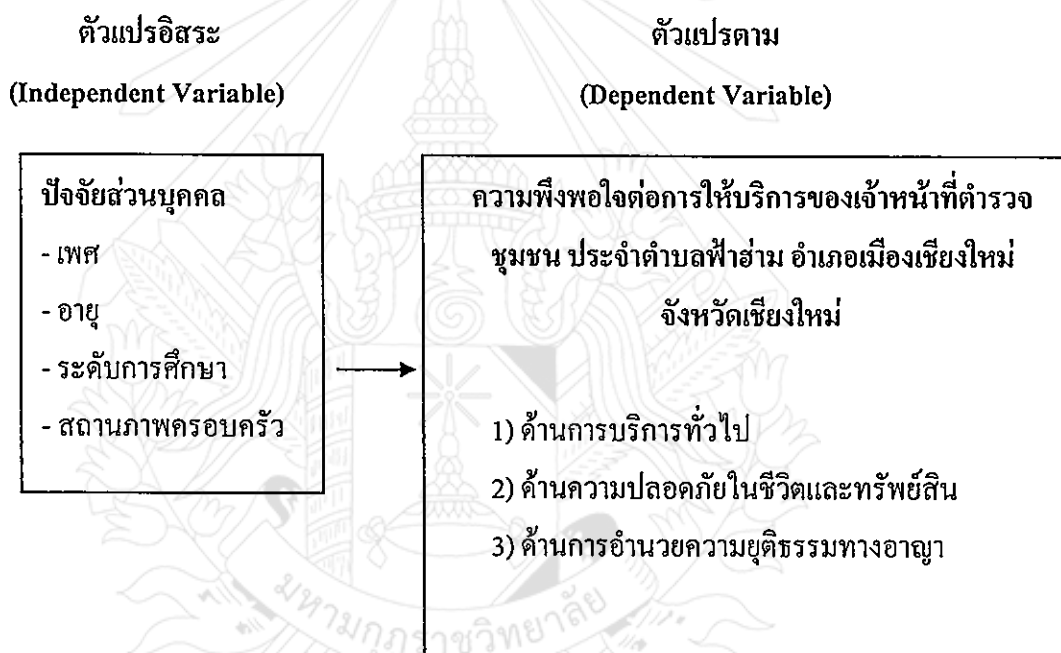
ข้อเสนอแนะด้านแนวทางการแก้ไขจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า 1) ขอให้มีความจริงจังและจริงจังในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม 2) ขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม จริยธรรม และมีความยุติธรรม 3) ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับและอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน”<sup>55</sup>

จึงพอสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น มีผู้ที่ได้ศึกษาไว้หลายด้าน ส่วนใหญ่ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่ผู้ที่มาติดต่อราชการ หรือแจ้งความร้องทุกข์ และช่วยดูแลให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

<sup>55</sup>ดาบตำรวจ บุญทวี เพ็ญกุล, “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรโหล่งขอค อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 126 หน้า.

## 2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน”<sup>56</sup> นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 3) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อสร้างแบบคำถาม สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ และสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

<sup>56</sup>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, โครงการโรงพักเพื่อประชาชน, อ้างแล้ว, หน้า 52.

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในเขตตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,349 คน<sup>1</sup>

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้อยุทธศาสตร์ของ Nagtalon<sup>2</sup> โดยมีความคลาดเคลื่อน .05 แล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 376 คน

---

<sup>1</sup>สำนักงานทะเบียนราษฎร, “ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม”, เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม, 2554, (อัดสำเนา).

<sup>2</sup>นำชัย ทนุผล, วิธีการเตรียมโครงการวิจัย, (เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้, 2531), หน้า 94.

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกในแต่ละกลุ่ม

$$\text{จากสูตร } n_1 = \frac{nN_1}{N}$$

โดย  $n_1$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (376)

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด (6,349)

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$N_1$  = จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละกลุ่มจะได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.1. แสดงจำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
ท่ากระดาศ	832	$\frac{376(832)}{6,349} = 49.27 \approx 49$
ลังกา	636	$\frac{376(636)}{6,349} = 37.66 \approx 38$
บ้านไร่	963	$\frac{376(963)}{6,349} = 57.03 \approx 57$
แม่คาว	642	$\frac{376(642)}{6,349} = 38.02 \approx 38$
ป่าแก	1,229	$\frac{376(1229)}{6,349} = 72.78 \approx 73$
ท่ากระดาศริมเหนือ	918	$\frac{376(918)}{6,349} = 54.36 \approx 54$
สันทรายคั่นกอก	1,129	$\frac{376(1129)}{6,349} = 66.86 \approx 67$
รวมทั้งสิ้น	6,349	376

ที่มา : สรุปข้อมูลสถิติการเลือกตั้ง เมื่อ 3 ก.ค. 2554 เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

<sup>3</sup>สำนักงานทะเบียนราษฎร, “ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม”, เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม, 2554, (อัดสำเนา).



### 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) และนำไปคิดสัดส่วนตามหมู่บ้าน จากจำนวน 6,349 คน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 376 คน จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบล ฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,349 คน

3.2.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามแต่ละหมู่บ้าน

ผู้วิจัยคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นแบบสัดส่วน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ต่อจำนวนประชากรทั้งหมด คูณด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่างคูณด้วยจำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม แล้วนำมาหาอัตราสัดส่วนของประชาชน (Proportional to Size) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละหมู่บ้าน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวแล้ว จึงใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แนวร่วมตำบล หมู่บ้านและครัวเรือนจึงได้ กลุ่มตัวอย่างมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้น จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจชุมชน ของ นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตามทัศนคติของประชาชนในเขตตำบลฟ้าฮ่าม มีจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 3) ด้านการอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นตัวเลข และความหมายคือ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก

3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความ จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจสูงสุด
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจสูง
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจต่ำ
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจต่ำที่สุด <sup>4</sup>

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 3 ข้อ

### 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าและทบทวนงานวรรณกรรม จากเอกสารตำราวิชาการ วารสาร เอกสารบรรยายสรุป เอกสารคู่มือ ข้อมูลจากอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 3) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแบบสอบถาม

<sup>4</sup>ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี, ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม, อ่างแล้ว, หน้า 43.

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือ แบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แก้ไข ปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

1. ดร.ตระภูต ชำนาญ

วุฒิการศึกษา ศน.บ, M.A.(Sociology) ศศ.ค.,(พัฒนาสังคม)

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตล้านนา หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา วิทยาเขตล้านนา

2. ดร.ศิริโสภา ลันติทฤษฎีกร

วุฒิทางการศึกษา น.บ., น.ม., Ph.D. (สังคมศาสตร์)

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

3. พันตำรวจเอก ดุลเดชา อาชวะมิตตระภูต

วุฒิทางการศึกษา รป. บ., รป. ม.

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัด  
เชียงใหม่

เพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถามโดยใช้แบบวัด ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC)

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบวัดความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ  $= 0.96$

3.4.6 ผู้วิจัยได้แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดลองใช้พร้อมจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ คือแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวางแผนและปฏิบัติการ ดังนี้

3.5.1 นำหนังสือขอความร่วมมือ ในการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือถึงนายกเทศมนตรีตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

3.5.2 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.5.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง จากประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบแบ่งชั้นตามหมู่บ้าน (Stratified Sampling) กำหนดจากตารางการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ประชากรจาก จำนวน 6,349 คน และจะได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 376 คน จากนั้นจึงได้ทำการแจกแบบสอบถามให้ตอบแบบสอบถาม

3.5.4 ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. ค่า t - test, F - test เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร สำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้ค่า t - test และใช้ค่า F - test (One - way Analysis of Variance) สำหรับปัจจัยที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



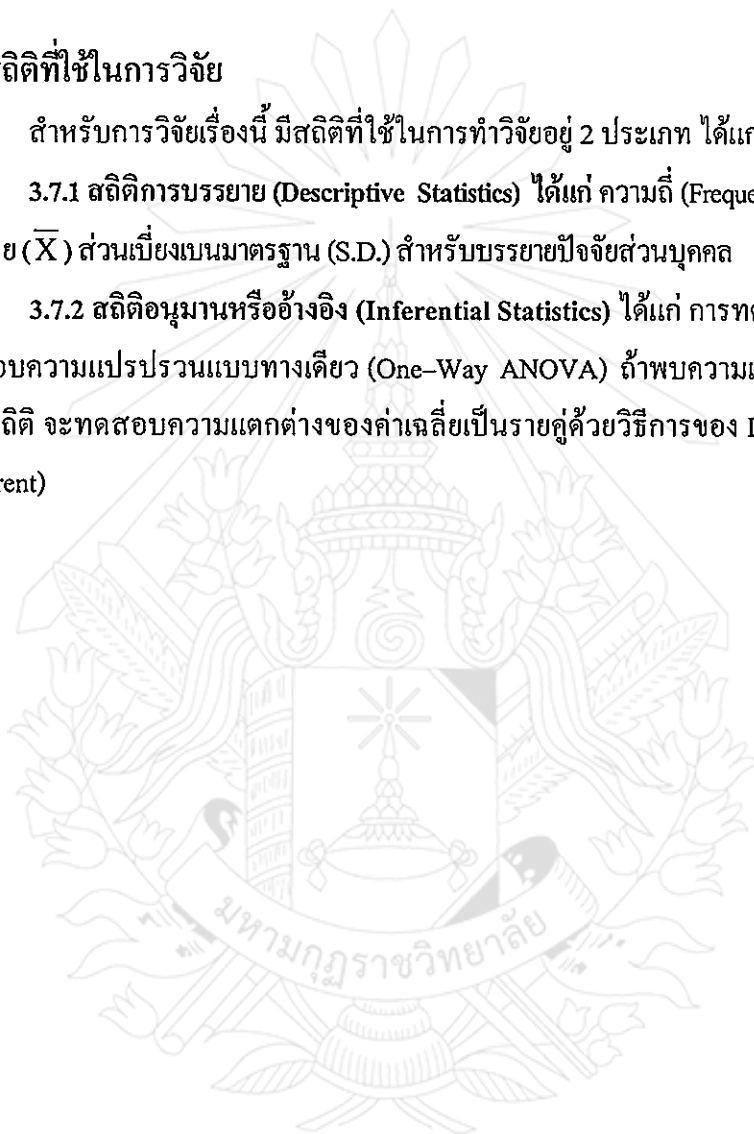
ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่ แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหา ค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัยอยู่ 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t – test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประการดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ไข ปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 376 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับตอบปัญหาการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ

		F (F-distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
P	แทน	ความน่าจะเป็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.2 ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	206	54.8
หญิง	170	45.2
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 376 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 18 – 30 ปี	89	23.7
อายุ 31 – 40 ปี	159	42.3
อายุ 41 – 50 ปี	61	16.2
อายุ 51 – 60 ปี	42	11.2
อายุ 61 ปีขึ้นไป	25	6.6
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 376 คน มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคืออายุ 18 – 30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	83	22.1
มัธยมศึกษา	114	30.3
อนุปริญญา/ปวส.	105	27.9
ปริญญาตรี	57	15.2
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.5
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 376 คน มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
โสด	117	31.1
สมรส	162	43.1
หม้าย	69	18.4
หย่า, แยกกันอยู่	28	7.4
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 376 คน มีสถานภาพครอบครัว สมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมา มีสถานภาพครอบครัว โสด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 มีสถานภาพครอบครัว หม้าย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และมีสถานภาพครอบครัว หย่า, แยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการอำนวยความสะดวก ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปากฎดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม 3 ด้าน

ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1	ด้านการบริการทั่วไป	3.77	0.74	มาก
2	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.71	0.80	มาก
3	ด้านการอำนวยความสะดวก	3.74	0.80	มาก
รวม		3.74	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่นเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป

ที่	ด้านการบริการทั่วไป	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชน ณ จุดร่วมบริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การรับแจ้งเอกสารหาย เป็นต้น	3.83	1.04	มาก
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพอ่อนน้อม กาย วาจา เป็นมิตรต่อประชาชนผู้ที่มาติดต่อราชการ	3.81	1.09	มาก
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่สถานีตำรวจเช่นที่จอดรถ, การบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	3.78	0.91	มาก
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการประชาชนตามลำดับ ในการมารับบริการที่สถานีตำรวจ	3.77	0.91	มาก
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.82	1.01	มาก
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเอาใจใส่การให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่	3.88	1.07	มาก
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน	3.84	1.02	มาก
8	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเป็นธรรมต่อประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการที่ผู้ยามบริการประชาชนในชุมชน	3.75	1.06	มาก
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาค เช่น การแจ้งเอกสารหาย, การแจ้งความร้องทุกข์ เป็นต้น	3.57	1.08	มาก
10	เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน	3.72	0.96	มาก
รวม		3.77	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเอาใจใส่การให้บริการต่อประชาชนที่มา

ติดต่อราชการด้วยความรับผิดชอบต่อน้ำที่ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความ กระตือรือร้นในการบริการประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาค เช่น การแจ้งเอกสารหาย, การแจ้ง ความร้องทุกข์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ที่	ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์แก่ประชาชนในชุมชน	3.57	1.11	มาก
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดียาเสพติดให้โทษ เช่น ยาบ้า แก่ประชาชนในชุมชน	3.69	0.92	มาก
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดีอาญาทั่วไป แก่ประชาชนในชุมชน	3.91	1.08	มาก
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์มาดำเนินคดี	4.02	0.95	มาก
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษเช่น ยาบ้ามาดำเนินคดี	3.82	0.93	มาก
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีอาญาทั่วไปมาดำเนินคดี	3.55	1.20	มาก
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการป้องกันรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตร่างกายและทรัพย์สินให้กับประชาชนในชุมชน	3.73	0.91	มาก
8	เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจท้องที่เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้ายและเกิดอาชญากรรม	3.47	1.15	มาก
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญที่เกิดขึ้นในชุมชน	3.50	1.04	มาก
10	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน	3.88	1.06	มาก
รวม		3.71	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำ



ผิดในคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินมาดำเนินคดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดีอาญาทั่วไป แก่ประชาชนในชุมชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจท้องที่เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้าย และเกิดอาชญากรรม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความสะดวก

ที่	ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความโปร่งใสในการสอบสวนดำเนินคดีต่อผู้ต้องหาทุกคน	3.83	0.91	มาก
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.73	0.93	มาก
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติต่อประชาชนในการดำเนินคดีด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.78	0.99	มาก
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือไกล่เกลี่ย ตกลงกับคู่กรณีในชั้นสอบสวน	3.62	1.16	มาก
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความยุติธรรมในการดำเนินคดีต่อประชาชน	3.76	0.99	มาก
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดด้วยความถูกต้อง	3.71	1.14	มาก
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้	3.85	1.47	มาก
8	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนด้านกฎหมายด้วยความเต็มใจ	3.68	1.02	มาก
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำปรึกษาแนะนำต่อประชาชนเมื่อถูกดำเนินคดีด้วยความเต็มใจ	3.79	1.10	มาก
10	เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบไม่ละทิ้งหน้าที่	3.68	1.06	มาก
	รวม	3.74	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ อยู่ใน  
ระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความโปร่งใสในการสอบสวนดำเนินคดีต่อผู้ต้องหาทุกคน  
และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือใกล้เคียง ตกลงกับคู่กรณี  
ในชั้นสอบสวน อยู่ในระดับมาก



### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับปัจจัยที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least - Significant Different) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ชาย	206	3.74	0.72	มาก
หญิง	170	3.74	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามเพศ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	t	p
ชาย	206	3.74	0.72		
หญิง	170	3.74	0.73	-0.00	0.99

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ชาย	206	3.76	0.75	มาก
หญิง	170	3.79	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามเพศ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	t	p
ชาย	206	3.76	0.75	-0.31	0.75
หญิง	170	3.79	0.73		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ชาย	206	3.74	0.79	มาก
หญิง	170	3.67	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามเพศ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.13



ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	t	p
ชาย	206	3.74	0.79	0.78	0.43
หญิง	170	3.67	0.81		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนาจความยุติธรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ชาย	206	3.72	0.79	มาก
หญิง	170	3.76	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนาจความยุติธรรม อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามเพศ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกธุรกรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	t	p
ชาย	206	3.72	0.79	-0.05	0.61
หญิง	170	3.76	0.81		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกธุรกรรม แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
18 - 30 ปี	89	3.77	0.74	มาก
31 - 40 ปี	159	3.71	0.72	มาก
41 - 50 ปี	61	3.72	0.76	มาก
51 - 60 ปี	42	3.85	0.61	มาก
61 ขึ้นไป	25	3.68	0.80	มาก
รวม	376	3.74	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.80	4	0.20	0.37	0.82
ภายในกลุ่ม	199.12	371	0.53		
รวม	199.93	375			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
18 - 30 ปี	89	3.84	0.76	มาก
31 - 40 ปี	159	3.74	0.74	มาก
41 - 50 ปี	61	3.77	0.77	มาก
51 - 60 ปี	42	3.81	0.66	มาก
61 ขึ้นไป	25	3.70	0.73	มาก
รวม	376	3.77	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.82	4	0.20	0.37	0.82
ภายในกลุ่ม	205.74	371	0.55		
รวม	206.30	375			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
18 - 30 ปี	89	3.74	0.79	มาก
31 - 40 ปี	159	3.69	0.80	มาก
41 - 50 ปี	61	3.68	0.84	มาก
51 - 60 ปี	42	3.84	0.69	มาก
61 ขึ้นไป	25	3.57	0.93	มาก
รวม	376	3.71	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.46	4	0.36	0.55	0.69
ภายในกลุ่ม	242.90	371	0.65		
รวม	244.37	375			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกจราจร จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
18 - 30 ปี	89	3.72	0.81	มาก
31 - 40 ปี	159	3.71	0.80	มาก
41 - 50 ปี	61	3.71	0.82	มาก
51 - 60 ปี	42	3.89	0.70	มาก
61 ขึ้นไป	25	3.77	0.88	มาก
รวม	376	3.74	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกจราจร อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.23



ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนาจความยุติธรรม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.20	4	0.30	0.46	0.76
ภายในกลุ่ม	240.65	371	0.64		
รวม	241.86	375			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนาจความยุติธรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ประถมศึกษา	83	3.79	0.69	มาก
มัธยมศึกษา	114	3.73	0.78	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	105	3.69	0.69	มาก
ปริญญาตรี	57	3.70	0.79	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	17	3.99	0.53	มาก
รวม	376	3.74	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.60	4	0.40	0.74	0.55
ภายในกลุ่ม	198.33	371	0.53		
รวม	199.93	375			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษาศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ประถมศึกษา	83	3.81	0.72	มาก
มัธยมศึกษา	114	3.79	0.76	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	105	3.69	0.71	มาก
ปริญญาตรี	57	3.80	0.79	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	17	3.90	0.62	มาก
รวม	376	3.77	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.17	4	0.29	0.53	0.71
ภายในกลุ่ม	205.12	371	0.55		
รวม	206.30	375			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ประถมศึกษา	83	3.73	0.76	มาก
มัธยมศึกษา	114	3.67	0.83	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	105	3.71	0.76	มาก
ปริญญาตรี	57	3.65	0.89	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.08	0.80	มาก
รวม	376	3.71	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.72	4	0.68	1.04	0.38
ภายในกลุ่ม	241.65	371	0.65		
รวม	244.37	375			

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกจราจร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ประถมศึกษา	83	3.83	0.77	มาก
มัธยมศึกษา	114	3.74	0.86	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	105	3.67	0.78	มาก
ปริญญาตรี	57	3.65	0.82	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	17	3.98	0.47	มาก
รวม	376	3.74	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกจราจร อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.67	4	0.66	1.03	0.38
ภายในกลุ่ม	239.18	371	0.64		
รวม	241.86	375			

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
โสด	117	3.81	0.74	มาก
สมรส	162	3.73	0.68	มาก
หม้าย	69	3.73	0.74	มาก
หย่า, แยกกันอยู่	28	3.58	0.87	มาก
รวม	376	3.74	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากและเมื่อแยกตามสถานภาพครอบครัว มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.33



ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.26	3	0.42	0.79	0.49
ภายในกลุ่ม	198.66	372	0.53		
รวม	199.93	375			

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
โสด	117	3.81	0.74	มาก
สมรส	162	3.77	0.69	มาก
หม้าย	69	3.75	0.77	มาก
หย่า, แยกกันอยู่	28	3.70	0.91	มาก
รวม	376	3.77	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามสถานภาพครอบครัว มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.35	3	0.12	0.21	0.88
ภายในกลุ่ม	205.94	372	0.55		
รวม	206.30	375			

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
โสด	117	3.79	0.85	มาก
สมรส	162	3.67	0.74	มาก
หม้าย	69	3.72	0.79	มาก
หย่า, แยกกันอยู่	28	3.55	0.94	มาก
รวม	376	3.71	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามสถานภาพครอบครัว มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.79	3	0.59	0.91	0.43
ภายในกลุ่ม	242.57	372	0.65		
รวม	244.37	375			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนาจความยุติธรรม จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
โสด	117	3.81	0.79	มาก
สมรส	162	3.74	0.77	มาก
หม้าย	69	3.71	0.83	มาก
หย่า, แยกกันอยู่	28	3.50	0.86	มาก
รวม	376	3.74	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนาจความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามสถานภาพครอบครัว มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรม จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.36	3	0.78	1.22	0.30
ภายในกลุ่ม	239.49	372	0.64		
รวม	241.86	375			

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้



ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถาม  
ได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน  
ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ความคิดเห็นอื่น ๆ และใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป

ลำดับ	ปัญหา	ความถี่	ลำดับ	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาไม่สุภาพต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ	12	1	ควรมีการอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน	8
2	ไม่มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำปรึกษาหรือรับเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	7	2	ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำปรึกษา หรือรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชม.	6

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอปัญหา ด้านการบริการทั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาไม่สุภาพต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 12 คน และไม่มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำปรึกษา หรือรับเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ จำนวน 7 คน

ส่วนประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านการบริการทั่วไป ได้แก่ ควรมีการอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน จำนวน 8 คน และควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำปรึกษา หรือรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชม. จำนวน 6 คน



ตารางที่ 4.42 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ลำดับ	ปัญหา	ความถี่	ลำดับ	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1	ไม่มีจุดตรวจในพื้นที่ตอนเวลากลางคืน	15	1	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และจุดตรวจในชุมชน โดยเฉพาะเวลากลางคืน	11
2	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ และยาเสพติด	10	2	ควรมีการอบรม และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ และยาเสพติดให้กับประชาชนในชุมชน	8

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอปัญหา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ ไม่มีจุดตรวจในพื้นที่ตอนเวลากลางคืน จำนวน 15 คน และไม่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ และยาเสพติด จำนวน 10 คน

ส่วนประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และจุดตรวจในชุมชน โดยเฉพาะเวลากลางคืน จำนวน 11 คน และควรมีการอบรม และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ และยาเสพติดให้กับประชาชนในชุมชน จำนวน 8 คน

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าสาม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอำนาจความยุติธรรม

ลำดับ	ปัญหา	ความถี่	ลำดับ	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1	เมื่อรับแจ้งเหตุแล้ว เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุช้า	15	1	เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้วต้องไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว	10
2	เจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติในบางครั้ง	11	2	เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคกัน	8

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอปัญหา ด้านอำนาจความยุติธรรม ได้แก่ เมื่อรับแจ้งเหตุแล้ว เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุช้า จำนวน 15 คน และเจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติในบางครั้ง จำนวน 11 คน

ส่วนประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านรั้วสังคม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้วต้องไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคกัน จำนวน 8 คน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตั้งแต่อายุ 18 ปี บริบูรณ์ ขึ้นไป ที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 ชุมชน รวมทั้งสิ้น 6,349 คน และได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 376 คน แล้วนำมาสุ่มแบ่งระดับชั้นแต่ละหมู่บ้าน และได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม จนครบจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 3) ด้านการอำนวยความสะดวกผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Five Rating Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจะ ได้มีความคิดเห็นในการเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาคำ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 3 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีสถานภาพครอบครัว สมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

### 5.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อแยกออกเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านการบริการทั่วไป โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเอาใจใส่การให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาค เช่น การแจ้งเอกสารหาย, การแจ้งความร้องทุกข์ เป็นต้น

2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดในคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินมาดำเนินคดี และข้อ

ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจท้องที่เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้าย และเกิดอาชญากรรม

3) ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 7 เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือใกล้เคียง ตกตงกับคู่กรณี ในชั้นสอบสวน

### 5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการบริการทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

3) ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาลำดับเป็นรายด้านดังนี้



## ปัญหา

เจ้าหน้าที่ตำรวจพุดจาไม่สุภาพต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ไม่มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำปรึกษา หรือรับเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

ไม่มีจุดตรวจในพื้นที่ตอนเวลากลางคืน ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ และยาเสพติด

เมื่อรับแจ้งเหตุแล้ว เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุช้า เจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติในบางครั้ง

## แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำปรึกษา หรือรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชม.

ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และจุดตรวจในชุมชน โดยเฉพาะเวลากลางคืน ควรมีการอบรม และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ และยาเสพติดให้กับประชาชนในชุมชน

เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้วต้องไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคกัน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 3) ด้านการอำนวยความสะดวกสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อราชการกับสถานีตำรวจ หรือที่ทำการตำรวจชุมชน เพื่อหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเป็นที่พึ่งได้ในยามที่เกิดเหตุร้าย เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด และเป็นผู้รักษากฎหมาย ด้วยสังคมในเมืองที่แออัด และมีประชาชนผู้อาศัยอยู่รวมกัน ในชุมชนมากมีทั้งคนดีและคนไม่ดี ตำบลฟ้าฮ่าม ซึ่งอยู่ห่างจากสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง พอสมควรเมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นกับประชาชนในชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้วมาถึงที่เกิดเหตุช้า เพราะใช้เวลาเดินทางไกล รถติด ดังนั้นสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง

จึงได้จัดตั้งที่ทำการตำรวจชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม ไว้หน้าตลาดสด มีทางเข้า - ออกสะดวก ประชาชนสามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ได้ให้บริการทั่วไป เช่น แจ้งความเอกสารหาย ลงบันทึกประจำวัน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตราความเรียบร้อย ตั้งจุดตรวจภายในชุมชน เวลากลางคืน เพื่อป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนในชุมชน ถ้าเป็นคดีเล็กน้อย หรือประชาชนในชุมชนเกิดข้อพิพาทกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม เรียกคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาตกลง ไก่เกลี้ย ให้เรียบร้อย จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวว่า สถานีตำรวจซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นหน่วยงานปฏิบัติการในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครอง บังคับบัญชา โดยความสำเร็จ ความเชื่อมั่นศรัทธาหรือความล้มเหลวในภารกิจของตำรวจ จะอยู่ที่ผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดแห่งความเป็นธรรมและการให้บริการเบื้องต้นที่จะต้องคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยส่วนรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ สันต์ รอดสุด ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา”, ผลการศึกษาพบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ประจำที่ทำการตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม สามารถปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับสถานีตำรวจภูธรแม่ปิงได้ เมื่อประชาชนในชุมชน หรือประชาชนที่เดินทางมาจากต่างถิ่น ได้ทำเอกสารหายระหว่างการเดินทาง สามารถไปใช้บริการแจ้งความเอกสารหายได้ ณ ที่ทำการตำรวจชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม ได้เลยโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ซึ่งมีระยะทางไกลเดินทางไม่สะดวก เพราะตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการทั่วไปแก่ประชาชนในชุมชน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำ และช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการตลอด 24 ชม. จึงทำ

ให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ด้านการให้บริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวว่า ด้านการบริการทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วยการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จ ณ จุดเดียว ของสถานีตำรวจ ( ONE STOP SERVICE ) การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชน ได้ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน การใช้กิริยาอาการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชน อย่างสุภาพ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ที่ถูกต้องตามกฎหมาย คำสั่งพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามหลักนิติรัฐ ถูกต้อง และชอบด้วยกฎหมาย การบริหารและบริการทั่วไป ที่ทันสมัยในการให้บริการประชาชนเพื่อความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำ และช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ และอดทน การตั้งจุดตรวจ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการกวดขันวินัยจราจร เป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ นวดี ขอสุธ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้านบริการทั่วไป ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก”

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม เป็นชุมชนแบบกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีประชาชนอาศัยอยู่รวมกันหลากหลายมาจากทั่วสารทิศ เพื่อป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจร่วมกับอาสาสมัครชุมชน ออกตรวจตราตามแหล่งชุมชนตลอด 24 ชม. เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรมในชุมชน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน กวดขันในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ไม่ให้มีป่อนการพนัน ติดตามจับกุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในชุมชนมาดำเนินคดี การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ทำให้ประชาชนดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวว่า ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจหมุนเวียนออกตรวจตามแหล่งชุมชน ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความรู้ใน

เรื่องการป้องกันการโจรกรรมรถจักรยานยนต์ ในชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนในชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตำรวจกวาดขันจับกุม ไม่ให้มีบ่อนการพนัน ในพื้นที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชน และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ นวติ ขอสุธ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึง พพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้าน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก”

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมา อภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ด้านการบริการทั่วไป ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 6 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจมี การเอาใจใส่การให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความรับผิดชอบต่อน้ำที่มีค่าเฉลี่ย สูงกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนดูแล และเป็นการให้บริการ ประชาชนโดยตรง เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้ปฏิบัติตามแนวทาง “โครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” โดยมีระบบการให้บริการ และให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน พร้อม ใจกันช่วยเหลือเมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใดที่ ประสบเหตุ ต้องให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือประสานการปฏิบัติในเบื้องต้นแก่ ประชาชนทุกกรณีด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้า ฮ่าม ต้องแสดงกริยาวาจา ท่าทางที่สุภาพ มีบุคลิกที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ มีจิตใจ พร้อมให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พลตำรวจเอก วิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ได้ กล่าวไว้ว่า พัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ให้เป็นที่พึงของเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง มี บทบาทหน้าที่สัมผัสใกล้ชิดและให้บริการประชาชนโดยตรง โดยคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการ เป็นหลัก ให้มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติ ตาม “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ที่มีอยู่เดิมให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งมี กิจกรรมดำเนินการทั้งตัวข้าราชการตำรวจและระบบการให้บริการ ดังนี้ “กริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานอ่องไว ใส่ใจประชาชน” กริยา



วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจทุกนาย ต้องแสดงกิริยาวาจา ท่าทางที่สุภาพ และมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ พร้อมใจช่วยเหลือเมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์ มาพบหรือร้องขอความช่วยเหลือ หรือข้าราชการตำรวจผู้ใดก็ตามที่ประสบเหตุ จะต้องแก้ไขปัญหามาอำนวยความสะดวก หรือประสานการปฏิบัติในเบื้องต้นให้แก่ประชาชนทุกกรณีด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ และไม่คำนึงถึงว่าข้าราชการตำรวจผู้ได้รับคำร้องขอความช่วยเหลือ จะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานใดจนกว่าจะมีผู้รับผิดชอบ โดยตรงรับเรื่องไปดำเนินการข้าราชการตำรวจผู้นั้น จึงหมดภาระหน้าที่ดังกล่าว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ นวดี ขอสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ด้านบริการทั่วไป สื่อสารกับประชาชนทั่วไปให้ชัดเจน เอาใจใส่ผู้มาติดต่อราชการอย่าให้รอนาน”

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป พบว่าข้อที่ 9 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาค เช่น การแจ้งเอกสารหาย, การแจ้งความร้องทุกข์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ให้บริการประชาชนในชุมชนที่มาติดต่อราชการ เช่น แจ้งความเอกสารหาย หรือแจ้งความร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม ได้ให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เพราะประชาชนทุกคนที่เข้ามาติดต่อราชการ หรือเข้ามาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนนั้น ต่างก็มีความเดือดร้อนเหมือนกันหมด เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างชัดเจน มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน - หลัง เสมอ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเสมอภาคกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธนะ ธนาพงศธร ได้กล่าวว่า การให้บริการที่สำคัญนั้นเน้นหลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ นวดี ขอสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ด้านอำนวยความสะดวก ธรรมเนียม ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์”



2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 4 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินมาดำเนินคดี มีระดับค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้เอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม ทั้งที่เป็นชอยเปลี่ยว ที่มีด และแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น ทำให้บางครั้งมีคดีการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินของประชาชนในชุมชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้ออกติดตามสืบสวนจับกุมผู้ที่กระทำความผิดมาดำเนินคดีได้ภายในเวลารวดเร็ว เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชน ที่ช่วยกันสอดส่องดูแลภายในชุมชน และช่วยแจ้งเบาะแสของผู้กระทำความผิดในชุมชนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินทรัพย์สินมาดำเนินคดีได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวว่า ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจทำให้ประชาชนดำรงชีวิตอยู่ร่วมกัน อย่างมีความสุข เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกเมื่อเกิดคดี ได้รวดเร็ว อาชญากรรมที่เกิดขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถ ติดตาม จับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีได้

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ข้อที่ 8 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจท้องที่เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้าย และเกิดอาชญากรรม มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่สายตรวจจรดจักรยานยนต์ ออกตรวจตราในพื้นที่เขตรับผิดชอบตลอด 24 ชม. เพื่อป้องกันการเหตุร้ายที่จะเกิดขึ้น และเป็นการตัดช่องโอกาสในการกระทำความผิดของคนร้าย และที่สำคัญทำให้ประชาชนในชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม มีความอุ่นใจเชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ที่ออกตรวจพื้นที่ยังสามารถปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในท้องถิ่นอีกด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โสภณ วารานนท์ กล่าวว่า การออกตรวจพื้นที่ในเขตท้องที่รับผิดชอบ นอกจากนี้การตรวจท้องที่ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการในงานสายตรวจ ซึ่งพอจะแจกแจงรายละเอียดถึงประโยชน์ที่เกิดแก่งานสายตรวจเนื่องจากการตรวจท้องที่ ได้แก่ ป้องกันการเกิดเหตุร้าย และเกิดอาชญากรรม ตัดช่องโอกาสในการกระทำความผิดของคนร้ายตั้งแต่ต้น เกิดผลทางด้านจิตวิทยา ทำให้

ประชาชนอุ่นใจ เชื่อมมั่นในสวัสดิภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หากว่า ร่องรอยเบาะแสทั้งก่อนที่เกิดเหตุ กำลังเกิดเหตุ หรือเมื่อได้เกิดอาชญากรรมแล้ว เป็นโอกาสที่จะได้ ปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับประชาชน การทำงาน สายตรวจ คือ งานที่ตำรวจต้องเข้าไปหาประชาชนในทุกๆ ชุมชนของพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เข้าไปทั้งในยามปกติ เกือบไม่ปกติ ไม่ปกติ และเมื่อได้เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติผ่านและผ่านไป แล้ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ นวดี ขอสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และกวดขันในการออกตรวจ พื้นที่ โดยเฉพาะเวลากลางคืน”

3) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติ โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้ให้การอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนในชุมชนตำบลฟ้า ฮ่าม เป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อพนักงานสอบสวน เมื่อเกิดคดี ความ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจรับแจ้งเหตุให้กับประชาชนตลอด 24 ชม. พนักงานสอบสวนให้การ ช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน และให้การช่วยเหลือใกล้เคียง ตลอด ให้กับคู่กรณีใน ชั้นสอบสวนเพื่อ ไม่ต้องให้คดีถึงชั้นศาล และประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวนได้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวว่า ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ซึ่ง ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อกับพนักงาน สอบสวน เจ้าหน้าที่ประจำวันให้บริการรับแจ้งเอกสารสูญหายแจ้งความเป็นหลักฐาน ตลอด 24 ชั่วโมง การเปรียบเทียบปรับคดีจราจรในอัตราที่สูงมาก ทำให้ประชาชนเดือดร้อน พนักงาน สอบสวนทำสำนวนคดี สามารถฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลได้ พนักงานสอบสวนบริการรับแจ้งเหตุ ให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานสอบสวนได้ดำเนินตามกระบวนการยุติธรรมกับ ผู้ต้องหา พนักงานสอบสวน ได้แสวงหาพยานหลักฐาน และข้อเท็จจริง พนักงานสอบสวนให้การ ช่วยเหลือ ผู้ได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกธรรมชาติ ทางอาญาของพนักงานสอบสวนได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ นวดี ขอสุข ได้ทำ การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด

จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ด้านการอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก”

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความสะดวกประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 7 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้ปฏิบัติหน้าที่ หรือบังคับใช้กฎหมายตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นตัวแทนของประชาชนที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยของประชาชน การอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้บังคับใช้กฎหมายกับประชาชนในชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม เป็นไปตามหลักกฎหมาย ปราศจากอคติ มีความรอบคอบ วินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติ หรือดำเนินการ มีความยุติธรรม และเป็นกลางเพื่อไม่ให้ไปกระทบสิทธิของประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวว่า ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมายในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของสังคมที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อยปลอดภัยของประชาชน ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ และหลักแห่งกฎหมาย (Rule of Law) ปราศจากอคติ มีความรอบคอบ วินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติการ ตำรวจจึงต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลางในการบังคับใช้กฎหมายหรือระลึกเสมอว่าการบังคับใช้กฎหมายนั้น ย่อมมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนไม่มากก็น้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ สันต์ รอดสุด ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา”, ผลการศึกษาพบว่า “การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนสมกับ ความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของตำรวจตามที่ประชาชนต้องการต่อไป ข้าราชการตำรวจในฐานะ ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และผู้รักษากฎหมายบ้านเมือง”

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความสะดวกประชาชน พบว่า ข้อที่ 4 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือใกล้เคียง ตกลงกับคู่กรณี ในชั้นสอบสวน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน โดยได้ให้ความช่วยเหลือใกล้เคียง ตกลงกับคู่กรณี ในคดีเล็กน้อย หรือคดีที่สามารถยอมความกันได้ และได้

เชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบกัน ตกลง ใช้จ่ายค่าเสียหาย เป็นจำนวนเงิน หรือเป็นเรื่องทะเลาะวิวาทกัน ให้ทั้งสองฝ่ายเลิกแล้วต่อกัน ไม่แจ้งความดำเนินคดีกัน และยังเป็นผลดีต่อกระบวนการยุติธรรม เพราะจะทำให้คดีขึ้นสู่ศาลน้อยลง โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพนักงานสอบสวน คอยไกล่เกลี่ยคดีเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้เบาบางลงไป หรือบางครั้งเป็นเรื่องของครอบครัวและเรื่องส่วนตัว เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ต้องเป็นคนกลางช่วยไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท มีความยุติธรรม รู้จักการประนีประนอม และตัดสินชี้ขาดกรณีพิพาทด้วยความเป็นธรรม โดยมีเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กล่าวว่า ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พนักงานสอบสวนให้การช่วยเหลือไกล่เกลี่ย ตกลง ให้กับคู่กรณี ในชั้นสอบสวน และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของพลตำรวจเอก วิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ได้กล่าวว่า งานบางอย่างซึ่งไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของตำรวจ แต่ชาวบ้านขอร้องให้เป็นคนกลาง หรือไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทซึ่งเป็นเรื่องของครอบครัวและส่วนตัว เช่น สามี ภรรยาพิพาทกัน ดบตีกัน ทะเลาะกันหรือ คู่กรณีตกลงกันไม่ได้ในเรื่องค่าเสียหาย แต่ก็ไม่แจ้งความหรือฟ้องศาล ในกรณีนี้ตำรวจต้องเป็นคนกลางมีความยุติธรรม รู้จักการประนีประนอม และตัดสินชี้ขาดกรณีพิพาทด้วยความเป็นธรรม โดยมีเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

#### 5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า

##### 1) เพศ

ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิง สามารถไปใช้บริการที่ทำการตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้เหมือนกัน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เลือกเพศ วรณะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ สันต์ รอดสุด ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา”, ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนที่มีเพศ



อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน”

## 2) อายุ

ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มีอายุมาก หรือมีอายุน้อย ต่างก็ไปใช้บริการที่ทำการตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร สับประสาน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัยพบว่า “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการด่านตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมไม่แตกต่างกัน”

## 3) ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่ไปใช้บริการที่ทำการตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม มีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ บุญทวี เพ็ญกุล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรโหล่งขอด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05”

## 4) สถานภาพครอบครัว

ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มีสถานภาพครอบครัว ทั้งที่ โสด หรือสมรส ต่างก็ไปใช้บริการที่ทำการตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม เหมือนกันทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาบตำรวจ เรวัต บุษยานุรักษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสัมพีสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และ



สถานภาพครอบครัวต่างกัน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน”

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ควรมีการส่งเสริม ปรับปรุง และแก้ไข เพื่อที่จะทำให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับที่มากขึ้นและมีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะ เป็น 2 ระดับ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการค้นพบในการศึกษาวิจัย

1) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน มีการให้บริการทั่วไป เช่น แจ้งความเอกสารหาย ลงบันทึกประจำวัน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตราความเรียบร้อย ตั้งจุดตรวจภายในชุมชน เวลากลางคืน เพื่อป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนในชุมชน ถ้าเป็นคดีเล็กน้อย หรือประชาชนในชุมชนเกิดข้อพิพาทกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม เรียกคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาตกลง ไทเกลี้ย ให้เรียบร้อย

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริการทั่วไป ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ประจำที่ทำการตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม สามารถปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับสถานีตำรวจภูธรแม่ปิงได้ เมื่อประชาชนในชุมชน หรือประชาชนที่เดินทางมาจากต่างถิ่น ได้ทำเอกสารหายระหว่างการเดินทาง สามารถไปใช้บริการแจ้งความเอกสารหายได้ ณ ที่ทำการตำรวจชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม ได้เลย โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง และให้บริการทั่วไปแก่ประชาชนในชุมชน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำ และช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการตลอด 24 ชม.

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจร่วมกับอาสาสมัครชุมชน ออกตรวจตราตามแหล่งชุมชนตลอด 24 ชม. เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรมในชุมชน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน กวดขันในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ไม่ให้มีบ่อนการพนัน ติดตาม

จับกุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในชุมชนมาดำเนินคดี ทำให้ประชาชนดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

2) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริการทั่วไป โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเอาใจใส่การให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้ปฏิบัติตามแนวทาง “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” โดยมีระบบการให้บริการ และให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน พร้อมใจกันช่วยเหลือเมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใดที่ประสบเหตุ ต้องให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือประสานการปฏิบัติในเบื้องต้นแก่ประชาชนทุกกรณีด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ต้องแสดงกิริยาวิจาทำทางที่สุภาพ มีบุคลิกที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ มีจิตใจพร้อมให้บริการประชาชน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 9 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาค เช่น การแจ้งเอกสารหาย, การแจ้งความร้องทุกข์ เป็นต้น ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม บริการประชาชนในชุมชนที่มาติดต่อราชการ เช่น แจ้งความเอกสารหาย หรือแจ้งความร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม บริการประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างชัดเจน มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง เสมอ

3) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินดำเนินคดีดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้เอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม ทั้งที่เป็นชอยเปลี่ยว ที่มีด และแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น ทำให้บางครั้งมีคดีการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินของประชาชนในชุมชน ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้ออกติดตามสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีได้ภายในเวลารวดเร็ว ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจขอความร่วมมือจาก

ประชาชนในชุมชน ช่วยกันสอดส่องดูแลภายในชุมชน และช่วยแจ้งเบาะแสของผู้กระทำความผิดในชุมชนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 8 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจท้องที่เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้าย และเกิดอาชญากรรม ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่สายตรวจจรดจักรยานยนต์ ออกตรวจตราในพื้นที่เขตรับผิดชอบตลอด 24 ชม. เพื่อป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดขึ้น และเป็นการตัดช่องโอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย และที่สำคัญทำให้ประชาชนในชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม มีความอุ่นใจ เชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ที่ออกตรวจพื้นที่ยังสามารถปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในท้องถิ่นอีกด้วย

4) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความสะดวกชุมชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ได้ให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม เป็นอย่างดี และให้เจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อพนักงานสอบสวน เมื่อเกิดคดีความ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจรับแจ้งเหตุให้กับประชาชนตลอด 24 ชม. ให้พนักงานสอบสวนให้การช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน และให้การช่วยเหลือใกล้เคียง ตกกลง ให้กับคู่กรณีในชั้นสอบสวนเพื่อไม่ต้องให้คดีถึงชั้นศาล และประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนได้

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 7 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ปฏิบัติหน้าที่ หรือบังคับใช้กฎหมายตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด บังคับใช้กฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยของประชาชน บังคับใช้กฎหมายกับประชาชนในชุมชนตำบลฟ้าฮ่าม เป็นไปตามหลักกฎหมาย ปราศจากอคติ มีความรอบคอบ วินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติ หรือดำเนินการ มีความยุติธรรม และเป็นกลางเพื่อไม่ให้ไปกระทบสิทธิของประชาชน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือใกล้เคียง ตกกลงกับคู่กรณี ในชั้นสอบสวน ดังนั้น ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ให้ความ

ช่วยเหลือประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน โดยได้ให้ความช่วยเหลือใกล้เคียง ตกลงกับคู่กรณี ในคดีเล็กน้อย หรือคดีที่สามารถยอมความกันได้ และได้เชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบกัน ตกลง ชดใช้ค่าเสียหาย เป็นจำนวนเงิน หรือเป็นเรื่องทะเลาะวิวาทกัน ให้ทั้งสองฝ่ายเลิกแล้วต่อกัน ไม่แจ้งความดำเนินคดีกัน และยังเป็นผลดีต่อกระบวนการยุติธรรม ทำให้คดีขึ้นสู่ศาลน้อยลง โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพนักงานสอบสวน คอยใกล้เคียงคดีเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้เบาบางลงไป หรือบางครั้งเป็นเรื่องของครอบครัวและเรื่องส่วนตัว เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม ต้องเป็นคนกลางช่วยไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท มีความยุติธรรม รู้จักการประนีประนอม และตัดสินใจขาดกรณีพิพาทด้วยความเป็นธรรม โดยมีเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านการบริการทั่วไป ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรมีการอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม และทักษะศึกษาดูงานจากบริษัทเอกชน เพื่อนำมาประยุกต์ปรับใช้กับการให้บริการของงานบริการตำรวจชุมชน และควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำปรึกษา หรือรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทางโทรศัพท์ตลอด

2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สายตรวจ และจุดตรวจในชุมชน โดยเฉพาะเวลากลางคืน ควรมีการอบรม และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันเหตุ และยาเสพติดให้กับประชาชนในชุมชน

3) ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้วต้องไปถึงที่เกิดเหตุ โดยเร็ว เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคกัน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1) ควรวิจัยเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2) ควรวิจัยเกี่ยวกับ ความร่วมมือของประชาชนกิจกรรมของตำรวจ

3) ควรวิจัยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ



## บรรณานุกรม

### 1. ภาษาไทย

#### 1) หนังสือทั่วไป

กรมตำรวจ. ตำรวจชุมชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2541.

\_\_\_\_\_. นโยบายกรมตำรวจ แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2540 - 2544.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2549.

กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.

กุลชน ธนาพงศธร. หลักการกำหนดนโยบายรัฐ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

จรัส โพธิ์จันทร์. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยุคเข็้น, 2547.

จิตตินันท์ เคชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.

\_\_\_\_\_. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยุคเข็้น, 2551.

ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี. ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2550.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนา

พานิช, 2540.

นพพงษ์ บุญจิตราดูลย์. ไม้ด้อยบริหาร. เชียงใหม่ : Orange Group Tactics Design, 2549.

บุญเรียง ขจรศิลป์. สถิติวิจัย 1. กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, 2548.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริม

กรุงเทพมหานคร, 2548.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

ศาสตร์, 2546.

พิมพ์จรรยา นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, 2544.

ภณิดา ชัยปัญญา. ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร : ดวงกลม, 2547.

มนต์ชัย พันธุ์งษ์. เราจะลดอาชญากรรมได้อย่างไร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2550.



- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์  
พับลิเคชั่นส์, 2546.
- ริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์,  
2545.
- วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, 2541.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงาน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2549.
- สมิต สัชอุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2550.
- \_\_\_\_\_. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2550.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. คู่มือการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ 2543. กรุงเทพมหานคร :  
โรงพิมพ์ตำรวจ, 2543.
- \_\_\_\_\_. ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2550.
- \_\_\_\_\_. การบริหารงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : กองสารนิเทศ สำนักงาน  
ตำรวจแห่งชาติ, 2551.
- \_\_\_\_\_. โครงการโรงพักเพื่อประชาชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2552.
- \_\_\_\_\_. พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547. กรุงเทพมหานคร : สุตรไพศาล, 2553.
- สำเร็จ สิงหะวาระ. ระเบียบเกี่ยวกับคดีอาญา. กรุงเทพมหานคร : สุตรไพศาล, 2550.
- สิริวรรณ ประกิจสังข์. จิตสำนึกแห่งความต้องการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปการพิมพ์,  
2544.
- สุมนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2540.
- \_\_\_\_\_. การค้าปลีก. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- สุวิทย์ หิรัญการณต์. พจนานุกรมนักเรียน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค  
จำกัด, 2550.
- โสภณ วารานนท์. การบริหารงานสายตรวจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุรวัฒน์, 2551.
- โสภณ โสตะระ. การตลาดนอกตำรา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมชาติ, 2547.
- อาภา ภมรบุตร. จิตวิทยาในการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : ผดุงศึกษา, 2550.
- อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2548.
- \_\_\_\_\_. ระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2549.

## 2) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

ดาบตำรวจ นวดี ขอสุข. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

ดาบตำรวจ บุญทวี เพ็ญกุล. “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรโหล่งขอด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553.

ดาบตำรวจ เรวัติ บุญยานุรักษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.

ดาบตำรวจ สันต์ รอดสุด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.

ชนากร สัมประสาน. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-โก-ลก จังหวัดนครราชสีมา”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

วราพรรณ สันต์สนะโชค. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

วุฒิชัย โสมานบุตร. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 2”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.

สุพัฒน์ เขยชิต. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอ บางกล้า จังหวัดสงขลา”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2550.

## 3) วารสาร

กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. “การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ”. วารสารข้าราชการ. ปีที่ 45 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2552) : 23 - 24.

#### 4) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม. “เอกสารรายงานประจำปี 2552”. เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม, 2552, (อัดสำเนา).

สำนักงานทะเบียนราษฎร. “ข้อมูลเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม”. เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม, 2554 (อัดสำเนา).

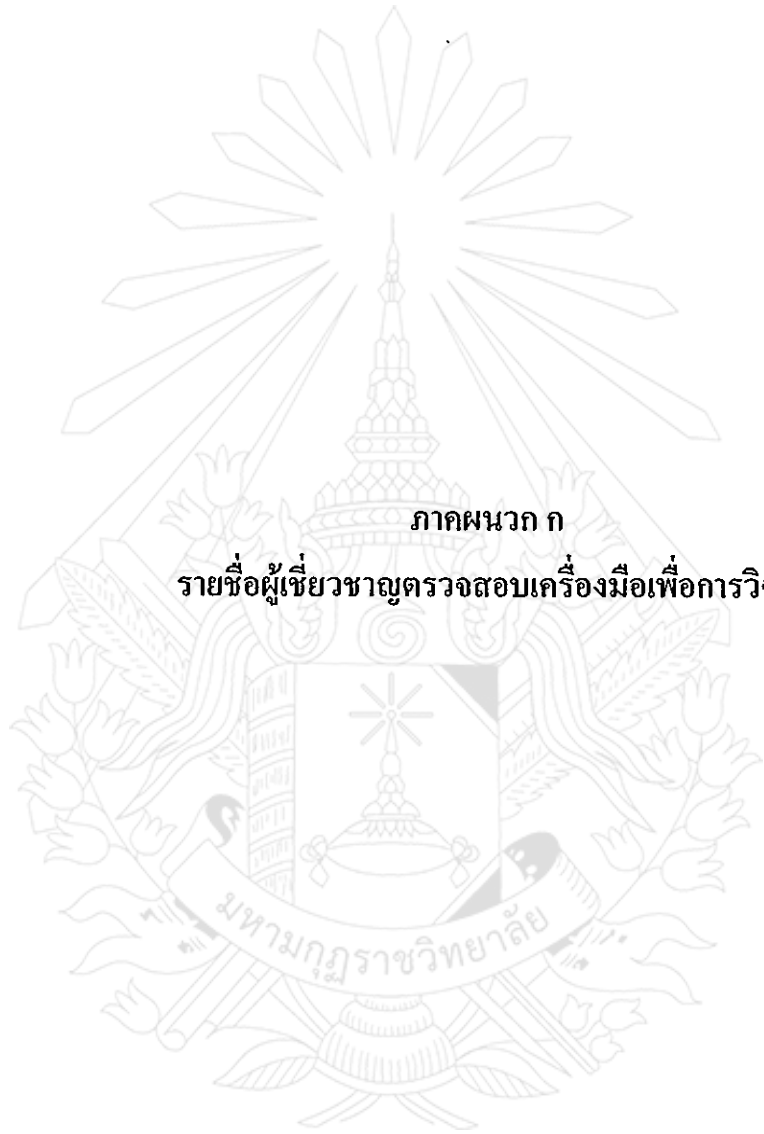
เสมียนเวรประจำวัน. “สมุดบันทึกประจำวันประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ”. เชียงใหม่ : สถานีตำรวจแม่ปิง เชียงใหม่, 2555 (อัดสำเนา)





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

### 1. ดร.ตระกูล ชำนาญ

วุฒิการศึกษา

ศน.บ., M.A.(Sociology) ศศ.ค.,(พัฒนาสังคม)

ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตล้านนา หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา วิทยาเขตล้านนา

### 2. ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร

วุฒิทางการศึกษา

น.บ., น.ม., Ph.D. (สังคมศาสตร์)

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

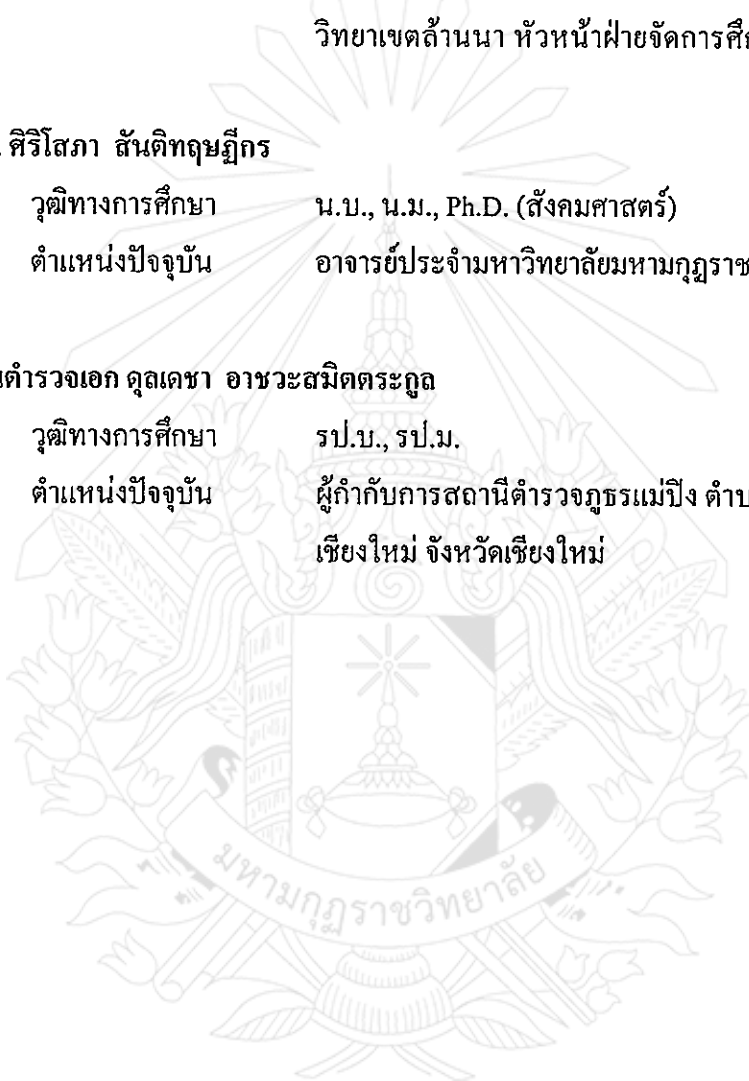
### 3. พันตำรวจเอก คุณเคชา อาชวะสมิตตระกูล

วุฒิทางการศึกษา

รป.บ., รป.ม.

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง  
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

ที่ ศธ 6013(2.21)/131



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
 ๑๑๑-1 วัดเจดีย์หลวง วิทยุ ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์  
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๑๑  
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๑-๒๒๒๕๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๒๒๒๕๕  
 โทรสาร โดเมน : mhu.ac.th

3 เมษายน 2555

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร · ดร.ภูมินทร์ สันติพิชฎิกุล


ศูนย์การศึกษาด้านจิตวิทยา วิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ดาบตำรวจอดิศักดิ์ กันทะวง  
 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5312204014 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัย  
 มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์  
 เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าข้าม  
 อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษานี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ พระครูวุฒิศรธรรมวิวัฒน์, ผศ.ดร.  
 และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาด้านจิตวิทยา วิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ  
 ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอเจริญพร

  
 (พระมหาวิรัตน์ศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาด้านจิตวิทยา วิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(2.21)/088

วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ดาตาจารย์วิศักดิ์ กันทะสง เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5312204014 สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้น้อยอยู่ในความควบคุมดูแลของ พระครูวิธรรมมาภิวัฒน์, ผศ.ดร. และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิรัชศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(2.21)/132



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
๑๑๓ วัดเจ็ทน์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐  
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๗-๔๙๕๑๑  
www.lanna.mbu.ac.th

3 เมษายน 2555

เรื่อง ขออนุญาตฯ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร · พ.ศ.อ.คุณเคชา อวชวะสมิตระกุล

ศูนย์การศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ดาบตำรวจฉัตรศักดิ์ กันทะวง  
เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5312204014 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัย  
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์  
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ พระครูวุฒิศรธรรมวิวัฒน์, ผศดร.  
และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ  
ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใดๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัชศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาระดับปริญญาโท  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา





ภาคผนวก ค  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 6013(2.21)/173



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
๑๐๓ วัดเจดีย์กลางวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐  
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๕๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๕๗๕๒  
www.lanna.mbu.ac.th

12 กรกฎาคม 2555

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย (Try Out)


เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย ดาบตำรวจฉวีศักดิ์ กันทะธง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศบ.ม.) โดยมี พระครูวุฒิจริมนิวัตน์, ผศ.ดร. และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดาบตำรวจฉวีศักดิ์ กันทะธง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (Try Out) ในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนาภา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

  
(พระมหาวีรศักดิ์ สุรเมธี)

เลขาธิการศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(2.21)/383



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
๑๐๓ วิกเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐  
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๘๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๐  
www.lanna.mbu.ac.th

3 ตุลาคม 2555

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายเทศมนตรีตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย ดาบตำรวจวิลศักดิ์ กันทะธง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี พระครูวุฒิชรรมานวิวัฒน์, ผศ.ดร. และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

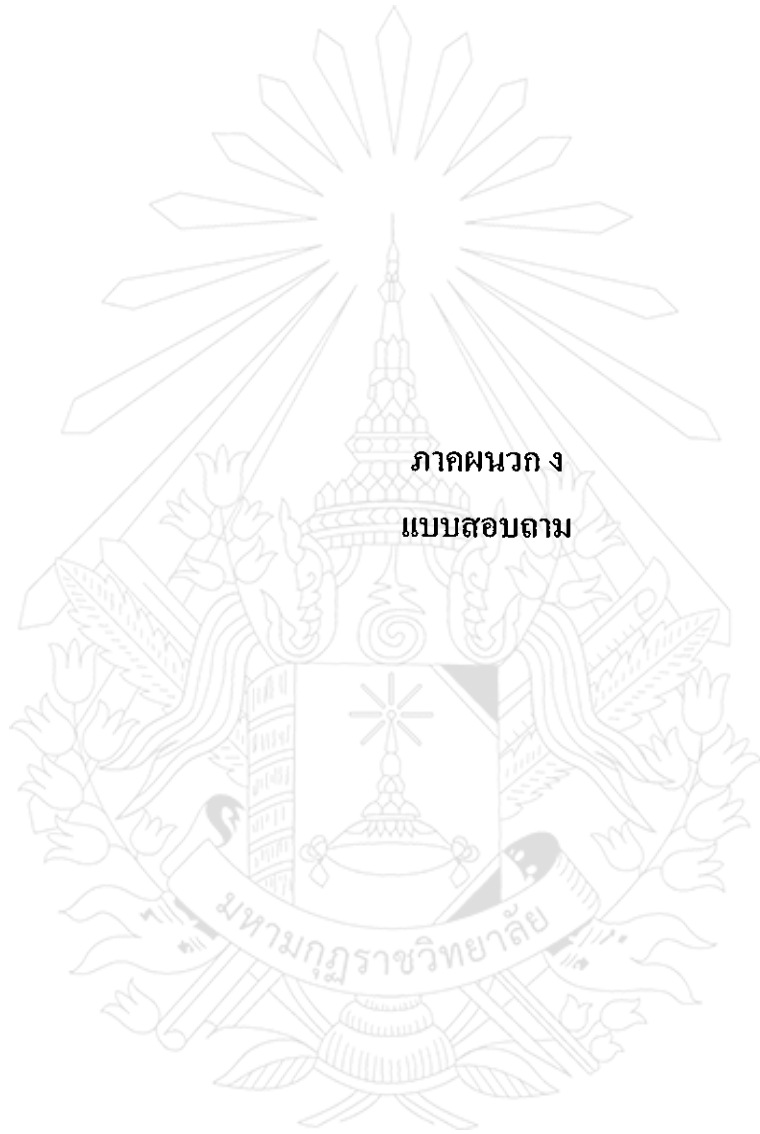
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดาบตำรวจวิลศักดิ์ กันทะธง ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัชศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษابัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ง  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

2. การตอบแบบสอบถามใช้สำหรับหาข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น ถ้าตอบของผู้ตอบไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบ ซึ่งตอบได้อย่างอิสระตามความรู้สึกรับของตนเองอย่างแท้จริง ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์ในขอบเขตทางวิชาการเท่านั้น ด้วยเหตุผลนี้ จึงขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความเป็นจริง โดยตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อให้สมบูรณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

ดาบตำรวจวิไลศักดิ์ กันทะธง

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

[ ] ชาย

[ ] หญิง

2. อายุ

[ ] 18-30 ปี

[ ] 31 - 40 ปี

[ ] 41-50 ปี

[ ] 51 – 60 ปี

[ ] 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[ ] ประถมศึกษา

[ ] มัธยมศึกษา

[ ] อนุปริญญา /ปวส.

[ ] ปริญญาตรี

[ ] สูงกว่าปริญญาตรี

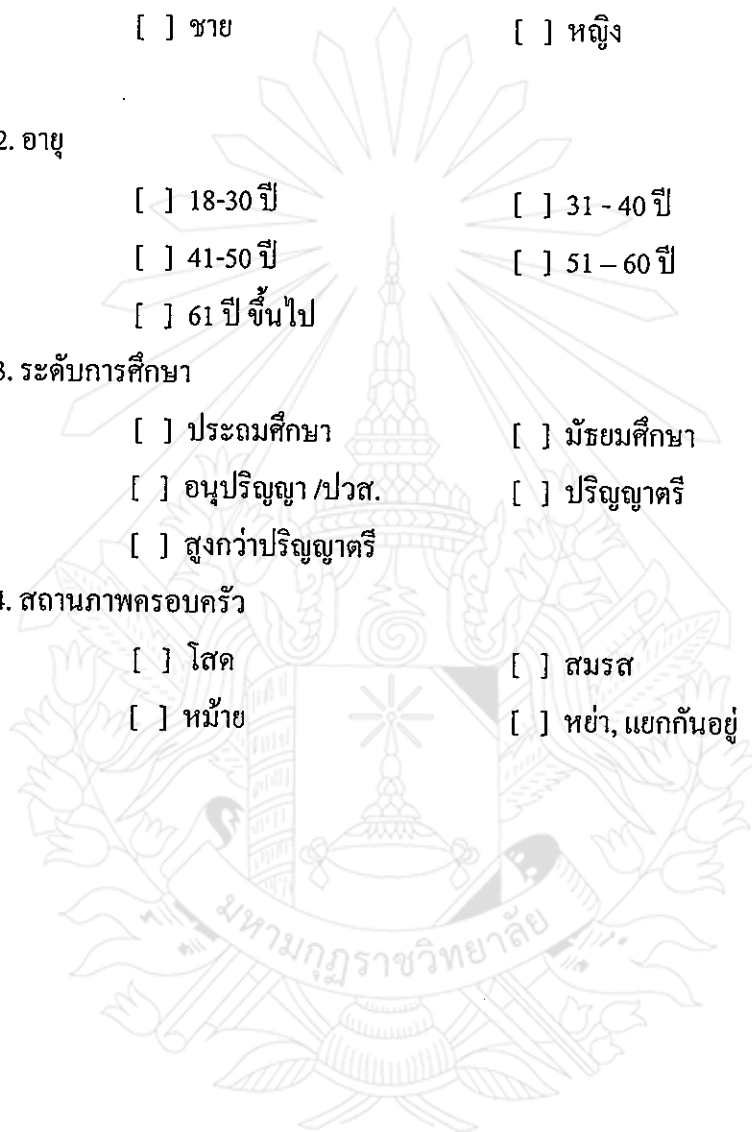
4. สถานภาพครอบครัว

[ ] โสด

[ ] สมรส

[ ] หม้าย

[ ] หย่า, แยกกันอยู่



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบล

ฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>1. ด้านการบริการทั่วไป</b>					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชน ณ จุดร่วมบริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การรับแจ้ง เอกสารหาย เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพอ่อนน้อม ภาย วจา เป็นมิตรต่อประชาชนผู้ที่มาติดต่อราชการ					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่สถานีตำรวจ เช่น ที่จอดรถ, การบริการน้ำดื่ม เป็นต้น					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการประชาชน ตามลำดับ ในการมารับบริการที่สถานีตำรวจ					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนที่มา ติดต่อราชการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเอาใจใส่การให้บริการ ต่อประชาชนผู้ที่มาติดต่อราชการด้วยความ รับผิดชอบต่อหน้าที่					
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการ บริการประชาชน					
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเป็นธรรมต่อ ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการที่ดูยาม บริการประชาชนในชุมชน					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการบริการทั่วไป (ต่อ)					
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนที่มามีคดีต่อราชการด้วยความเสมอภาค เช่น การแจ้งเอกสารหาย, การแจ้งความร้องทุกข์ เป็นต้น					
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน					
2.ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์แก่ประชาชนในชุมชน					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดียาเสพติดให้โทษ เช่น ยาบ้า แก่ประชาชนในชุมชน					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดีอาญาทั่วไป แก่ประชาชนในชุมชน					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์มาดำเนินคดี					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษเช่น ยาบ้ามาดำเนินคดี					
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีอาญาทั่วไปมาดำเนินคดี					
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการป้องกันรักษาความปลอดภัยต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินให้กับประชาชนในชุมชน					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>2.ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ต่อ)</b>					
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจท้องที่เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้าย และเกิดอาชญากรรม					
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญที่เกิดขึ้นในชุมชน					
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน					
<b>3. ด้านการอำนวยความสะดวก</b>					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความโปร่งใสในการสอบสวนดำเนินคดีต่อผู้ต้องหาทุกคน					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติต่อประชาชนในการดำเนินคดีด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยตกลงกับคู่กรณี ในชั้นสอบสวน					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความยุติธรรมในการดำเนินคดีต่อประชาชน					
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดด้วยความถูกต้อง					
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้					
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนด้านกฎหมายด้วยความเต็มใจ					
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำปรึกษาแนะนำต่อประชาชนเมื่อถูกดำเนินคดีด้วยความเต็มใจ					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3. ด้านการอำนวยความสะดวก (ต่อ)					
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ รับผิดชอบไม่ละทิ้งหน้าที่					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

### 3.1 ปัญหา

#### 3.1.1. ด้านการบริการทั่วไป

.....

.....

#### 3.1.2. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

.....

.....

#### 3.1.3. ด้านการอำนวยความสะดวก

.....

.....

### 3.2 แนวทางการแก้ไข

#### 3.2.1. ด้านการบริการทั่วไป

.....

.....

#### 3.2.2. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

.....

.....

#### 3.2.3. ด้านการอำนวยความสะดวก

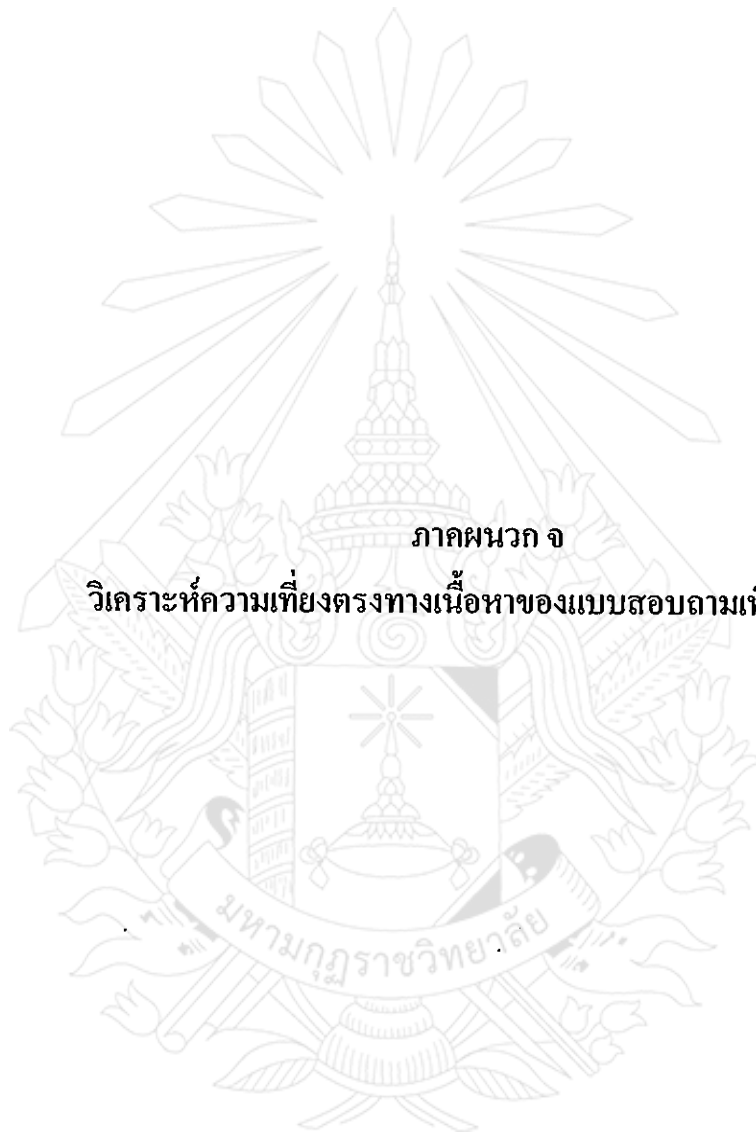
.....

.....

ขอขอบคุณ

ผู้วิจัย





ภาคผนวก จ

วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

ชื่อเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำ ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”

ชื่อนักศึกษา คาบตำรวจ ถวิลศักดิ์ กันทะธง รุ่นที่ 8/2553 สาขารัฐศาสตร์การปกครอง

1. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ ดร.ตระกูล ชำนาญ  
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
2. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ ดร. ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร  
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา  
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
3. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ พันตำรวจเอก ดุลเดชา อาชวะสมิตตระกูล  
ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแม่ปิง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่  
สถานที่ทำงาน สถานีตำรวจภูธรแม่ปิง ตำบลหนองหอย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบวัดของการวิจัยตอนที่ 2 ทำขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบได้วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ประจำตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละหัวข้อหากท่านผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเห็นว่าคำถามในข้อใดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามความคิดเห็นของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องความคิดเห็น

- |                     |   |
|---------------------|---|
| ให้คะแนน +1 หมายถึง | แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย    |
| ให้คะแนน 0 หมายถึง  | ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย |
| ให้คะแนน -1 หมายถึง | แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย |

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชน ณ จุดร่วมบริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การรับแจ้งเอกสารหาย เป็นต้น	+1	+1	+1	1
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพอ่อนน้อม กาย วาจา เป็นมิตรต่อประชาชนผู้ที่มาติดต่อราชการ	+1	+1	+1	1
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่สถานีตำรวจเช่นที่จอดรถ, การบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	+1	+1	+1	1
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการประชาชนตามลำดับ ในการมารับบริการที่สถานีตำรวจ	+1	+1	+1	1
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	1
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเอาใจใส่การให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความรับผิดชอบต่อหน้าที่	+1	+1	+1	1
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน	+1	+1	+1	1
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเป็นธรรมต่อประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการที่ดูยามบริการประชาชนในชุมชน	+1	+1	+1	1
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาค เช่น การแจ้งเอกสารหาย, การแจ้งความร้องทุกข์ เป็นต้น	+1	+1	+1	1
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน	+1	+1	+1	1
11. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์แก่ประชาชนในชุมชน	+1	+1	+1	1
12. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดีอาชญากรรมให้โทษ เช่น ยาบ้า แก่ประชาชนในชุมชน	+1	+1	+1	1
13. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการคำปรึกษาแนะนำในคดีอาญาทั่วไป แก่ประชาชนในชุมชน	+1	+1	+1	1

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดในคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินมาดำเนินคดี	+1	+1	+1	1
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดในคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษเช่น ยาบ้ามาดำเนินคดี	+1	+1	+1	1
16. เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดในคดีอาญาทั่วไปมาดำเนินคดี	+1	+1	+1	1
17. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการป้องกันรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตร่างกายและทรัพย์สินให้กับประชาชนในชุมชน	+1	+1	+1	1
18. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจท้องที่เพื่อป้องกันการเกิดเหตุร้ายและเกิดอาชญากรรม	+1	+1	+1	1
19. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญที่เกิดขึ้นในชุมชน	+1	+1	+1	1
20. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน	+1	+1	+1	1
21. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความโปร่งใสในการสอบสวนดำเนินคดีต่อผู้ต้องหาทุกคน	+1	+1	+1	1
22. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	1
23. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติต่อประชาชนในการดำเนินคดีด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	1
24. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือใกล้เคียง ตกถึงกับคู่กรณีในชั้นสอบสวน	+1	+1	+1	1
25. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความยุติธรรมในการดำเนินคดีต่อประชาชน	+1	+1	+1	1
26. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดด้วยความถูกต้อง	+1	+1	+1	1
27. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	1
28. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนด้านกฎหมายด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1

ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่1	คนที่2	คนที่ 3	
29. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำปรึกษาแนะนำต่อประชาชนเมื่อถูกดำเนินคดีด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1
30. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบไม่ละทิ้งหน้าที่	+1	+1	+1	1







ภาคผนวก ฉ  
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A1	3.9655	.6258	29.0
2.	A2	3.8276	.6017	29.0
3.	A3	3.2414	.7863	29.0
4.	A4	3.8621	.6394	29.0
5.	A5	3.7586	.7863	29.0
6.	A6	3.8621	.6930	29.0
7.	B1	4.0690	.8422	29.0
8.	B2	4.3103	.7608	29.0
9.	B3	4.1034	.7720	29.0
10.	B4	3.5862	.6823	29.0
11.	B5	3.1034	.8170	29.0
12.	B6	3.3793	.8200	29.0
13.	C1	3.6552	1.0098	29.0
14.	C2	3.5862	1.1186	29.0
15.	C3	3.5862	1.1807	29.0
16.	C4	3.2414	1.0575	29.0
17.	C5	3.6552	1.0446	29.0
18.	C6	3.3448	.8140	29.0
19.	D1	3.4828	.8290	29.0
20.	D2	3.7931	.9016	29.0
21.	D3	4.0000	.8864	29.0
22.	D4	3.5517	1.0207	29.0
23.	D5	3.3448	.7209	29.0
24.	D6	3.5517	.8696	29.0
25.	E1	3.2759	.9963	29.0
26.	E2	3.2069	1.0135	29.0
27.	E3	3.0690	1.0667	29.0

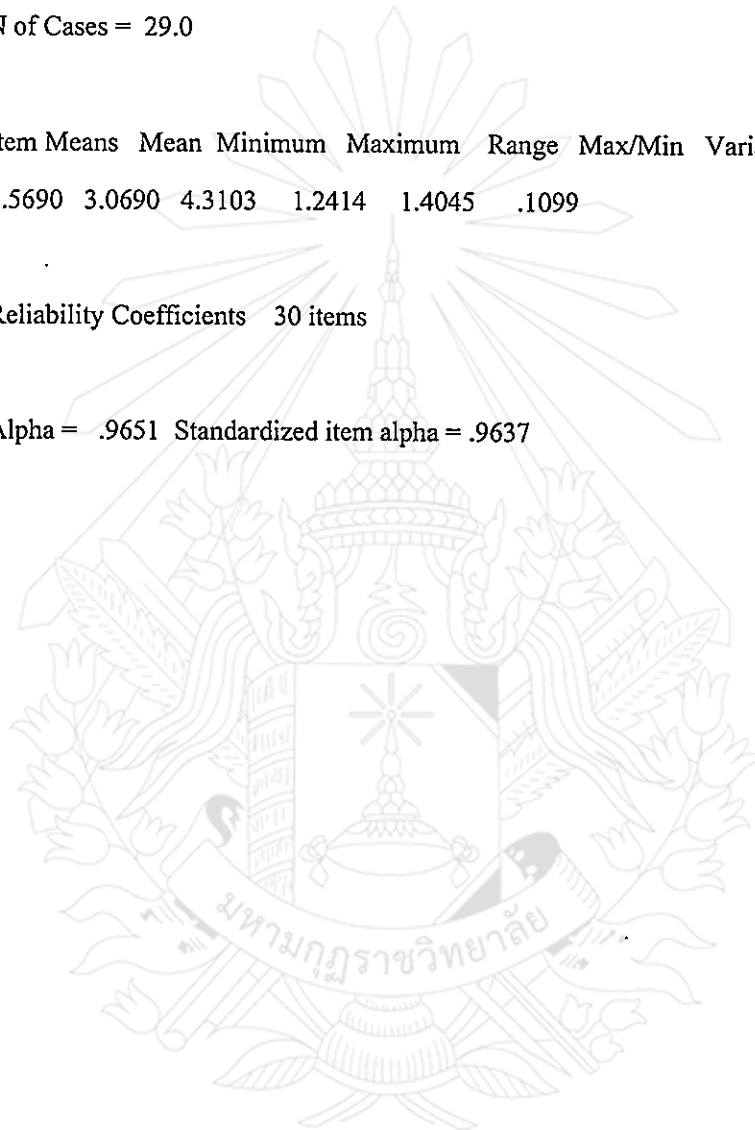
28.	E4	3.1724	.9662	29.0
29.	E5	3.2759	1.0315	29.0
30.	E6	3.2069	1.0135	29.0

N of Cases = 29.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
3.5690	3.0690	4.3103	1.2414	1.4045	.1099	

Reliability Coefficients 30 items

Alpha = .9651 Standardized item alpha = .9637



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล : ดาบตำรวจ ถวิลศักดิ์ กันทะธง  
 วัน เดือน ปีเกิด : 18 มีนาคม 2510  
 ชาติภูมิ : 102 หมู่ 1 ตำบลแม่แก้ว อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่  
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 227/9 หมู่ 1 ตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่  
 การศึกษา  
 พ.ศ. 2546 : ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 เชียงใหม่  
 ตำแหน่ง : ผู้บังคับหน่วยงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรแม่ปิง  
 อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่  
 สถานที่ทำงาน : สถานีตำรวจภูธรแม่ปิง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

